

LABORATORIO ANALISI SANTA MARIA S.R.L.

Via Felice Cavallotti 136 - NOVI LIGURE (AL)

tel. 0143-73073

fax 0143-314375

numero verde 800.905947

<http://www.laboratorioanalisisantamaria.com>

CARTA DEI SERVIZI

REALIZZATA IN COLLABORAZIONE CON
IL TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO
REVISIONATA IN BASE ALLA
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO
PRESENTATA A BRUXELLES IL 15 /11/2002

Revisione	Data	Descrizione modifiche
Ed 2 Rev A	30.06.04	Emissione nuova edizione
Ed2 Rev B	04.08.06	Allegato registro prestazioni
Ed 2 Rev C	31.12.08	Modifiche personale
Ed 3 Rev A e B	28.02.11 e 13.03.13	Modifiche prestazioni
Ed 3 Rev C	30.06.13	Modifica Organigramma
Ed 4 Rev A	13.10.16	Aggionam. Informazioni
Ed 4 Rev B	01.03.17	Aggiornam. Personale
Ed 4 Rev C	06.04.2022	Aggiornamento dati
Ed 5 Rev 1	29.06.2023	Recepimento della carta europea e aggiunta Criteri Qualità

INDICE

SEZIONE I **pag. 3**
PRESENTAZIONE E PRINCIPI GENERALI

SEZIONE II **pag. 4**
CRITERI di QUALITA'
STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

ALLEGATO **pag. 6**
I 14 DIRITTI DEL MALATO

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI GENERALI

Il "Laboratorio Santa Maria" è giuridicamente una s.r.l. opera a Novi Ligure dal 1975, esclusivamente in rapporto diretto con i cittadini interessati, come laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche, con branche specialistiche in ematologia e microbiologia. Dal 1980 l'attività è autorizzata dalla regione Piemonte con delibera 82-26187 del 2 gennaio 1980.

Dal 28 luglio 2003 la struttura viene accreditata per l'attività di diagnostica di laboratorio dalla Regione Piemonte con D.G.R. n. 78 – 10136.

Il responsabile è il dott. Walter Quaglia titolare e direttore tecnico del laboratorio.

Nel 2003 hanno usufruito dei servizi del laboratorio oltre 10.000 cittadini, e sono state effettuate circa 50.000 analisi di laboratorio; nel 2019 gli utenti sono stati 35.000 e sono state effettuate 340.000 analisi. Le suddette prestazioni sono garantite da personale competente e costantemente aggiornato con corsi di formazione che seguono un programma stabilito dalla Direzione.

Il laboratorio partecipa al controllo di qualità esterno (VEQ), ai programmi di controllo di qualità interna, è iscritto all'ANISAP (Associazione nazionale istituzioni ambulatoriali private).

Il "Laboratorio S. Maria" opera con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione al fine di fornire un servizio che soddisfi le esigenze della clientela e contemporaneamente il rispetto delle normative vigenti di competenza.

L'impegno quotidiano è quello di mantenere sempre sotto controllo eventuali inefficienze ed errori e intervenendo sempre rapidamente con soluzioni correttive.

Dal 28 luglio 2003, inoltre, il laboratorio ha ottenuto, previa visita degli ispettori dell'ARPA, l'Accreditamento Regionale con D.G.R. n. 78 – 10136; ne consegue che da tale data i pazienti possono accedere alla struttura anche in regime di convenzione.

Principi e obiettivi generali

Il Laboratorio Santa Maria considera la salute come un diritto costituzionale e universale e, pur operando in ambito totalmente privato, la propria organizzazione accoglie le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dell'Unione Europea e dai "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" emanati dal Consiglio dei Ministri che sono enunciati di seguito:

a. Eguaglianza. L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

b. Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è informato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni.

c. Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

d. Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile del servizio e di migliorarla attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficacia ed efficienza alla propria attività favorendo l'integrazione e il coordinamento della comunicazione interna ed esterna con il ricorso a tecnologie informatiche avanzate.

e. Partecipazione. I clienti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

- è garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni ed alle osservazioni dei clienti.

