

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

E' un utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei pazienti che si recano nel nostro studio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti. Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il medico e i suoi pazienti. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dallo studio e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

La Carta permette di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte di operatori e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

# 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

## 1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

**Uguaglianza:** i servizi resi dallo Studio sono aperti a tutti gli utenti indistintamente dall'età, sesso, nazionalità, etnia, religione, opinioni, condizione fisica, psichica ed economica. Nei confronti di tutti i pazienti c'è l'impegno di proporre la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che sono esposti dal personale incaricato in modo chiaro ed esaustivo.

**Imparzialità:** tutto il personale è orientato a offrire un servizio caratterizzato da imparzialità di comportamento professionale.

**Continuità:** lo Studio garantisce la continuità nell'erogazione e nella qualità dei servizi erogati.

**Diritto di scelta:** lo Studio è conscio del diritto di ogni cittadino di potersi rivolgere liberamente a qualsiasi struttura che eroga lo stesso tipo di prestazioni.

**Partecipazione:** lo Studio cerca fattivamente la partecipazione e la collaborazione dell'utente finale dal primo approccio alla struttura guidandolo nella scelta per percorso a lui più congeniale, favorendone il diritto alla migliore cura e puntando alla sua piena soddisfazione che è l'obiettivo centrale di tutta l'attività; la soddisfazione dell'utente è anche misurata periodicamente per valutare assieme all'utente le iniziative di miglioramento che lo Studio può attivare.

**Attenzione** alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure del centro.

**Efficienza ed efficacia:** lo Studio è orientato a massimizzare efficienza ed efficacia delle proprie attività. Per questo motivo ha adottato le procedure operative e i protocolli d'intervento riconosciuti come i più validi secondo le linee guida dell'Evidence Based Medicine (EBM).

## 2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### 2.1 I SERVIZI DELL'AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Lo Studio eroga i seguenti trattamenti:

- **Conservativa:** si occupa della cura dei denti cariati, delle procedure per l'eliminazione della carie e di quelle relative alla chiusura delle cavità risultanti dall'eliminazione dello smalto e della dentina cariata, tramite l'utilizzo di appositi materiali. Il restauro della cavità può essere effettuato con tecnica diretta o indiretta (intarsi).
- **Endodonzia:** si occupa della terapia dello spazio all'interno dell'elemento dentario, che contiene la polpa dentaria. Si ricorre alla terapia endodontica qualora una lesione (cariosa, traumatica) determini una alterazione irreversibile del tessuto pulpare. È possibile inoltre ricorrere a questa metodica qualora l'elemento dentario debba essere coinvolto in riabilitazioni protesiche che, a causa della notevole riduzione di tessuto dentale stesso, determinerebbero un'alterazione pulpare irreversibile.
- **Chirurgia Orale:** si occupa di estrazioni di denti erotti, residui radicolari, di apicectomie, ovvero asportazioni dell'apice di denti coinvolti in processi flogistici; di asportazione di cisti e tumori del cavo orale; di chirurgia preprotesica.
- **Parodontologia:** si occupa dell'insieme dei tessuti molli e duri che circondano il dente e che assicurano la sua stabilità nell'arcata alveolare (in condizioni di salute). La parodontologia, si occupa anche delle malattie che interessano il parodonto, queste vengono chiamate genericamente malattie parodontali o parodontopatie, o piorrea. Esse sono le parodontiti e le gengiviti.
- **Implantologia:** insieme di tecniche atte a riabilitare funzionalmente un paziente affetto da edentulismo totale o parziale mediante l'utilizzo di impianti dentali cioè elementi in titanio inseriti chirurgicamente nell'osso mandibolare o mascellare, atti a loro volta a permettere la connessione di protesi, fisse o mobili, per la restituzione della funzione masticatoria. Tali impianti possono essere di diverse forme inseriti in diverse sedi con varie tecniche e poi connessi alle protesi con diverse tempistiche. Grazie alla moderna implantologia computer guidata è possibile pianificare

l'intervento nei minimi dettagli tramite modello virtuale e poi inserire gli impianti con l'utilizzo di una guida chirurgica esattamente dove pianificato.

- **Pedodonzia:** si occupa dell'odontoiatria rivolta ai bambini. L'attenzione è rivolta alla prevenzione e cura delle lesioni cariose da parte dell'odontoiatra (applicazioni di fluoro, sigillatura dei solchi, educazione all'igiene orale, individuazione di malocclusioni precoci) ed alla ricerca della collaborazione dei piccoli pazienti.
- **Protesi fissa:** la protesi dentale è un manufatto utilizzato per rimpiazzare la dentatura originaria persa o compromessa per motivi funzionali e/o estetici. La protesi fissa viene fissata agli elementi pilastro con la cementazione e non può essere rimossa dal paziente. Ogni manufatto è unico, eseguito su misura e certificato. E' prevista anche la possibilità di realizzare e applicare faccette estetiche.
- **Protesi mobile:** con tale termine si intendono tutte le protesi atte alla sostituzione di intere arcate o parti di essa. Sono definite mobili in quanto possono essere rimosse facilmente dal paziente.
- **Ortodonzia:** studia le diverse anomalie della costituzione, sviluppo e posizione dei denti e delle ossa mascellari. Essa ha lo scopo di prevenire, eliminare o attenuare tali anomalie mantenendo o riportando gli organi della masticazione e il profilo facciale nella posizione più corretta possibile.
- **Gnatologia:** si occupa dello studio e della terapia dei sintomi legati ai disordini cranio-cervico-mandibolari: cefalea, dolori cervicali, dolori alle spalle, blocchi della mandibola, rumori articolari, difficoltà alla masticazione e parafunzioni. Vengono realizzati bite e night guard su misura .
- **Igiene orale,** profilassi e sbiancamento. Comprende prestazioni di igiene orale professionale, istruzioni e motivazione all'igiene orale domiciliare, profilassi della carie e procedure di sbiancamento professionale e domiciliare di denti vitali o devitalizzati.

