

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 1

Carta dei Servizi



Doc Service
Riabilitazione e Diagnostica

Direttore Sanitario Dott. Luigi Savoia

EDIZIONE	REDATTO	APPROVATO	MODIFICHE	DATA
01	DG, DS	DG, DS	Aggiornamento	19/12/2019
00	DG, DS	DG, DS	-	21/08/2019

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 2

Sommario

SEZIONE I	3
Importanza della Carta dei Servizi.....	3
La Storia	3
Presentazione della Struttura.....	4
Configurazione Funzionale del Centro	4
Direzione Sanitaria.....	5
SEZIONE II	6
Informazioni sui servizi forniti	6
Le Attività Ambulatoriali.....	6
Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate.....	7
Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate:.....	7
SEZIONE III	7
Standard di Qualità – Impegni – Programmi	7
Livello di assistenza garantito.....	7
Assistenza sanitaria	7
Relazioni con il personale	7
Aspetti di umanizzazione.....	7
Raccolta valutazioni dell’Utente.....	8
SEZIONE IV	8
Tutela e Verifica.....	8
Regolamento di Pubblica Tutela.....	8
Principi Fondamentali.....	9
Diritti e Doveri del Malato.....	10
Diritti.....	10
Doveri	10
SEZIONE V	11
Riferimenti Normativi Carta dei Servizi	11

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 3

SEZIONE I

Importanza della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

La Carta dei Servizi elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al Cittadino Paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

La Storia

Doc Service è un centro di Terapia Fisica, Riabilitazione e Fisiokinesiterapia ben conosciuto e che da anni eroga prestazioni e servizi di qualità nel centro storico della città di Novara – nel corso del 2019, il presidio è confluito nel prestigioso Gruppo Sanitario **“Policlinico di Monza SpA”**.

Doc Service può pertanto sfruttare le sinergie derivanti dall’interazione col network sanitario di appartenenza, in particolare con la **Clinica San Gaudenzio**, una struttura ad alta specializzazione e una realtà ben consolidata a Novara per varietà delle prestazioni erogate e per le risorse tecniche dedicate.

Il centro si avvale di Medici **Specialisti in Fisiatria** con notevole esperienza, in grado di valutare clinicamente i pazienti che afferiscono al centro e di proporre interventi mirati per il trattamento di disturbi muscolo-scheletrici e neurologici, il centro è dotato anche di un ambulatorio ecografico per approfondimenti clinici e di supporto alle terapie infiltrative eco-guidate.

Doc Service si avvale di **terapisti qualificati** ed è dotato di ausili meccanici e di attrezzature elettromedicali di ultima generazione che consentono allo staff di attuare i più efficaci programmi di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione.

Doc Service in stretta cooperazione con la ASL di Novara, eroga anche un servizio di **Logopedia** avvalendosi di personale laureato ed esperto nella rieducazione funzionale della disabilità comunicativa e cognitiva.

Il centro gode di una solida reputazione costruita sull’efficienza, sulla professionalità del personale medico, sulla qualità dell’assistenza e del servizio, per rispondere al meglio a tutte le esigenze di cui i cittadini chiedono di usufruire presso una struttura privata.

Doc Service è una struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 4

Presentazione della Struttura

Doc Service è un Centro di Riabilitazione e Diagnostica che eroga prestazioni e servizi di qualità nel centro storico della città di Novara, la struttura è posta al piano secondo fuori terra in un palazzo di tre piani ed occupa circa 700 mq disposti su di una pianta ad L tutti al medesimo livello. Doc service è facilmente raggiungibile con i mezzi ed in prossimità dell'ingresso alla struttura vi sono aree di sosta riservate ai disabili e zone di parcheggio pubbliche. Doc service è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e impiega una forza lavoro di n. 26 unità tra dipendenti e liberi professionisti.

Blocco centrale: Reception/Centralino/Centro Unico Prenotazione

- Distributori automatici di snack e bevande
- Spogliatoio pazienti (M e F)
- Ufficio amministrazione
- Palestra

Lato sinistro: Spogliatoio Personale (M e F)

- Servizi igienici Personale
- Locale Trazioni
- 4 Blocchi di Box per terapie (A,B,C,D)
- Deposito interno
- Sala d'attesa pazienti
- Servizi igienici
- Sala preparazione

Lato destro: 2 Palestre

- Studio Medico
- 2 Locali per massaggi
- Ambulatorio di riabilitazione logopedica
- Sala Tecar
- Sala ecografica

Configurazione Funzionale del Centro

La configurazione funzionale di Doc Service, in coerenza con gli accreditamenti con il S.S.N., rispecchia il seguente modello:

