

# CARTA DEI SERVIZI

# CENTRO MEDICO OLOS Srl

## Chi siamo

Il Centro Medico OLOS Srl è una struttura sanitaria privata accreditata che si distingue per la sua dinamicità e rappresenta un punto di riferimento d'eccellenza nella provincia di Savona e non solo.

Fondato nel 2011, è un Centro Diagnostico Polispecialistico che offre servizi di Medicina Sportiva, Fisioterapia ed esami diagnostici quali Ecografie, Radiografie e Risonanze Magnetiche.

Il nostro obiettivo è garantire salute e benessere attraverso un servizio accessibile, di qualità e con tempi di attesa ridotti, nel rispetto dei principi di equità e trasparenza.

La struttura riunisce un team di medici specialisti e terapisti della riabilitazione che operano in sinergia, utilizzando apparecchiature all'avanguardia per garantire diagnosi accurate e percorsi terapeutici personalizzati.

La qualità delle prestazioni si fonda su un approccio completo: valutazione globale del paziente, diagnosi precoce e definizione di programmi mirati per favorire un recupero rapido ed efficace.

## Mission

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente, attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità della vita della persona.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata.

## Vision

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

## I nostri servizi

### Diagnostica per immagini

- ✓ RISONANZA MAGNETICA TOTAL-BODY alto campo 1,5 tesla con e senza mezzi di contrasto
- ✓ ECOGRAFIE DI OGNI TIPO ED ECOCOLORDOPPLER: Addome superiore e inferiore, Intestino, Tiroide, Parotide, Collo, Mammaria, Articolare, Muscolo-Tendinea, Urologica, Prostatica, Trans Rettale, Testicolare, Peniena.
- ✓ TAC

- ✓ MOC
- ✓ Mammografia
- ✓ Panoramica
- ✓ Radiografia tradizionale
- ✓ TAC Cone-Beam

## Poliambulatorio Specialistico

Il Centro Medico OLOS Srl dispone di numerosi ambulatori dove si possono effettuare visite e trattamenti nella maggior parte delle branche specialistiche, sia in regime privato che in Accredimento con il SSN:

- ✓ Cardiologia (Visite specialistiche, ECG ed Ecocardiografia)
- ✓ Chirurgia Vascolare (Visite, doppler TSA, arterioso e venoso)
- ✓ Dermatologia
- ✓ Diabetologia
- ✓ Endocrinologia
- ✓ Fisiatria
- ✓ Ginecologia ed Ostetricia
- ✓ Neurologia
- ✓ Neuroradiologia
- ✓ Neurochirurgia
- ✓ Scienza dell'alimentazione
- ✓ Pneumologia
- ✓ Otorinolaringoiatria
- ✓ Ortopedia
- ✓ Urologia

## Servizio di Medicina dello Sport

Il servizio offerto presso il Centro Medico OLOS Srl permette agli sportivi di accedere, sia privatamente che in accreditamento con il SSN, alle visite specialistiche per il rilascio dell'idoneità sportiva agonistica e non agonistica con una breve tempistica.

## Recupero e Rieducazione Funzionale

PREVENZIONE – CURA – RIABILITAZIONE di pazienti affetti da patologie e/o disfunzioni in ambito neurologico, ortopedico, reumatologico, geriatrico, cardiologico, pneumologico e pediatrico, attraverso molteplici interventi terapeutici, sia di terapia fisica che di terapia manuale.

- ✓ Fisioterapia e Riabilitazione in acqua

- ✓ Riabilitazione Funzionale Articolare
- ✓ Massoterapia
- ✓ Osteopatia
- ✓ Linfodrenaggio
- ✓ Onda D'urto Radiale (O Balistica)
- ✓ Onda D'urto Focale
- ✓ Tecarterapia
- ✓ Laser Yag
- ✓ Magnetoterapia
- ✓ Kinesiotaping
- ✓ Ginnastica Posturale
- ✓ Propriocezione

## Il nostro staff

Le attività sono svolte da un organico composto da circa 40 persone fra tecnici, personale sanitario e personale amministrativo.

Fanno parte dello staff medico, oltre ai direttori tecnici delle singole branche specialistiche, numerosi medici specialisti.