## **2.2 MEDICI SPECIALISTI**

Desideriamo presentarci con un breve curriculum per permetterVi di conoscerci al meglio. Lo Studio si avvale di diversi collaboratori che operano all'interno delle differenti branche dell'odontoiatria.

### **MEDICI ODONTOIATRI**

**Dott. Salvatore Dell'Anna**

**Dott.ssa Lorenza Torelli**

**Dott. Nicola Bulzacchelli**

**Dott. Pietro Gagliardi**

### **ASSISTENTI ALLA POLTRONA**

**Di Meo Luisa**

**Fariello Stefania**

**Ladogana Ambra**

### **SEGRETERIA**

**Torelli Angela**

**Gelso Sonia**

### **IGIENISTE DENTALI**

**Tridente Graziantonia**

**Giuliano Ro' Valentina Teresa**

**Lavermicocca Ilaria**

**Lepore Maria Maddalena**

**Vitobello Francesca**

### **2.3 ACCESSO ALLA STRUTTURA E MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Lo studio si colloca al piano rialzato all'interno di un condominio. L'accesso alla struttura avviene tramite una scalinata composta da otto gradini. In regola con quanto dispone il DM 236/89, lo studio dispone delle soluzioni per l'abbattimento delle barriere architettoniche al fine di garantire l'adattabilità e l'accessibilità a tutti i pazienti. Il paziente può interagire con lo studio secondo due diverse modalità di accesso: telefonico e di persona.

In caso di ACCESSO TELEFONICO verranno richieste le generalità, il recapito telefonico e il motivo della chiamata e, dopo aver trasmesso le informazioni raccolte ad uno dei medici presenti in studio, si stabilirà se:

- Invitare il paziente a presentarsi immediatamente.
- Invitare il paziente a recarsi al pronto soccorso più vicino.
- Fissare un appuntamento.

Il caso, invece, di ACCESSO di PERSONA è previsto nei seguenti casi:

- 1<sup>a</sup> visita in assoluto. In questo caso:
  1. Si richiedono le generalità.
  2. Si consegna la scheda di raccolta dati anamnestici.
  3. Si consegna il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali sensibili (tutela della privacy ai sensi legge 675/96).
- Appuntamento programmato per terapia. In questo caso:

4. Se sono trascorsi più di 12 mesi dalla precedente compilazione, si consegna la scheda di raccolta dati anamnestici.
5. Si informa il sanitario con cui ha l'appuntamento che è arrivato il suo paziente.

- Accesso con richiesta di prestazione non programmata. In questo caso:
- Si informa il primo sanitario disponibile che è arrivato un paziente con una richiesta di prestazione urgente.

## **2.4 MODALITA' DI PAGAMENTO**

Nell'intento di agevolare il paziente e di adattarsi alle diverse esigenze lo studio prevede diverse modalità di pagamento delle prestazioni svolte. Di seguito vengono elencate:

- Denaro contante
- Carta di credito
- Carta di credito o prepagata
- Bancomat
- Bonifico
- Assegno bancario

## **3 ATTREZZATURE MEDICALI**

La struttura è stata progettata secondo criteri rigorosi in termini di sicurezza ed efficienza all'ambiente di lavoro e di comfort per il paziente. La prevenzione del contagio e l'igiene ambientale vengono tutelate rispettando rigorose procedure per le operazioni di:

- sanificazione;
- decontaminazione, disinfezione e sterilizzazione;
- radioprotezione.

Le attrezzature radiografiche sono periodicamente controllate e certificate dagli esperti qualificati, vengono rinnovate e sostituite quando il mercato presenta novità

significative nella riduzione delle radiazioni emesse e nella qualità dell'immagine radiografica ottenibile con la minima esposizione necessaria ai raggi. Lo Studio è dotato di RVG (radiovideografia) ovvero della possibilità di eseguire radiografie digitali. Questo permette di esporre il paziente a dosi di radiazioni molto inferiori rispetto a quelle delle tradizionali pellicole. Presso lo Studio è inoltre disponibile il laser a diodi che consente di effettuare piccoli interventi di chirurgia orale senza la necessità di bisturi, punti di sutura e con un sanguinamento quasi assente. Viene usato anche per la desensibilizzazione dei denti, lo sbiancamento e la terapia antalgica. Lo studio, inoltre, dispone di attrezzature di pronto soccorso, armadio farmaceutico, sistema di monitoraggio (saturimetro-pulsossimetro, sfigmomanometro), carrello emergenza. Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

#### **4 I DIRITTI DEL PAZIENTE**

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso lo Studio Odontoiatrico Torelli Dell'Anna si garantiscono spiegazioni chiare e comprensibili riguardo la diagnosi, motivando minuziosamente la necessità di eventuali ulteriori accertamenti o interventi, illustrando nel contempo i vantaggi, gli svantaggi e i rischi sia delle misure proposte che delle alternative, ove possibile. La sottoscrizione di un consenso informato e' quindi presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento. In conformità al D. Lgs. 196/03, il personale dello studio e' tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre del segreto professionale.