Direttore Tecnico: **Dott. Gianfranco Bonetto**

Coordinatore Fkt: Marco Vianello

Equipe Medica

Dott. Pier Luigi Di Seglio

Dott. Giorgio Fortina

Dott. Fabio Francese

Dott.ssa Annaliza Zaffaroni

Dott.ssa Silvia Zangrandi

Attività Logopedica

Dott.ssa Valentina Porazzi

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 5

Le prestazioni ambulatoriali sono fruibili su appuntamento contattando dal **lunedì** al **venerdì** il Centro Unico di Prenotazione al n. **0321-398737** dalle ore **8.00** alle ore **19.00** e, sempre negli stessi orari, procedendo alla prenotazione in loco.

Gli orari di attività del Centro di terapia fisica e riabilitazione sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle **19.00**. Le prestazioni logopediche, erogate per i pazienti che vengono inviati direttamente dall'ASL, sono programmate direttamente dal coordinatore delle attività di riabilitazione logopedica del centro.

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è un Medico Specialista abilitato alle funzioni igienico-sanitarie, a cui è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie del centro di terapia fisica e riabilitazione. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Servizi; da lui dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione delle attività diagnostiche e riabilitative effettuate in Doc Service di un Direttore Tecnico e di un Coordinatore delle attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile ed è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di documentazione clinica, secondo le modalità stabilite.

Il Direttore Sanitario del centro Doc Service è il **Dott. Luigi Savoia**.

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 6

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti

Le Attività Ambulatoriali

Le prestazioni erogate da **DOC SERVICE** in regime sia SSN che solvente, sono le seguenti:

- **RIEDUCAZIONE MOTORIA:** Tecnica terapeutica che, attraverso il movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità articolare, muscolare e la postura;
- **MASSOTERAPIA:** Insieme di diverse manovre eseguite sul corpo per poter migliorare la situazione a livello muscolare o articolare;
- **GINNASTICA INDIVIDUALE FUNZIONALE E POSTURALE:** Sotto la guida del fisioterapista i pazienti imparano a "sentire" cio' che avviene nel proprio corpo, in particolar modo, tramite un lavoro globale, si agisce sulle zone più rigide e retratte che, nel tempo, possono causare errati compensi e dolore;
- **LINFODRENAGGIO:** Particolare tecnica di massaggio che favorisce il drenaggio dei liquidi linfatici dai tessuti;
- **BENDAGGIO ADESIVO ELASTICO (KINESIOTAPING):** Viene effettuato con un cerotto elastico in cotone, ideale per trattare piccole lesioni neurologiche e ortopediche, che se correttamente applicato è in grado di enfatizzare gli effetti del trattamento riabilitativo e di conservarlo efficacemente tra un trattamento e l'altro (può infatti essere indossato per 24 ore al giorno per più giorni consecutivi);
- **ONDE D'URTO RADIALI:** Onde ad alta energia acustica, trasmesse attraverso la superficie della pelle e diffuse radialmente (sfericamente) nel corpo, il quale risponde ad un aumento dell'attività metabolica intorno all'area di dolore, stimolando ed accelerando il processo di guarigione;
- **TECARTERAPIA** (Trasferimento energetico capacitivo e resistivo): E' indicata per trattare patologie articolari e muscolari, traumi, tendinopatie, patologie dei nervi, dolori acuti o cronici. Può avere effetto analgesico, drenante e stimolante del circolo periferico mediante l'aumento della temperatura endogena;
- **LASERTERAPIA:** Trattamento effettuato con uno strumento elettromedicale che si basa sull'impiego di emettitori laser a semiconduttore come generatori di raggi infrarossi di bassa potenza;
- **IONOFRESI:** Trattamento effettuato con uno strumento elettromedicale che sfrutta la corrente galvanica (continua) per produrre una migrazione di sostanze medicamentose per via transcutanea. Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago";
- **ULTRASUONI:** Terapia strumentale che utilizza, a scopo curativo, vibrazioni acustiche non udibili ad alta frequenza (superiori a 20 kHz) prodotte da un generatore di vibrazioni elettriche;
- **ELETTROSTIMOLAZIONI:** In riabilitazione si usa l'elettrostimolazione muscolare per il trattamento di molteplici patologie ossee, muscolari, tendinee e dei legamenti;
- **TENS** (acronimo di Transcutaneous Electrical Nerve Stimulator, in italiano "stimolatore elettrico transcutaneo dei nervi"): E' un trattamento effettuato con uno strumento elettromedicale che eroga correnti rettangolari ad impulsi, o a treni d' impulsi in grado di eccitare le fibre nervose che inibiscono la trasmissione del dolore.

