



# SOA DENTAL

## STUDI ODONTOIATRICI

*style and technology*



CARTA DEI SERVIZI

## SOMMARIO

Cos'è la Carta dei Servizi .....	3
La Carta .....	3
Presentazione della struttura .....	3
La posizione .....	4
Fini istituzionali dell'attività .....	5
Principi fondamentali .....	5
I nostri obiettivi .....	5
Informazioni sui servizi .....	6
Prestazioni erogate .....	6
Il nostro staff .....	7
Orario dello studio odontoiatrico .....	8
Prenotazione e accettazione .....	8
Accesso alla struttura ambulatoriale .....	8
Modalità di pagamento .....	9
Tempi di attesa .....	9
Standard di qualità, impegni e programmi .....	9
Qualità della strumentazione .....	9
Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione .....	10
Qualità della prestazione e dei servizi .....	10
Meccanismi di tutela e verifica .....	10
I diritti del paziente .....	10
Reclami .....	11
Questionari di verifica .....	11

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

È 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**

La carta dei servizi 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.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

SOA Dental Studi Odontoiatrici nasce a Montevarchi nel 2004 dalla volontà di tre dentisti soci fondatori: Dr. Filippo Rustichini, Dr. Roldano Romolini e la Dr.ssa Maria Chiara Salmi. Nel tempo il team si è allargato con odontoiatri e con personale ASO esperto e qualificato. Seguiamo i nostri pazienti con dedizione e professionalità, sempre attenti all'aspetto umano, fondamentale per la buona riuscita di qualsiasi intervento. Ci affidiamo alla tecnologia digitale: dalle impronte con scanner intraorale (senza usare più le paste), alle radiografie digitali con una esposizione ridotta di radiazioni, fino alla produzione dei lavori protesici progettati al computer e realizzati attraverso procedimenti CAD CAM. Grazie a queste innovazioni, in pazienti clinicamente idonei, possiamo garantire un'implantologia a carico immediato con denti fissi in 24 ore. In questi anni abbiamo trattato oltre 12000 pazienti provenienti dai comuni del Valdarno Aretino e Fiorentino: Montevarchi, San Giovanni, Terranuova, Cavriglia, Bucine, Loro Ciuffenna, Castelfranco, Reggello, Incisa e Figline.

La SOA DENTAL S.r.l. è stata pertanto progettata e pensata per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti. La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative, in grado di ottimizzare sia l'operatività sia il "*soggiorno del paziente*", in un ambiente in grado di garantire un elevato grado di efficienza grazie a sistemi intelligenti che regolano la luce e al sistema di aria condizionata a temperatura ottimale.

Un'architettura moderna accoglie il paziente e accompagnatori, senza barriere architettoniche, per dare il massimo comfort anche a chi diversamente abile. La struttura nel complesso è dotata di n. 1 ambulatorio chirurgico odontoiatrico con attiguo locale visita/sosta paziente post intervento, di n. 5 unità operative dedicate allo svolgimento delle attività cliniche e n.1 studio medico (utilizzato per la prima visita) , il locale chirurgico e gli ambulatori sono provvisti di apparecchiature all'avanguardia. La struttura presenta inoltre una reception e un'ampia sala d'attesa destinata all'accoglienza dei pazienti e dispone di uno spazio "ludico" riservato ai piccoli pazienti, al quale si accede attraverso la suddetta sala di attesa. La struttura dispone di un locale destinato alla decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti, di un bagno per i pazienti, un archivio, un magazzino per lo stoccaggio del materiale e di spogliatoi con bagni e docce per il personale.