## Dove siamo

Centro Medico OLOS Srl è una struttura sanitaria privata accreditata situata a Savona in Via Nizza 1A, in una zona facilmente accessibile e ben collegata.

Il Centro è facilmente raggiungibile, situato a soli 2,8 km dal casello autostradale di Savona e presenta un'area di sosta riservata; è inoltre comodamente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, offrendo così ai pazienti la possibilità di affrontare la visita in totale tranquillità.

Particolare attenzione è riservata all'accessibilità: il Centro è privo di barriere architettoniche e dispone di percorsi dedicati, servizi igienici attrezzati e spazi pensati per accogliere persone con disabilità, assicurando comfort e sicurezza a tutti i pazienti.

## Orari di apertura

	<b>Orario apertura</b>	<b>Orario ritiro referti</b>
Lunedì	7:30 - 19:30	7:30 - 19:30
Martedì	7:30 - 19:30	7:30 - 19:30
Mercoledì	7:30 - 19:30	7:30 - 19:30
Giovedì	7:30 - 19:30	7:30 - 19:30

Venerdì	7:30 - 19:30	7:30 - 19:30
Sabato	7:30 - 13:00	7:30 - 13:00
Domenica	chiuso	chiuso

## Informazioni

Il nostro staff è a disposizione per: preventivi, convenzioni e rimborsi assicurativi, preparazione preliminare agli esami e quesiti di carattere tecnico-specialistico sull'esecuzione degli esami.

## Sito internet

Sul nostro sito <https://www.centromedicoOLOS.it/> è possibile trovare le informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di prenotazione.

## Prenotazioni

Tutte le prestazioni sono eseguite su prenotazione, effettuabile:

- telefonicamente, contattando il nostro numero (+39) 019 8489075;
- di persona, presso l'accettazione del Centro negli orari di apertura;
- via e-mail, scrivendo a [centromedicoOLOS@gmail.com](mailto:centromedicoOLOS@gmail.com) per essere successivamente ricontattati dal nostro staff.

Gli addetti forniscono tutte le indicazioni, ivi comprese anche quelle su eventuali preparazioni da effettuare prima dell'esame.

In caso di urgenza l'esame o trattamento viene possibilmente eseguito nel giorno stesso della richiesta.

## Accettazione

Prima dell'esecuzione delle prestazioni mediche il paziente deve presentarsi allo sportello accettazione.

Il paziente è tenuto a: fornire dati anagrafici, presentare eventuale richiesta medica, segnalare eventuali convenzioni, firmare, al primo accesso nel centro, il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, pagare la prestazione.

## Ritiro referti

I referti e le eventuali immagini possono essere ritirati presso la sede durante tutto l'orario di apertura del centro o dal diretto interessato o da terzo, munito di delega e documento di identità di delegato e delegante.

## Minorenni

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.

In caso di erogazioni a minorenni di atti sanitari per i quali è previsto un consenso informato, deve essere compilato e sottoscritto dai genitori (o dal singolo genitore) sotto la propria responsabilità un modulo di autocertificazione che verrà rilasciato al momento dell'accettazione della prestazione.

Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere in autonomia per le sole visite di controllo (successive alla prima), previa autorizzazione e sottoscrizione dei consensi del genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale), che lo accompagna in fase di prima visita.

## Pagamenti

Per tutte le fatture emesse dal Centro il pagamento può essere effettuato, oltre che in contanti e tramite assegno anche mediante carte di credito.

## Convenzioni

### Principali convenzioni in FORMA DIRETTA

- BLUE ASSISTANCE
- FASDAC
- IWS
- GENERALI
- UNISALUTE
- ALLIANZ SAS

## Elenco principali dotazioni strumentali

### Settore Diagnostica per Immagini

- ✓ 1 Risonanza Magnetica Total-Body alto campo 1,5 tesla con e senza mezzi di contrasto
- ✓ 3 Ecografi
- ✓ 1 TAC
- ✓ 1 MOC
- ✓ 1 Mammografo
- ✓ 1 Radiografo tradizionale
- ✓ 1 TAC Cone-Beam

### Settore Specialistica Ambulatoriale

Dotazioni per tutte le specialità ambulatoriali compresi:

- ✓ Elettrocardiografi
- ✓ Defibrillatori
- ✓ Spirometri

## Settore di Recupero e Rieducazione Funzionale

- ✓ Tecar
- ✓ Laser
- ✓ Onde d'urto focali
- ✓ Onde d'urto radiali
- ✓ Magnetoterapia

## Politica della Qualità

La Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura per aumentarne l'efficienza e l'efficacia.