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 7

Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate

- Con la richiesta del Medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Centro Doc Service e provvederà di persona ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni richieste.
- Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione della prestazione richiesta.

Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate:

- Con la richiesta del Medico curante e dello Specialista il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Centro che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.
- Il pagamento della tariffa avverrà nel giorno della prestazione richiesta

SEZIONE III

Standard di Qualità - Impegni - Programmi

Livello di assistenza garantito

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie, il Centro di riabilitazione e diagnostica Doc Service garantisce all'utente:

- Che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento;
- La possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti;
- La riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie effettuate nel centro;
- Il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- Il rilascio di copia della documentazione in caso di trasferimento.


Assistenza sanitaria

1. Ogni paziente viene informato preventivamente sui trattamenti terapeutici e riabilitativi prescritti così da consentirgli di dare o negare il consenso informato.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente e a tale scopo si concorda un colloquio con i Sanitari in un locale separato e riservato.

Relazioni con il personale

Ogni dipendente porta ben visibile il proprio cartellino di riconoscimento, scrittura e dimensioni sono tali da facilitarne la lettura.

Aspetti di umanizzazione

	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 8

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con il Loro cognome e/o nome, rivolgendosi con il "Lei". È fatto divieto di chiamare i degenti con altre terminologie correnti o con un numero (ad esclusione di circostanze di rispetto della Privacy).
2. Le informazioni cliniche vanno date all'utente o al familiare/accompagnatore in modo riservato. Le prestazioni mediche o le terapie che lo richiedono, vengono eseguite garantendo la privacy del paziente.
3. La documentazione clinica e ogni documento contenente riferimenti alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.

Raccolta valutazioni dell'Utente

Ai pazienti viene consegnato un questionario per raccogliere le valutazioni dell'utente al termine delle prestazioni effettuate e segnalare eventuali disservizi o proposte.

SEZIONE IV

Tutela e Verifica

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, il Centro di attività diagnostico-riabilitative Doc Service garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

Regolamento di Pubblica Tutela

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

Art. 1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni e reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente
- Colloquio con il Direttore Tecnico del centro, per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.
- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Art. 3) Le osservazioni e i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 9

Art. 4) Le osservazioni e i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti o trasmessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 5) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi erogati notizia dell'osservazione o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore delle attività riabilitative del centro ed ha le seguenti funzioni:

- Ricevere osservazioni e reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità.
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. L'Ufficio, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi erogati dal centro.
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Predisporre la lettera di risposta all'utente nella quale si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.L. 502/92 come risulta modificato dal D.L. 517/93.

Principi Fondamentali

I principi fondamentali che sono enunciati nella presente "Carta dei Servizi" sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

RISPETTO DELL'UTENTE nel suo valore di Persona e Cittadino. Rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro.

PRIVACY. Rispetto della privacy e della dignità umana. Al Cittadino Utente che si rivolge al Centro sono fornite informazioni sul suo stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa.

EGUAGLIANZA. Le regole riguardanti i rapporti tra il Cittadino Utente e il Centro devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione o le opinioni politiche.

Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni discriminazione nell'erogazione dei servizi.

Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana. Ogni cittadino ha il diritto di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nel Poliambulatorio ogni assistito ha il diritto che il

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 10

personale tutto si rivolga a Lui/Lei chiamandoLo/a per nome e cognome utilizzando le forme di comune cortesia.

PARTECIPAZIONE intesa non solo come diritto del Cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della legge 24/1990 ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio nonché tutela del Paziente. Ogni Cittadino Utente ha il diritto di ottenere dal personale del Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.

Il Cittadino Utente ha il diritto di ottenere dal personale sanitario le informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e all'eventuale terapia proposta. Il Cittadino Utente ha inoltre il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

EFFICIENZA intesa come costante impegno del Centro ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

Diritti e Doveri del Malato

Tratto dalla carta dei servizi pubblici sanitari

Diritti

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- In particolare durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia;
- Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri

- La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare a un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.
- Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria dell'ASL è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

 Doc Service Riabilitazione e Diagnostica	DOC SERVICE	IL400.01.04	Ed. 01
	Carta dei Servizi	19/12/2019	Pag. 11

- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria dell'ASL (ospedale, poliambulatorio, ecc...) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

SEZIONE V

Riferimenti Normativi Carta dei Servizi

- Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97;
- Legge del 7 Agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", articolo 7;
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 "Riordino della disciplina in materia Sanitaria" a norma dell'articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".