Infine lo studio dispone di un Ortopanoramico digitale di ultima generazione, per la rilevazione di immagini radiografiche digitali a bassissima emissione di radiazioni. Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi radiografici vengono periodicamente verificati da esperti qualificati

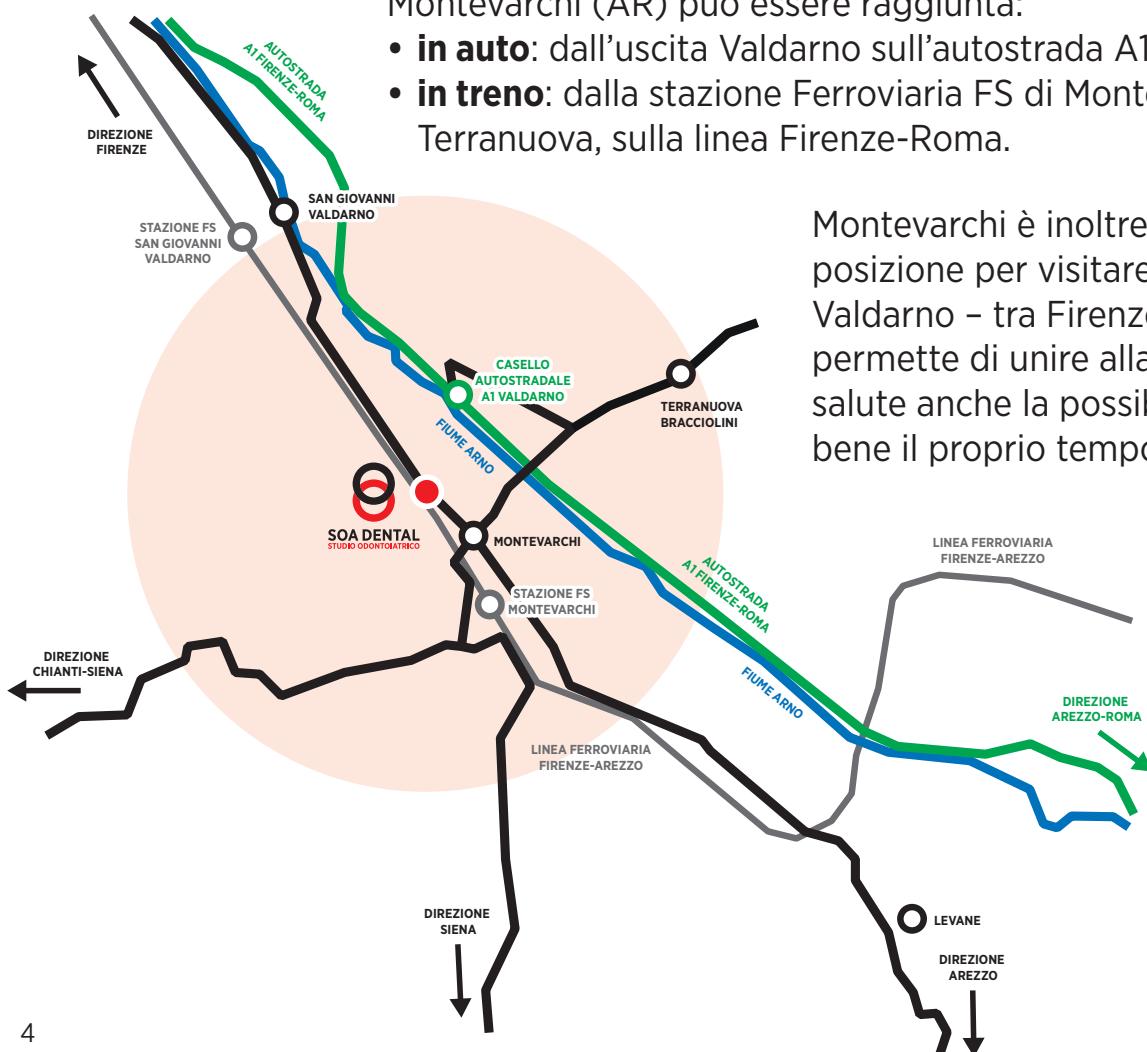
Responsabile della Direzione Sanitaria il Dr. Filippo Rustichini Odontoiatra, iscritto all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri Arezzo al n. 201.

## LA POSIZIONE

La SOA Dental S.r.l. è posta in Via Ammiraglio Burzagli n.231/16 Montevarchi (AR) può essere raggiunta:

- **in auto:** dall'uscita Valdarno sull'autostrada A1 Milano-Roma.
- **in treno:** dalla stazione Ferroviaria FS di Montevarchi-Terranuova, sulla linea Firenze-Roma.

