



Istituto Ramazzini
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**CENTRO CLINICO
DI PREVENZIONE ONCOLOGICA**

VIA EMILIA 79 – 40064 OZZANO

centroclinico@ramazzini.it

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai propri bisogni ed aspettative.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.

A disposizione per ogni chiarimento,

La Direzione Sanitaria

INDICE

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura	5
PRESENTAZIONE	5
Cenni storici	5
Presentazione del Centro Clinico	6
OBIETTIVI GENERALI.....	7
SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni	8
PERCHÉ SCEGLIERE IL CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	8
SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi	9
CATALOGO ATTIVITA'	9
ORGANICO DEL CENTRO CLINICO	11
MODALITÀ DI ACCESSO	13
COME ARRIVARE.....	13
LA STRUTTURA	14
QUESTIONARI	14
PUNTI DI INFORMAZIONI.....	14
SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica	14
RECLAMI	14
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI.....	15
RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	15

PREMESSA

La Carta dei Servizi del Centro Clinico di Prevenzione Oncologica Istituto Ramazzini è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari” che al punto 2 prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) la relativa carta dei servizi”.

GRUPPO DI LAVORO

✓ Dott.ssa Angiolina Guaragna Direttore Sanitario

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è valida a partire da Marzo 2023
Successivamente la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura

PRESENTAZIONE

Cenni storici

Il CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI nasce nel Febbraio del 2015 grazie all'iniziativa dell'Istituto Ramazzini dal quale ha mutuato finalità e obiettivi.

L'Istituto Nazionale per lo Studio e il Controllo dei Tumori e delle Malattie Ambientali Bernardino Ramazzini, fondato nel 1987 da personalità della Città di Bologna fra cui il Professor Cesare Maltoni - oncologo di fama internazionale - è oggi cooperativa sociale (Onlus) con 34.000 soci.

L'Istituto Ramazzini è impegnato da oltre venticinque anni nella difficile lotta contro il cancro ed in particolare nel settore della prevenzione primaria/secondaria dei tumori. A tale scopo le sue attività sono incentrate in tre aree di intervento:

1. la promozione e gestione della ricerca scientifica per la prevenzione dei tumori
2. la conduzione di programmi clinici finalizzati alla prevenzione delle malattie in particolare alla diagnosi precoce dei tumori
3. la diffusione dell'informazione sui rischi che possono essere all'origine di quest'ultima patologia in particolare quelli presenti negli ambienti di vita generale e di lavoro.

Infatti l'Istituto:

1. ogni anno sostiene giovani Medici e Ricercatori impegnati nel Centro di Ricerca sul Cancro Cesare Maltoni, dove vengono sviluppati importanti progetti di ricerca finalizzati all'identificazione e quantificazione, su base sperimentale, di rischi cancerogeni, chimici e fisici (di sostanze, composti, agenti e tecnologie immessi) negli ambienti di vita e di lavoro, nonché alla valutazione di efficacia e tollerabilità di farmaci e principi attivi, utilizzabili per la prevenzione dell'insorgenza e/o progressione del cancro;
2. promuove programmi clinici finalizzati alla prevenzione di patologie croniche e, in particolare, la sorveglianza oncologica e la diagnosi precoce delle patologie tumorali, con l'intento di intervenire nella fase iniziale e asintomatica della patologia al fine di effettuare interventi terapeutici non mutilanti che garantiscono una adeguata qualità della vita. Questi programmi di sorveglianza sono effettuati presso il Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica di Bologna e il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica di Ozzano dell'Emilia dove i cittadini potranno sottoporsi a controlli clinici e a visite specialistiche;
3. pone grande attenzione alla diffusione dell'informazione, sempre in maniera indipendente, sui rischi per la salute ambientale e professionale, in particolare quelli cancerogeni, causati da agenti chimici e fisici o tecnologie per i quali non vi è certezza della non nocività, cercando di sviluppare un dialogo diretto con i cittadini.

Presentazione del Centro Clinico

Attualmente il Centro Clinico è autorizzato per le branche specialistiche di Angiologia, Cardiologia, Chirurgia in regime ambulatoriale e laser, Dermatologia, Diagnostica per Immagini (limitatamente ad ecografia), Endocrinologia, Fisiatria, Ginecologia, Medicina Sportiva, Oculistica, Oncologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Psicologia, Urologia, Scienze dell'Alimentazione e Malattie del Metabolismo e Punto Prelievi (Autorizzazione P.G. n. 4506 del 23/02/2015).

Il Centro Clinico si propone di fornire un contributo nella diagnosi precoce di patologie croniche in particolare dei tumori attraverso visite preventive che consentano di rilevare alterazioni patologiche ad uno stadio quasi sempre iniziale con una migliore possibilità di guarigione.