SEZIONE II

CRITERI di QUALITA'

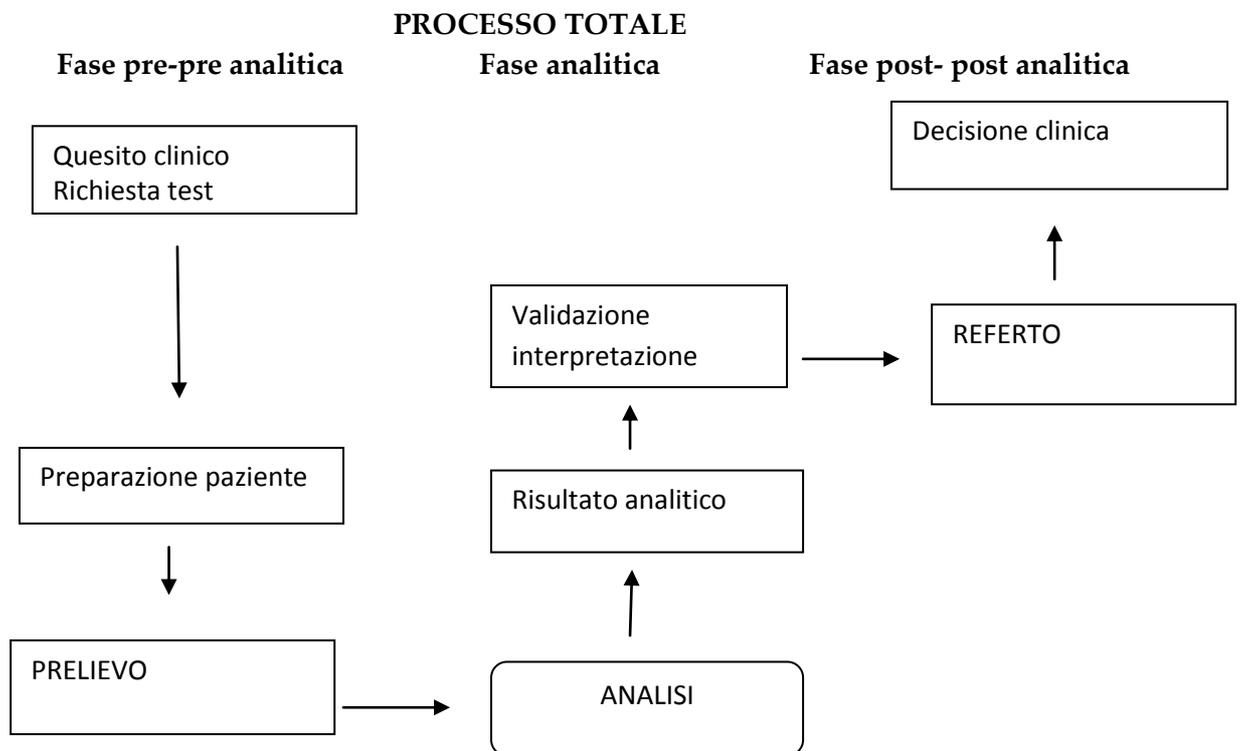
MISSIONE del LABORATORIO ANALISI

Fornire informazioni clinicamente utili per la diagnosi ,la terapia il monitoraggio e l'identificazione di fattori di rischio per la promozione della salute .

- Risultati corretti , esenti da qualsiasi tipo di errore.
- Referti tempestivi , in tempi utili alla gestione appropriata del paziente.
- Risultati con modalità che favoriscano la loro corretta interpretazione ed il loro corretto utilizzo nel processo diagnostico-terapeutico
- Un servizio efficiente oltre che efficace ed economicamente sostenibile.

Il processo delle analisi di laboratorio rappresenta un momento di fondamentale importanza nell'iter diagnostico di un paziente perché spesso costituisce uno dei primi punti d'incontro con il sistema sanitario, la prima fase del processo di cura del paziente.

Negli ultimi anni le attività relative a valutazione, monitoraggio e miglioramento della qualità nell'ambito del Processo Totale (TTP) sono diventate necessarie ed è diventato imperativo per i professionisti di laboratorio focalizzare l'attenzione su questo concetto.



Il laboratorio S.Maria srl ha sempre prestato massima attenzione alla Qualità del servizio e ha messo in atto una serie di controlli e comportamenti.

FASE PRE ANALITICA: accettazione e identificazione dell'utente. Il prelievo si esegue con il massimo rispetto e confort del paziente. Prima di procedere alla fase successiva si effettuano attenti controlli sull'idoneità dei campioni.