Montevarchi è inoltre in un'ottima posizione per visitare la Toscana. Il Valdarno - tra Firenze, Arezzo e Siena - permette di unire alla cura della propria salute anche la possibilità di sfruttare bene il proprio tempo libero.



## FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITÀ

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizi per la branca specialistica di Odontostomatologia e Chirurgia ambulatoriale orale.

Le prestazioni sono erogate in regime privato.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La deontologia medica guida il nostro lavoro ogni giorno, in ogni sua fase.

I principi fondamentali cui si ispira la struttura è basata sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, del rispetto della dignità del Paziente, dell'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

I valori fondanti della nostra filosofia sono:

- **Sinergia con altre branche della medicina**
- **Aggiornamento professionale**
- **Tecnologie e terapie che seguono linee guida internazionali**
- **Attenzione agli aspetti psicologici del paziente**
- **Attenzione agli aspetti psicologici del paziente**

I valori della “nostra squadra odontoiatrica” 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.*

## I NOSTRI OBIETTIVI

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali lo studio opera.

Nell'esercizio della professione, la Struttura Sanitaria SOA Dental S.r.l. è orientata verso la ricerca del miglioramento continuo della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento del personale che opera nello studio. I *protocolli di controllo* adottati ci permettono di valutare le nostre prestazioni e di confrontarle e adeguarle alle normative sanitarie nazionali ed europee

Il personale della struttura odontoiatrica si occupa dei pazienti con i seguenti obiettivi:

- **informare** i pazienti sulle prestazioni del centro e facilitarne l'accesso, nel pieno rispetto dei diritti dei malati

- **offrire** soluzioni tempestive ai pazienti con problemi urgenti
- **comunicare** all'esterno le finalità e le prestazioni del centro, in nome della massima fruibilità e della trasparenza
- **distribuire** materiale scientifico sulle operazioni odontoiatriche
- **fornire** informazioni semplici e chiare nel linguaggio
- **garantire** la tempestività delle informazioni utili ai pazienti
- **accogliere** eventuali richiami per disservizi
- **raccogliere** opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai fini di un costante miglioramento

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### PRESTAZIONI EROGATE

Si eseguono prestazioni di:

- *Odontoiatria generale*
- *Prevenzione ed igiene*
- *Odontoiatria conservativa*
- *Parodontologia*
- *Chirurgia Orale*
- *Endodonzia*
- *Protesi mobile e fissa*
- *Ortodonzia*
- *Implantologia*
- *Chirurgia Ambulatoriale in sedazione moderata:*

I campi di applicazione sono quelli tipici della chirurgia odontoiatrica:

- *implantologia guidata e non, compresa quella ad ancoraggio nasale, trans-sinusale e zigomatica*
- *chirurgia estrattiva di ogni grado di complessità*
- *chirurgia parodontale sia di tipo resettivo che di tipo rigenerativo e mucogengivale*
- *chirurgia ricostruttiva tipo GBR e Sinus lift*
- *Si ricomprendono anche interventi di igiene, conservativa e endodonzia.*
- *Le situazioni di applicazione sono:*
- *per motivazioni legate all'operatore: una corretta ansiolisi consente all'operatore di lavorare meglio*
- *per motivazioni legate al paziente: odontofobia e iperriflessia*
- *- pazienti piccoli*
- *- pazienti con malattia di Alzheimer*
- *Tutte queste possibili applicazioni sono comunque limitate alla tipologia di pazienti classificati come ASA1 e ASA2*

## IL NOSTRO STAFF

Lo staff odontoiatrico è formato da professionisti altamente qualificati che operano individualmente e/o in equipe in base alla complessità dei casi e dei piani terapeutici concordati, sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

I curriculum professionali sono a disposizione dei pazienti per essere visionati.

