



## Dichiarazione dei diritti e delle responsabilità dei pazienti

RNS Health Care Services Inc. si impegna a fornire un modello di assistenza sanitaria incentrato sul cliente, che integri i bisogni delle famiglie, dei clienti, degli infermieri e degli operatori sanitari per garantire massimi livelli di assistenza coordinata e compassionevole e promuovere così una migliore qualità della vita e maggiore indipendenza. Per offrire livelli di assistenza di altissima qualità, è essenziale migliorare i diritti e le responsabilità dei clienti.

### Diritti dei clienti

- Il cliente ha il diritto di essere trattato con cortesia e rispetto.
- Il cliente ha il diritto di ricevere un'assistenza che lo sostenga e promuova la sua guarigione.
- Il cliente ha il diritto di non essere maltrattato fisicamente e mentalmente.
- Il cliente ha il diritto di essere coinvolto in tutte le decisioni che riguardano la sua assistenza, in quanto è considerato un partner relativamente al proprio piano terapeutico.
- Il cliente ha il diritto di essere informato sui servizi che riceve e su chi fornirà tali servizi.
- Il cliente ha il diritto di fornire o rifiutare il proprio consenso all'erogazione dei servizi.
- Il cliente ha il diritto di ricevere un'assistenza professionale, indipendentemente dalle sue opinioni, cultura, tradizioni spirituali, identità di genere, espressione di genere, orientamento sessuale ed abilità.
- Il cliente ha il diritto di richiedere che i suoi documenti personali e le sue cartelle cliniche vengano mantenuti riservati.
- Il cliente ha il diritto di accedere alle sue informazioni personali e di acconsentire allo scambio di tali informazioni.
- Il cliente ha il diritto di esprimere le proprie preoccupazioni o richiedere modifiche ai servizi forniti senza temere rappresaglie, interferenze, coercizioni o discriminazioni.
- Il cliente ha il diritto di sapere chi contattare se ha commenti o dubbi.

### Responsabilità dei clienti

- Il cliente è tenuto a rendersi disponibile all'erogazione dei servizi.
- Il cliente deve essere coinvolto ed impegnarsi a seguire il suo piano sanitario.
- Il cliente deve trattare il suo coordinatore sanitario e fornitore di servizi con cortesia e rispetto, senza discriminazioni o molestie.
- Il cliente è tenuto a fare domande riguardanti la propria assistenza.
- Il cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per contribuire alla sua assistenza.
- Il cliente è tenuto a seguire tutte le raccomandazioni sulla sicurezza e ad utilizzare tutte le apparecchiature ed i materiali in modo sicuro e corretto.
- Il cliente è tenuto a seguire i suggerimenti relativi alle attività quotidiane.



**RNS Health Care Services Inc.**  
We Make a Difference, One Person At a Time

- Il cliente è tenuto a chiamare il Coordinatore dell'assistenza per informarlo di eventuali cambiamenti in merito alla propria situazione che potrebbero avere un impatto sulle visite programmate o sugli obiettivi di terapeutici.
- Il cliente è tenuto ad assicurarsi che i servizi e le procedure vengano forniti in un luogo sicuro.