FASE ANALITICA Questa fase prevede l'utilizzo di controlli qualità interni, cioè campioni di riferimento con parametri noti che servono per verificare precisione e accuratezza dei test. Altro controllo importante consiste nella Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) cioè attraverso campioni di riferimento a titolo ignoto che vengono confrontati con altri laboratori.

La prima validazione del test viene effettuata dall'analista sulla base della competenza ed esperienza acquisita nel tempo.

La seconda validazione, prima della stampa del referto viene effettuata da Direttore tecnico o da un suo incaricato sulla base della congruità dei dati clinici e nel contesto generale di tutti i parametri.

FASE POST ANALITICA

Il referto viene consegnato dal personale del laboratorio dopo ritiro del "Modulo ritiro e delega" ricevuto dal paziente al momento dell'accettazione. Il referto può anche essere inviato on line, visibile con password personale.

Il Laboratorio S.Maria srl intende applicare un sistema di qualità costantemente teso al miglioramento attraverso le seguenti azioni:

- Garantire riservatezza e rispetto della persona durante l'erogazione della prestazione;
- Tenere sempre in considerazione eventuali suggerimenti o reclami dell'utenza.
- Provvedere all'aggiornamento tecnologico di tutte le attrezzature al fine da garantire la sicurezza totale.
- Assicurare la formazione di tutto il personale operante secondo le normative del settore.

STRUTTURA E SERVIZI

Struttura

Sono a disposizione dei clienti:

- un locale di attesa: dotato di posti a sedere.
- una sala accettazione e prelievi;
- locale ufficio per il ritiro dei referti;
- servizio igienico attrezzato per disabili e distinto da quelli del personale.

Nel locale di attesa sono affissi cartelli che riportano gli orari di apertura, di esecuzione dei prelievi, di ritiro dei referti, le modalità di segnalazione delle disfunzioni.

E' inoltre disponibile almeno una copia della CARTA DEI SERVIZI.

La riservatezza è garantita dalla separazione tra il locale di attesa e il locale consegna dei referti.

Il laboratorio, per l'esecuzione delle analisi, dispone di 4 locali suddivisi per branche di tipologia d'analisi.

Presso il laboratorio S.Maria vengono effettuate analisi di chimica clinica, immuno-enzimatica,

microscopia, immunofluorescenza, sieroimmunologia, microbiologia e parassitologia.

Le prestazioni richieste sono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.

Analisi particolarmente complesse o raramente richieste, vengono inviate tramite corrieri appositamente attrezzati al laboratorio SYNLAB di Brescia, laboratorio certificato ISO 9001:2015 e specializzato per eseguire test di alta specialistica.

Il SYNLAB è inserito nell'elenco dei fornitori qualificati.

Igiene e sicurezza.

I locali sono mantenuti in perfette condizioni di pulizia e sanitizzazione, ogni eventuale imbrattamento è rimosso immediatamente. Sono state inoltre redatte apposite procedure di igienizzazione e sanificazione del Laboratorio e delle apparecchiature.

Il Laboratorio S.Maria è da sempre impegnato in una gestione controllata dei rifiuti secondo modalità operative standardizzate che garantiscano il rispetto della sicurezza degli operatori e dell'ambiente nonché degli obblighi legislativi.

1. *Rifiuti assimilati agli urbani* (carta e cartone, vetro e plastica non contaminati) vengono smaltiti secondo la prassi della raccolta differenziata del comune di Novi ligure.

2. *Rifiuti Speciali* che si suddividono a loro volta in due grandi classi:

- *Rifiuti pericolosi a rischio infettivo* (pericolo HP9) comprendono tutto ciò che va a contatto con liquidi biologici potenzialmente infetti (provette, barattoli, tamponi, guanti monouso, Piastre Petri, cotone ecc..)

- *Rifiuti pericolosi a rischio chimico* comprendono liquidi di scarto degli analizzatori (Pericolo HP4).

Questi rifiuti speciali vengono smaltiti tramite una ditta specializzata e autorizzata "ECOERIDANIA"

Orario di apertura.

Da lunedì a venerdì: dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00.

I prelievi sono effettuati, di norma, dalle 7,30 alle 10 tutti i giorni feriali, in caso di urgenza durante tutto l'orario di lavoro.

A richiesta si effettuano prelievi a domicilio.

I referti vengono consegnati dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 17,00.

Accesso.

Per le prestazioni non è necessaria la prenotazione, l'ordine di accesso è determinato dall'ordine di arrivo mediante ritiro del tagliando presso la colonnina posta all'ingresso. L'eventuale pagamento delle prestazioni avviene all'atto dell'accettazione.