L'obiettivo che la Direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato perseguendo, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, l'efficienza dei processi, la ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità del prodotto, la prevenzione delle "difettosità", anziché l'eliminazione a posteriori.

L'obiettivo viene raggiunto attraverso fornitori qualificati, personale altamente formato e servizi all'avanguardia. La Qualità nel servizio viene pertanto identificata come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione dei clienti tramite la risposta alle loro esigenze, espresse ed implicite, e per sviluppare, mantenere e consolidare il prestigio sul territorio, non solamente per il merito del prodotto-servizio erogato, ma anche per l'etica professionale dimostrata.

Specificatamente, OLOS intende continuare a proporre prodotti/servizi all'avanguardia e mantenere e consolidare una posizione preminente nel territorio.

Gli obiettivi della Qualità sono definiti e condivisi con i diversi livelli organizzativi all'inizio dell'anno e vengono costantemente monitorati dalla Direzione Generale.

La politica per la Qualità pertanto:

- è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;
- ha lo scopo di definire le basi per lo sviluppo del Sistema Qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione;
- costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la Qualità;
- mediante apposite forme di comunicazione, viene diffusa a tutti coloro che operano all'interno dell'azienda. La Direzione inoltre promuove incontri per assicurarsi che la politica sia compresa e condivisa;

- è oggetto stesso dei riesami periodici della Direzione per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'azienda e dei clienti, per confermarla o, eventualmente, modificarla in relazione alle mutate condizioni.

### **IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La Direzione di OLOS si impegna nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- la nomina del Responsabile per la Gestione della Qualità (RGQ), il quale deve sensibilizzare le risorse aziendali alla realizzazione di un prodotto e di un servizio sempre più orientato a soddisfare le esigenze e i requisiti del cliente e/o delle altre parti interessate (Regioni, Aziende sanitarie locali, autorità, proprietà, lavoratori, società);
- la predisposizione e diffusione degli obiettivi per la Qualità;
- l'effettuazione dei riesami periodici per valutare lo stato di efficacia del sistema di gestione per la qualità ed avviare processi di miglioramento continuo;
- la pianificazione e la predisposizione delle risorse umane, tecnologiche e materiali necessarie, sviluppando conoscenza, competenza ed efficienza nell'attività aziendale, anche mediante il continuo aggiornamento professionale del personale;
- lo sviluppo e la promozione in tutta l'organizzazione il concetto del Risk-based thinking;
- l'impegno a rispettare i requisiti delle Norme di riferimento applicate ed a mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

### **ATTENZIONE AL CLIENTE**

La Direzione assicura che le funzioni preposte allo scopo:

- individuino le esigenze e le aspettative del cliente;
- traducano le medesime in requisiti formali;
- ottemperino a tali requisiti in sede di erogazione del servizio.

### **OBIETTIVI ED INDIRIZZI GENERALI**

Centro Medico OLOS Srl si impegna a garantire:

- La soddisfazione delle aspettative e delle esigenze del cliente e delle parti interessate rilevanti  
Le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate rilevanti, raccolte attraverso strumenti di indagini di mercato o segnalazioni spontanee, vengono esaminate, valutate e, in funzione della pluralità dei clienti e delle parti interessate rilevanti e degli obiettivi programmatici aziendali, trattate opportunamente.
- La coerenza con gli scopi e gli interessi del Centro

Gli obiettivi per la qualità sono definiti e pianificati allo scopo di garantire la loro reale perseguibilità e la coerenza con le finalità strategiche ed istituzionali del Centro.