Il Centro Clinico si propone inoltre di fornire orientamenti sulle cure, un secondo parere sulle varie patologie, in particolare quelle oncologiche e di controllare la l'evoluzione delle eventuali patologie riscontrate.

ATTIVITA'

- Visite specialistiche oncologiche di carattere generale mediante indagini diagnostiche di prima istanza.
- Visite specialistiche ed esami strumentali di approfondimento diagnostico.
- Piccola chirurgia (dermatologica, ginecologica, laser)
- Identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace come i tumori della mammella, del colon retto, della prostata, della cervice uterina e della cute.
- Programmazione nel tempo dei controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio e di follow-up.

OBIETTIVI GENERALI

IL NOSTRO OBIETTIVO PRINCIPALE È LA PREVENZIONE ONCOLOGICA
DI TUTTE QUELLE NEOPLASIE SUSCETTIBILI DI DIAGNOSI PRECOCE
FACENDOCI SCEGLIERE PER LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO.

Perciò ci impegniamo a:

- GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE all'avanguardia e costantemente aggiornate.
- RISPETTARE IL TEMPO DELL'UTENTE riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita.
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE i Pazienti su tutto ciò che concerne il loro stato di salute, mettendoli in condizione di decidere consapevolmente in merito alle loro scelte.

La Carta dei Servizi del Centro fornisce evidenza agli Utenti del rispetto dei principi fondamentali che informano l'attività diagnostico-terapeutica praticata, tra cui:

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Continuità
- ✓ Diritto di scelta
- ✓ Partecipazione
- ✓ Efficienza ed efficacia

SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni

PERCHÉ SCEGLIERE IL CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Clinico si propone di fornire un contributo nella prevenzione di patologie croniche, in particolare dei tumori attraverso:

- l'identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace.
- programmazione nel tempo dei controlli previsti dal follow-up
- programmazione nel tempo di controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio di sviluppare una patologia neoplastica

I Principi su cui si fonda l'attività del Centro Clinico sono:

- ✓ la centralità della persona dal punto di vista clinico, relazionale e di accoglienza
- ✓ l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione
- ✓ l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale in caso di urgenza (richiesta MMG o altro Specialista del Centro Clinico) <p style="text-align: center;">RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI NELLA CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Per la visita specialistica oncologica e per l'ecografia mammaria: 1-7 giorni.</p> <p style="text-align: center;">Per la specialistica ginecologica e diagnostica per immagini (ecografia) 1-7 giorni</p> <p><u>Per la specialistica dermatologica entro 7 giorni</u></p> <p>VEDI TEMPI DICHIARATI PER OGNI SPECIALITÀ NELLA SEZIONE TERZA DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ n° di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e primo accesso alla prestazione ambulatoriale 	15 giorni

SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi

CATALOGO ATTIVITA': prestazioni prenotabili

1. Visita Angiologica
2. Visita Cardiologica
3. Visita Dermatologica
4. Visita Endocrinologica
5. Visita Ginecologica
6. Visita Medico-Sportiva
7. Visita Nutrizionale
8. Visita Oculistica
9. Visita Oncologica
10. Visita Ortopedica
11. Visita Otorinolaringoiatrica
12. Visita Senologica
13. Visita Urologica
14. Agoaspirato mammario
15. Consulenza pedagogica/educativa
16. Consulto psicologico
17. Chirurgia dermatologica
18. Chirurgia in regime ambulatoriale e laser e terapia sclerosante
19. Chirurgia ginecologica
20. Colposcopia
21. Mappatura neoformazioni cutanee con videodermatoscopio
22. Posizionamento spirale o pessario
23. Prelievi ematici
24. Prelievo per Esame citologico su secreto mammario
25. Prelievo per Pap-test
26. Prelievo per Esame istologico
27. Raccolta campione per Ricerca sangue occulto nelle feci
28. Raccolta urine per Esame citologico
29. Riabilitazione del pavimento pelvico
30. Seduta osteopatica
31. Ecografie: tiroide-paratiroidi, collo, ghiandole salivari, linfonodi collo, mammaria, addome completo, addome superiore, addome inferiore o pelvica, transvaginale, prostatica, apparato urinario, renale, tessuti molli, linfoghiandole, osteoarticolare, muscolo-tendinea
32. Ecodoppler: carotideo (TSA), aorta e vasi iliaci, aorta e vasi renali, arti superiori/inferiori venoso/arterioso, cardiaco

AMBULATORI SPECIALISTICI	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
VISITA SPECIALISTICA ANGIOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA CARDIOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA DERMATOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA ENDOCRINOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA GINECOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA MEDICO-SPORTIVA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA NUTRIZIONALE	Immediato
VISITA SPECIALISTICA OCULISTICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA ONCOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA ORTOPEDICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA OTORINOLARINGOIATRICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA SENOLOGICA	Immediato
VISITA SPECIALISTICA UROLOGICA	Immediato
MAPPATURA NEOFORMAZIONI CUTANEE CON VIDEODERMOSCOPIO	Immediato
PICCOLA CHIRURGIA IN REGIME AMBULATORIALE	Entro 2-3 settimane per esame istologico