Consegna dei referti .

Di norma i referti sono consegnati in giornata. Per gli esami che comportano un tempo maggiore di esecuzione, la data e l'ora di ritiro del referto sono comunicate al paziente al momento dell'accettazione.

Dal 2018, su richiesta del cliente, il referto può essere consultato via Internet utilizzando le credenziali di accesso personali fornite (esclusivamente al diretto interessato) all'atto dell'accettazione.

I risultati degli esami, in ottemperanza alla legge n° 196 del 30/06/2003 recante “tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”, non sono comunicati per telefono.

Informazioni .

Per tutto l'orario di apertura sono fornite ai clienti tutte le informazioni relative a:

- istruzioni per la preparazione del paziente;
- tempo e modalità di consegna dei referti;
- costo degli esami.

Le istruzioni più complesse sono comunicate per scritto.

Personale del laboratorio.

Dott Walter Quaglia	Specializzato in Igiene	Direttore
Dott. Mirco Allegri	Medico Chirurgo	
Dott.ssa Sonia Nervi	Specializzata in Microbiologia e Virologia	Vice direttore
Dott. ssa Laura Gualco	Specializzata in Microbiologia e Virologia	
Dott.essa Paola Castelli	Tecnico di laboratorio	
Sig ra Claudia Nale	Tecnico di laboratorio	
Sig. Carlo Emilio Quaglia	Capotecnico industriale	
Sig Franco Margutti	Impiegato	
Rag. Barbara Ghezzi	Segretaria	
Dott.essa Lucia Zippo	Collaboratrice amministrativa esterna	
Dott.ssa Caterina Vertua	Consulente per la documentazione	

Identificabilità del personale. Tutto il personale che entra in contatto con i clienti è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento ed ha la responsabilità di favorire la migliore fruizione del servizio.

ALLEGATO

14 DIRITTI DEI PAZIENTI

Questa parte propone la proclamazione di quattordici diritti dei pazienti, che nel loro insieme cercano di rendere i diritti fondamentali richiamati sopra concreti, applicabili e appropriati alla attuale fase di transizione dei servizi sanitari. Tutti questi diritti mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l’alta qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali. Essi devono essere protetti in tutto il territorio della Unione europea.

Riguardo ai 14 diritti, è necessario fare alcune premesse:

- La definizione dei diritti implica che sia i cittadini che gli altri attori della sanità assumano le proprie responsabilità. I diritti sono infatti correlati sia con i doveri che con le responsabilità.
- La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.
- La Carta non intende prendere posizione su questioni di tipo etico.
- La Carta definisce diritti che sono validi negli attuali sistemi sanitari europei. Essa potrà essere quindi rivista e modificata per tenere conto della loro evoluzione, nonché dello sviluppo della ricerca scientifica e tecnologica.
- I quattordici diritti sono fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza.
- Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali. Questi diritti, perciò, richiedono una riforma globale dei modi in cui operano i sistemi sanitari nazionali.
- Ogni articolo della Carta si riferisce a un diritto e lo definisce e illustra, senza la pretesa di prevedere tutte le possibili situazioni a cui esso si riferisce.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

2. Diritto all’accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Un individuo che richieda un trattamento, ma non possa sostenerne i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio.

Ogni individuo ha diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica.

Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna.

Un individuo che soffre di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

I servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

Un paziente ha il diritto di accedere direttamente alla sua cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria, di fotocopiarle, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di ogni errore esse potessero contenere.

Un paziente ospedaliero ha il diritto a una informazione che sia continua e accurata. Ciò può essere garantito da un "tutor".

Ogni individuo ha il diritto all'accesso diretto alle informazioni sulla ricerca scientifica, sull'assistenza farmaceutica e sulla innovazione tecnologica. Questa informazione può venire da fonti pubbliche o private, con la garanzia che essa risponda a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con un preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi.

Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento.

Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto.

Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche,

così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e alla presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (salvo che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

I servizi sanitari hanno il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso.

I servizi sanitari devono garantire a ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa.

Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole.

I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato.

Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico.

I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua.

I membri di staff sanitari che riferiscono la presenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare.

I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti a esse.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di terze parti) ai pazienti informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo.

I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa (da un'attesa eccessiva a un caso di malpractice), anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.

