

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEL RAPPORTO CON GLI OPERATORI

DIRITTI

Diritto all'accesso

Ogni utente ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio, nonché delle proprie convinzioni filosofiche, etiche e religiose e del proprio orientamento sessuale.

Diritto al consenso

Ogni utente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute, in quanto prerequisito per ogni procedura e trattamento.

Diritto alla privacy

Ogni utente ha il diritto alla tutela della riservatezza e al trattamento dei dati di carattere personale che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e terapeutiche come in tal senso previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Diritto alla prenotazione della prestazione

Ogni utente ha diritto di prenotare una prestazione sanitaria nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa vigente.

Nessun operatore può affermare che le agende sono chiuse

Nessun operatore può chiedere al paziente di ritornare successivamente per prenotare.

In occasione del primo contatto, qualora non vi sia disponibilità di prenotazione, l'utente ha diritto ad essere preso in carico e richiamato.

Il diritto alla prenotazione può essere esercitato nelle seguenti modalità di accesso:

- telefonico ai numeri regionali: 800.098.798 – 0721.1779301 – 071.9998010;
- diretto presso i Front Office della AST
- telematico con l'App SaluteMarche;
- telematico on line al sito <https://mycupmarche.it>
- tramite le Farmacie Convenzionate abilitate alla prenotazione.

Diritto all'informazione

Ogni utente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli.

Diritto alla presentazione di osservazioni, segnalazioni o reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ogni utente ha il diritto di presentare personalmente, o tramite un proprio delegato, osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti ritenuti limitativi o/e lesivi dei propri diritti.

DOVERI

Dovere ad un comportamento responsabile

Ogni utente è tenuto a tenere un comportamento responsabile, improntato alla collaborazione con il personale della AST, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del personale in servizio. In particolare è raccomandato un uso ragionevole dei telefoni cellulari, il rispetto del proprio turno di chiamata, un tono comunicativo rispettoso degli altri.

Dovere di accettare la prenotazione proposta

L'utente che rinuncia al primo posto disponibile all'interno di una qualsiasi sede della AST di Ancona perde il diritto alla presa in carico

Dovere di comunicare l'impossibilità a presentarsi alla prestazione prenotata (disdetta)

Ogni utente è tenuto a comunicare la disdetta della prenotazione entro due giorni lavorativi precedenti la data fissata, utilizzando le stesse modalità previste per la prenotazione.

Dovere di aggiornamento dei propri dati personali

Ogni utente è tenuto ad informare tempestivamente gli Uffici della AST in ordine ad eventuali variazioni del proprio indirizzo e/o recapito telefonico.

Dovere di rispetto degli orari

Ogni utente ha il dovere di rispettare l'articolazione oraria di apertura e chiusura degli Uffici.

Dovere di rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi

Ogni utente ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della AST in quanto patrimonio pubblico comune.

Dovere di cura dei propri effetti personali

Ogni utente è responsabile dei propri effetti personali, pertanto ha il dovere di non lasciarli incustoditi.