

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **INTRODUZIONE**

La carta dei servizi è un utile ed efficace strumento di informazione sulle prestazioni fornite nonché di tutela e partecipazione dei pazienti del nostro studio al miglioramento del servizio offerto. L'aggiornamento continuo del team clinico è finalizzato a fornire terapie secondo lo stato dell'arte, mettendo in primo piano le necessità dei pazienti.

Il piano di trattamento viene discusso e personalizzato, al fine di garantire al paziente una informazione obiettiva e completa sulle diverse opzioni terapeutiche.

## **A CHE COSA SERVE**

La carta dei servizi permette di valutare la qualità del servizio, verificando la corrispondenza tra quanto espresso nella carta e il trattamento ottenuto. Essa si costituisce, come uno strumento obiettivo di valutazione e uno strumento positivo che consente al paziente di formulare suggerimenti e proposte; è stata realizzata per permettervi di conoscere i servizi offerti dal nostro studio e le modalità con cui vengono erogati.

I valori del nostro team odontoiatrico sono: -conoscenza e competenza professionale da parte del personale medico e paramedico. -moderna organizzazione manageriale del servizio erogato. -attrezzature altamente tecnologiche. -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 dello studio.

## **SERVIZI EROGATI:**

**PRIMA VISITA:** la visita è il primo contatto del paziente con lo studio. In questa occasione si fa conoscenza, si indaga sulle richieste e sulle aspettative individuali, si esegue un esame clinico e obiettivo completo.

**IGIENE E PROFILASSI:** istruzioni di igiene orale, ablazione tartaro, polishing, rimozione pigmentazioni esogene, applicazioni topica fluoro, applicazione topica agenti antisettici, applicazione topica agenti desensibilizzanti.

**PARODONTOLOGIA:** terapia paradontale non chirurgica, chirurgia paradontale resettiva, chirurgia paradontale rigenerativa, chirurgia mucogengivale.

**ODONTOIATRIA CONSERVATIVA:** restauri diretti in materiale composito, restauri indiretti in materiale composito, ricostruzione pre-protetica elementi trattati endodonticamente.

**ENDODONZIA:** terapia canalare elementi dentali vitali, terapia canalare elementi dentali necrotici, ritrattamento canalare, chirurgia endodontica.

PROTESI FISSA: corone provvisorie in resina, corone in zirconia-ceramica, corone in metallo-ceramica, corone in ceramica integrale, corone in disilicato di litio, faccette estetiche in zirconia/ceramica.

IMPLANTOLOGIA: corone singole su impianti cementati/avvitati, toronto a carico immediato, ponti su impianti cementati/avvitati, LIA.

PROTESI MOBILE: protesi totale, protesi conometriche, scheletrati con ganci e/o bottoni.

ORTODONZIA: ortodonzia mobile, fissa e ortodonzia invisibile attraverso mascherine INVISALIGN.

PEDODONZIA: sigillature denti permanenti, restauro elementi decidui, terapia canale elementi decidui, fluoroprofilassi, estrazione elementi decidui.

CHIRURGIA ORALE: chirurgia dei tessuti molli, estrazioni dentali semplici, estrazioni dentali complesse, denti inclusi,sovrannumerari, cisti, epulidi.

ESTETICA DENTALE: sbiancamento denti vitali e non vitali.

SEDAZIONE COSCIENTE: permette al paziente fobico, ansioso e/o portatore di handicap, di affrontare qualsiasi tipo di sedute in modo tranquillo e sereno e di permettere al professionista di eseguire al meglio i trattamenti clinici del caso.

LASER TERAPIA: trattamenti di parodontologia per tasche contaminate, interventi di piccola chirurgia (es. frenulectomia), sbiancamento denti.

## **L'EQUIPE**

L'odontoiatra è un professionista altamente qualificato sia per competenze che per esperienza. Opera individualmente ed in equipe, in base alla complessità dei casi ed ai piani di terapia e di riabilitazione programmati. Il medico/odontoiatra segue i programmi per l'aggiornamento professionale secondo le direttive ECM. Il curriculum professionale è a disposizione dei pazienti.

## **PERSONALE**

Il nostro personale di assistenza ASO con attestato, selezionato in base a criteri di alta professionalità e di attitudini personali e caratteristiche umane, ha un ruolo fondamentale per mantenere gli elevati standard qualitativi ei nostri servizi. Opera efficacemente grazie alle competenze acquisite attraverso una rotazione nelle specialità odontostomatologiche, specifici corsi di addestramento e aggiornamento professionale ed opera sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

## **PERSONALE AMMINISTRATIVO**

Il nostro personale amministrativo si occupa dell'accettazione paziente ed appuntamenti.

## **ATTREZZATURE ELETTROMEDICALI**

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, delle infezioni crociate e l'igiene ambientale vengono tutelate rispettando rigorose procedure per le operazioni di:

- Sanificazione
- Trattamento dell'aria
- Decontaminazione, sterilizzazione, disinfezione
- Radioprotezione

## **ATTREZZATURE RADIOLOGICHE**

Le attrezzature radiologiche sono periodicamente controllate e certificate dagli esperti qualificati del settore, 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.

## **DIRITTI E SICUREZZA**

Ogni persona che si affida alle cure erogabili presso la struttura ha diritto:

- Di essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impegno delle migliori tecnologie ed attrezzature elettromedicali.
- Al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche.
- Di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi e cura che devono riguardare le condizioni di salute, i piani di trattamento, i benefici attesi, i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative terapeutiche.
- Di esprimere il proprio consenso prima dell'esecuzione degli interventi chirurgici, procedimenti anestesiológicos, procedure invasive.
- Di vietare la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate.
- Diritti e doveri del paziente.

I pazienti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso altri pazienti, il personale medico e di assistenza (ASO), gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure.

-diritto alla privacy-Trattamento dei dati personali

La struttura rispetta il diritto dei propri utenti, così come dal proprio personale, ad essere informati riguardo alla raccolta ed alle altre operazioni di trattamento dei loro dati personali. E' predisposto un apposito disciplinare con il compito di illustrare quanto organizzato e per garantire tale diritto, nell'osservanza di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di tutela alla privacy (legge 196/2003).

**LA STRUTTURA SANITARIA CENTRO ODONTOIATRICO DR. MARZOLI APPLICA IL DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008, NUMERO 81 – ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 1 DELLA LEGGE 3 AGOSTO 2007, NUMERO 123, IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.**

### **Informazioni di carattere generale**

La struttura sanitaria richiede di avvisare preventivamente in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

1. Assegno
2. Bonifico bancario
3. Contanti
4. Bancomat
5. Carte di credito
6. Finanziamenti
7. Pagodil

**CENTRO ODONTOIATRICO  
DR. MARZOLI  
Via Meucci, 1  
CURNO**