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
ECOGRAFIE	Immediata

ESAMI DI CITOPATOLOGIA IL CUI PRELIEVO È STATO ESEGUITO COME APPROFONDIMENTO DELLA VISITA ESEGUITA	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
ESAME CITOLOGICO ESCREATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SECRETO MAMMARIO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO GINECOLOGICO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SU AGOASPIRATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO DELL'URINA	Entro 7 -10 giorni

Gli esami di citopatologia (limitatamente al prelievo nel Centro Clinico) vengono inviati presso il Laboratorio del Poliambulatorio dell'Istituto Ramazzini di via Libia 13/A a Bologna.

Gli esami di istopatologia (limitatamente al prelievo) vengono inviati presso il Laboratorio Caravelli, Bologna.

ORGANICO DEL CENTRO CLINICO

DIREZIONE SANITARIA	Direttore sanitario ➤ Dott.ssa Angiolina Guaragna <i>Specialista in Oncologia</i>
ANGIOLOGIA	➤ Dott. Franco Accorsi <i>Specialista in Angiologia</i>
CARDIOLOGIA	➤ Dott. Gianni Leonardi <i>Specialista in Cardiologia</i> ➤ Dott.ssa Francesca Mingardi <i>Specialista in Cardiologia</i>
CHIRURGIA AMBULATORIALE E LASER	➤ Dott. Bruno Camillo' <i>Specialista in Chirurgia d'urgenza e di Pronto soccorso</i>
DERMATOLOGIA	➤ Dott. Pasquale Lucente <i>Specialista in Dermatologia</i> ➤ Dott.ssa Elena Sacconi <i>Specialista in Dermatologia</i> ➤ Dott. Riccardo Forconi <i>Specialista in Dermatologia</i> ➤ Dott.ssa Anna Lucia Viridi <i>Specialista in Dermatologia</i>
ENDOCRINOLOGIA	➤ Dott. Domenico Meringolo <i>Specialista in Endocrinologia</i>
GINECOLOGIA	➤ Dott.ssa Maria Luisa Bonci <i>Specialista in Ginecologia e Ostetricia</i> ➤ Dott. Michele Mercuri <i>Specialista in Ginecologia e Ostetricia</i>
MEDICINA SPORTIVA	➤ Dott. Nicola Sorino <i>Specialista in Medicina dello Sport</i>
NUTRIZIONE	➤ Dott.ssa Barbara Neri <i>Biologa nutrizionista</i> ➤ Dott. Giovanni Sorrenti <i>Specialista in Medicina Interna e Diabetologia</i>
OCULISTICA	➤ Dott. Alberto Torreggiani <i>Specialista in Oftalmologia</i>
ONCOLOGIA	➤ Dott.ssa Angiolina Guaragna <i>Specialista in Oncologia</i>

ORTOPEDIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Giovanni Bosco <i>Specialista in Ortopedia e Chirurgia ortopedica</i> ➤ Dott. Giuseppe Cataldo Bosco <i>Specialista in Ortopedia e Chirurgia ortopedica</i>
OSTEOPATIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott.ssa Caterina Caforio <i>Osteopata</i>
OTORINOLARINGOIATRIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott.ssa Giulia Mattucci <i>Specialista in Otorinolaringoiatria</i> ➤ Dott. Martino Vacchi Suzzi <i>Specialista in Otorinolaringoiatria</i>
PEDAGOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott.ssa Anna Giardi <i>Pedagogista</i>
PSICOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Vincenzo Marolla <i>Specialista in Psicologia/Psicoterapeuta</i>
RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott.ssa Federica Ravasini <i>Infermiera</i>
UROLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Giuseppe Corrado <i>Specialista in Urologia</i>
AGOBIOPSIA MAMMARIA ECOGUIDATA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Roberto Franchini <i>Specialista in Geriatria e Gerontologia Ecografista</i>
ECOGRAFIE Tutti i distretti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Alberto Galli <i>Specialista in Radiologia Diagnostica</i>
ECOGRAFIE Tiroide/Collo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Paolo Zagni <i>Specialista in Medicina Nucleare</i>
PERSONALE INFERMIERISTICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sig.ra Marialena Baldini <i>Infermiera</i>
ACCETTAZIONE/PRENOTAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sig.ra Malgorzata Manservigi ➤ Sig.ra Luciana Tupputi

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi del Centro Clinico di Prevenzione Oncologica si può accedere:

- a pagamento per attività di specialistica ambulatoriale: visite, consulenze, esami citologici, strumentali, ecografie, piccola chirurgia;
- attraverso convenzioni con associazioni, mutue e assicurazioni il cui elenco è disponibile in segreteria, alla quale ci si può rivolgere anche per le informazioni sulle modalità di accesso e sulle specifiche tariffe applicate per ciascuna convenzione in vigore.