- Il rispetto dei requisiti relativi alle attività di Diagnostica per Immagini, di Terapia Fisica, di Poliambulatorio, ed il loro miglioramento continuo

Attraverso l'osservanza dei requisiti normativi, cogenti o regolamentati da linee guida, i controlli attuati, i risultati degli audit, la pianificazione delle attività, la messa a disposizione di nuove risorse, l'uso di appositi indicatori per il controllo dei processi più rilevanti.

- Il controllo e riesame della politica per la Qualità e degli obiettivi della Qualità a cui essa fa riferimento  
La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione.
- Favorire la collaborazione con i fornitori esterni nell'ottica di ottenere reciproci vantaggi  
La collaborazione con i fornitori esterni ha l'obiettivo di mantenere le risorse tecnologiche al più alto livello del mercato.
- La diffusione e la comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione  
La politica per la Qualità è diffusa a tutti i livelli organizzativi. La stessa viene presentata e discussa con i vari collaboratori aziendali allo scopo di garantirne la comprensione e le finalità.

## Valori Aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

### Passione per il paziente e per il servizio

Il paziente è il punto di riferimento: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

### Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e il costante aggiornamento tecnologico sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui OLOS opera.

### Comunicazione efficace e trasparente

Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e per dialogare con i pazienti per tenerli costantemente informati degli impegni che OLOS assume nei loro confronti.

### Riconoscimento del merito professionale

Valorizzare il ruolo delle persone riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno.

### Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone

Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

### Solidarietà sociale

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con le Istituzioni.

### Richiesta di adesione ai valori

Centro Medico OLOS Srl promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

## Indicatori e Standard di Qualità

Centro Medico OLOS Srl, con la sua ultra-quindecennale attività, intende fornire le prestazioni di miglior livello qualitativo orientando il suo operato al soddisfacimento delle esigenze sanitarie ed umane del Paziente.

Indichiamo di seguito gli standard di qualità adottati:

### Semplicità delle procedure amministrative

- ✓ Prenotazione telefonica per tutte le prestazioni al n° 010/8789075
- ✓ Orario di apertura: lunedì -venerdì h. 07:30 – 19:30 – sabato h. 07:30 - 13:00
- ✓ Preventivi su richiesta
- ✓ Chiarezza delle tariffe – il tariffario è disponibile presso la reception.
- ✓ Velocità e sicurezza delle procedure di prenotazione, accettazione e fatturazione tramite sistema informatico.
- ✓ Modalità di pagamento semplificate: contanti, carte di credito.

### Tempi di attesa

Tutti gli esami di diagnostica strumentale eseguiti, in caso di necessità di interventi sanitari urgenti, vengono refertati immediatamente.

Tempi di attesa e consegna dei referti ordinari dei principali accertamenti eseguiti:

	<b>Tempo max attesa</b>	<b>Tempo max cons. referto</b>
<b>Diagnostica strumentale</b>		
Risonanza Magnetica	2 gg	1 gg
TC - Radiologia tradizionale	2 gg	1 gg
Mammografia-Ecografia-Doppler		
MOC total body	3 gg	Immediato
Cardiologia	3 gg	Immediato
Oculistica – ORL	3 gg	Immediato
<b>Poliambulatorio</b>		
Visite senza specifica segnalazione del medico	3 gg	
Visite specialistiche con un medico scelto dal paziente	7 gg	
Check-up personalizzati	3 gg	5 gg
<b>Urgenze</b>	Entro il giorno della richiesta compatibilmente con la disponibilità tecnico-sanitarie	Immediato

## Accoglienza, Confort, Sicurezza e Tecnologia

Attenzione al comfort ed igiene di tutti i locali e servizi; climatizzazione dei locali.

Superamento barriere architettoniche, facilità di parcheggio

Sicurezza impiantistica ed aggiornamento tecnologico delle attrezzature assicurata dal servizio tecnico.

## Informazione e privacy

Facilità di individuazione del personale dipendente attraverso apposito badge nominativo e utilizzo di uniformi differenziate per ruolo aziendale.

Rispetto delle norme riguardanti la Privacy (Regolamento UE 2016/679): sottoscrizione consenso scritto al trattamento dei dati; adozione di tutti i sistemi - informatici e non – per il mantenimento della riservatezza dei dati del paziente; chiamata numerica del paziente nelle sale d'attesa.