*Direttore Sanitario:*

**Dr. Filippo Rustichini** • Odontoiatra

*Team Odontoiatrico:*

**Dr. Roldano Romolini** Socio fondatore • Odontoiatra

*Si occupa di Chirurgia*

**Dr.ssa Maria Chiara Salmi** Legale rappresentante e Socia fondatatrice • Odontoiatra

*Si occupa di Ortodonzia, Pedodonzia, Protesi*

**Dr. Madeo Rosy** • Odontoiatra

*Si occupa di Conservativa-Endodonzia e Pedodonzia*

**Dr. Lorenzo Masseti** • Odontoiatra

*Si occupa di Parodontologia*

**Dr.ssa Harprett Kaur** • Odontoiatra

*Si occupa di Ortodonzia, Conservativa-Endodonzia e Pedodonzia*

**Dr. Antonello Migliorini** • Odontoiatra

*Si occupa di Conservativa, Endodonzia e protesi*

**Dr. Riccardo Milito** • Igienista

*Si occupa di PROFILASSI e IGIENE ORALE*

**Dr.ssa Naxhije Sinameta** • Igienista

*Si occupa di PROFILASSI e IGIENE ORALE*

**Dr. Lorenzo Conte** • Igienista

*Si occupa di PROFILASSI e IGIENE ORALE*

**Dr.ssa Benedetta Baroni** • Igienista

*Si occupa di PROFILASSI e IGIENE ORALE*

Sig.ra **Penelope** ASO

Sig.ra **Aurora** ASO

Sig.ra **Serena B.** ASO

Sig.ra **Marta** ASO

Sig.ra **Giada** ASO

Sig.ra **Serena L.** ASO

### *Direzione Amministrazione e Reception:*

Sig.ra **Maria Teresa** • Responsabile Amministrazione

Sig.ra **Sandra** • Personal Dental-Care - Reception

Sig.ra **Patrizia** • Personal Dental-Care - Reception

Sig.ra **Angela** • Personal Dental-Care - Reception

Sig.ra **Serena L.** • Personal Dental-Care - Reception

Dott. **Pietro De Gregori** • Anestesia e Rianimazione

Sig. **Marco Casini** • Clinical Manager

## **ORARIO DELLO STUDIO ODONTOIATRICO**

Lo Studio riceve su appuntamento nei seguenti giorni:

Lunedì: 9.00 – 19,30

Martedì: 9.00 – 19,30

Mercoledì: 9.00 – 19,30

Giovedì: 9.00 – 19,30

Venerdì: 9.00 – 19,30

Sabato: chiuso

Domenica: chiuso

Sono possibili modifiche che verranno tempestivamente comunicate.

Per garantire la massima assistenza ai pazienti lo Studio Odontoiatrico rimane aperto tutto l'anno con la sola esclusione delle principali festività.

La segreteria telefonica è attiva nei periodi di chiusura prolungata per ferie – weekend esclusi.

Per facilitare i pazienti nel percorso terapeutico indicato, lo staff dello studio offre la massima disponibilità e flessibilità per i giorni e gli orari delle visite.

## **PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE**

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero: 055981037

Al momento dell'arrivo verrà richiesto al paziente di compilare l'anamnesi per valutare eventuali problematiche.

## **ACCESSO ALLA STRUTTURA AMBULATORIALE**

Lo Studio è ubicato in Via Ammiraglio Burzagli n.231/16 Montevarchi (AR) con ampia disponibilità di parcheggio.

La targa all'ingresso della struttura facilita l'identificazione dell'attività.



## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea ricevuta. I prezzi praticati sono indicati su apposito preventivo rilasciato al paziente dopo accurata visita, studio del caso ed individuazione del piano terapeutico personalizzato.

Il pagamento delle prestazioni preventivate è suddiviso in base a modalità stabilite direttamente con il singolo paziente.

I pagamenti possono essere effettuati con assegno, bonifico o con Bancomat e Carta di Credito.

## **TEMPI DI ATTESA**

Il tempo di attesa tra la richiesta di prenotazione e l'esecuzione della prestazione è generalmente il seguente:

- le urgenze sono effettuate in giornata;
- Odontoiatria conservativa (7-10giorni);
- Odontoiatria protesica (10-12 giorni);
- Ortodonzia (18 o 30 giorni a seconda delle esigenze terapeutiche);
- Interventi di odontoiatria ed altre procedure di odontoiatria (a seconda delle esigenze terapeutiche)
- Interventi in regime di chirurgia ambulatoriale (10-15 giorni)

Per ogni appuntamento la Struttura riserva al paziente un ambulatorio e il personale necessario all'esecuzione delle terapie. Al fine di garantire a tutti i pazienti un servizio ottimale, la Struttura richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità da parte dell'utente di rispettare un appuntamento.