L'Istituto Ramazzini, con il sostegno dei soci e attraverso le varie iniziative dagli stessi promosse, garantisce:

- **agli ultrasessantacinquenni** la gratuità della visita specialista oncologica (una volta all'anno);
- **ai Pazienti affetti da patologia neoplastica** (codice 0.48) seguiti presso il Centro Clinico, la gratuità della visita oncologica e delle prestazioni inerenti la patologia di base previste dal follow-up per i primi cinque anni dal momento del rilascio alla diagnosi.

L'accesso degli Utenti al Centro Clinico avviene contattando l'Accettazione per la prenotazione della prestazione richiesta, secondo i seguenti **orari**:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Orario continuato	8.30-13.00 14,30-17,30	8.30-13.00 14,30-19,00	8.30-13.00 14,30-17,30	8.30-13.00 14,30-19,00	8.30-13.00 14,30-17,30	chiuso

di persona o telefonando al numero: **051/790065**.

L'Addetta alle prenotazioni provvederà a fissare gli appuntamenti valutando le disponibilità e le esigenze degli Utenti entro quindici giorni e comunque garantendo l'urgenza (richiesta MMG o Medico Specialista del Centro Clinico) entro sette giorni dal contatto.

Per gli esami di laboratorio, quali: citologici dell'escreato, dell'urina, e ricerca del sangue occulto nelle feci, l'accesso avviene quotidianamente, previo preavviso telefonico o presentandosi di persona negli orari di apertura.

COME ARRIVARE

Il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica si trova in via Emilia 79 ad Ozzano dell'Emilia (BO).

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito web www.istitutoramazzini.it o possono essere richiesti all'indirizzo e-mail centroclinico@ramazzini.it.

LA STRUTTURA

Il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica, è dislocato su due livelli, (piano terra e interrato) e comprende i seguenti locali:

- Sala d'attesa
- Accettazione
- 5 Ambulatori medici
- 1 Ambulatorio Chirurgico
- Archivio
- Doppi Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
- Spogliatoi/Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori (piano interrato)

QUESTIONARI

L'Addetta alle prenotazioni e l'Infermiera del Centro Clinico metteranno a disposizione dei Pazienti questionari di rilevazione della soddisfazione in predeterminati periodi dell'anno, invitandoli a compilarli (anche in forma anonima) e a depositarli in apposita cassetta al momento dell'uscita.

Sulla base delle risposte la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione individuate dai Pazienti.

Qualora un Paziente voglia esprimere il proprio giudizio sul servizio ottenuto al di fuori dei periodi sopra previsti può comunque richiedere copia del questionario al Personale addetto.

PUNTI DI INFORMAZIONI

(dove, cosa, a chi e quando chiedere informazioni sul Centro Clinico)

Le informazioni sulle tariffe di visite specialistiche, ecografie, e sulle prestazioni del Laboratorio di citopatologia (sede Bologna) sono fornite dall'Addetta alle prenotazioni.

Presso il Centro Clinico è archiviata la documentazione clinica del Paziente che può richiederne copia secondo le modalità che gli verranno illustrate dalla segreteria. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo al diretto interessato o a persona munita di delega scritta.

N.B.: Non vengono fornite informazioni cliniche telefoniche a tutela della privacy

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica

RECLAMI

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria, che, dopo aver svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere al massimo entro 30 giorni. In sala d'attesa è a disposizione un modulo che può essere utilizzato per la presentazione della segnalazione/reclamo.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

Periodicamente verranno analizzate le risposte ai questionari rese dagli Utenti, i risultati sono poi presentati all'intero Personale e resi disponibili agli Utenti e comunque alla luce dei risultati saranno identificate le aree critiche e individuati gli opportuni interventi.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs n. 229/99 (Riforma del Servizio Sanitario Nazionale)
- DPCM del 19/05/1995 “Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”.
- DPCM del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- DPCM del 11/10/1994 “Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” in G.U. n. 261 dell'8/11/1994.
- D.Lgs n. 502/92, come modificato dal D.Lgs n. 517/93 (Riforma del Servizio sanitario Nazionale); in particolare l'art. 14 in materia di diritti dei cittadini;
- Legge Regione Emilia Romagna n. 34/98 sulle modalità di rilascio delle autorizzazioni sanitarie.
- DGR Regione Emilia Romagna n. 327/2004 e s.m.i. contenente i requisiti di autorizzazione sanitaria e accreditamento istituzionale.
- Legge Regione Emilia Romagna n. 4/2008
- Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale”.