Richiesta, in caso di esami o trattamenti invasivi, del consenso informato.

Informazione accurata, da parte dello specialista, dell'iter diagnostico-terapeutico, della diagnosi e delle terapie.

## Definizione degli indicatori di performance

Gli indicatori di gestione aziendale sono i parametri caratterizzanti i processi aziendali e sono gli strumenti che servono alla direzione aziendale per valutare tutte le attività svolte.

Il miglioramento degli indicatori di gestione aziendale può interessare tutti o una parte degli indicatori stessi. Gli indicatori vengono discussi e definiti dalla Direzione e sono gestiti con la tecnica del miglioramento continuo, definendo azioni, responsabilità e tempi di realizzazione, attraverso progetti di miglioramento. L'andamento degli indicatori nel tempo misura l'efficacia e l'efficienza dei progressi aziendali, i punti di forza e di debolezza dell'Azienda e quindi la sua reattività al miglioramento. I risultati degli indicatori in versione completa sono analizzati dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e su richiesta è possibile visionare il documento di sintesi.

## Soddisfazione del Paziente

Nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio, Centro Medico OLOS Srl ha predisposto un questionario in cui il Paziente può indicare le proprie valutazioni sulla qualità delle prestazioni ricevute. Ogni suggerimento o reclamo verrà tempestivamente analizzato dall'Ufficio Qualità, il quale promuoverà ogni misura necessaria alla soluzione di eventuali problemi.

Periodicamente viene effettuata un'elaborazione statistica della soddisfazione degli utenti ed è possibile visionare il documento di sintesi presso le sedi di riferimento.

## Reclami

I reclami sono manifestazioni di insoddisfazione, per lo più da parte degli utenti del servizio, che si ripercuotono negativamente all'esterno come danno all'immagine e alla credibilità della Struttura, in quanto costituiscono disguidi/problemi sfuggiti al controllo interno oppure verificatisi all'interfaccia con l'Utente.

Gli utenti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;
- invio mail ([centromedicoOLOS@gmail.com](mailto:centromedicoOLOS@gmail.com) – [direzionequalita@synlab.it](mailto:direzionequalita@synlab.it)).

La segnalazione verrà gestita e valutata dal Responsabile della sede e dall'Ufficio Qualità; eventuale riscontro in forma scritta o verbale sarà fornito entro 10 giorni dalla ricezione.

## Principi fondamentali

In conformità alle normative vigenti, Centro Medico OLOS Srl si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### Eguaglianza ed imparzialità

Ogni cittadino ha diritto di ricevere assistenza sanitaria senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità e condizione sociale, con comportamenti ispirati a criteri di equità, giustizia ed imparzialità.

### Continuità

Il servizio viene assicurato con regolarità e continuità, secondo le modalità operative definite.

## Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio e le modalità di erogazione

## Partecipazione

Il cittadino ha diritto alla partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta e completa informazione e con strumenti messi a disposizione da OLOS atti a valutare la qualità del servizio.

## Efficacia ed efficienza

OLOS opera per il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio mirato all'ottenimento di risultati validi per la salute del cittadino.

## Diritti del Cittadino (D.P.C.M. 15-5-95)

OLOS si impegna inoltre a garantire il rispetto dei seguenti diritti del cittadino:

### Art. 1 e 2: Diritto alla Dignità Umana

Il Cittadino ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

### Art. 3-4-6: Diritto all'informazione

Ogni cittadino ha diritto di ricevere ogni informazione circa:

- modalità di erogazione dei servizi;
- diagnosi, terapia e prognosi della malattia;
- indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

### Art. 5 Consenso informato

Il cittadino ha diritto di ricevere ogni informazione che gli permetta di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a trattamenti medici.

### Art. 7 Diritto alla riservatezza

Il Cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

### Art. 8 Diritto al reclamo

Il Cittadino ha diritto di proporre suggerimenti o reclami volti al miglioramento del servizio.

## Doveri del Cittadino (D.P.C.M. 15-5-95)

OLOS invita a rispettare le norme di civile convivenza nel rispetto del prossimo e nell'osservanza delle leggi vigenti e delle disposizioni dell'Istituto.