In caso di particolari situazioni che dovessero determinare il mancato rispetto da parte della Struttura, l'utente sarà avvisato per tempo e concordato con lo stesso un nuovo appuntamento.

In caso di urgenza si garantisce la visita entro 24 ore dalla prenotazione.

## **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **QUALITÀ DELLA STRUMENTAZIONE**

La struttura si avvale dei sistemi tecnologici più avanzati e di un adeguato numero di operatori necessari a effettuare tutte le attività richieste dalla Struttura, programmando tempi necessari per eseguire ogni attività specifica o generale.

## **MANTENIMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DELLA STRUMENTAZIONE**

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

## **QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE E DEI SERVIZI**

È assicurata dall'alta professionalità dei Medici e operatori sanitari che operano nella struttura ed è assicurata dai programmi di *formazione* e *aggiornamento* (tramite programma Ministeriale ECM) di tutto il personale della struttura.

Il personale che opera nello studio è aggiornato costantemente sulle tecniche di sterilizzazione, ha come obiettivo primario la prevenzione e il ripristino funzionale ed estetico dei denti. Lo studio sterilizza lo strumentario e i materiali sterilizzabili, tramite autoclave conformi alle caratteristiche richieste per interventi e attività medico-operatorie e odontoiatriche. Lo studio esegue le procedure atte allo stoccaggio dello strumentario dopo la sterilizzazione, per la salvaguardia da contaminazioni esterne adottando sigillatura termica e stoccaggio in aree dedicate.

L'organico dello studio è formato da un numero sufficiente di personale addestrato ad eseguire le giuste procedure di disinfezione, pulizia, risciacquo, asciugatura, sigillatura, sterilizzazione, stoccaggio, effettuando le registrazioni di controllo delle operazioni compiute.

Tutti i sistemi elettronici e meccanici di sterilizzazione vengono controllati periodicamente da personale tecnico qualificato a garanzia del corretto funzionamento delle apparecchiature e sistemi .

Periodicamente vengono eseguiti i test validi atti a verificare la corretta efficacia dei cicli di sterilizzazione

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Viene assicurata al paziente-utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere, inoltre il paziente viene edotto su ogni genere di conseguenza generata dalle terapie stesse e solo successivamente il paziente è tenuto a dichiarare il proprio consenso alle terapie (cd consenso informato). Inoltre sono garantiti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della struttura

## **I DIRITTI DEL PAZIENTE**

In ottemperanza a quanto previsto dalle normative vigenti in materia, presso la **Struttura Sanitaria SOA S.r.l.** vengono rilasciate 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 e s.m.i , il personale dello studio e' tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, cosa per altro garantita anche dal segreto professionale al quale è richiamato il personale sanitario.

Ogni dato raccolto o cartella compilata richiederà infatti la sottoscrizione da parte del paziente, al fine di accettare il trattamento dei propri dati al solo ed esclusivo uso diagnostico e terapeutico, o per fini amministrativi. Infine il paziente è invitato ad esprimere le proprie osservazioni, i propri suggerimenti che possano favorire un miglioramento della struttura al fine di garantire un sempre più alto standard qualitativo.

Misurare la soddisfazione del paziente offre elementi diretti di conoscenza e di aspettativa in base ai quali migliorare i nostri servizi.

## **RECLAMI**

Nel caso in cui paziente non sia soddisfatto delle prestazioni ricevute può rivolgersi direttamente al Direttore Sanitario o al personale di accettazione; è anche attivo l'indirizzo di posta elettronica [info@soadental.it](mailto:info@soadental.it) la risposta al reclamo verrà fornita entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

## **QUESTIONARI DI VERIFICA**

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del paziente-utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati serviranno per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi



**SOA DENTAL**  
STUDI ODONTOIATRICI

[www.soadental.it](http://www.soadental.it)