

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione rivolto ai pazienti che si rivolgono allo studio. In essa sono descritti i servizi offerti e gli standard organizzativi adottati.

Il contenuto della Carta ha lo scopo di fornire informazioni sull'organizzazione interna e sulle prestazioni erogate, favorendo una relazione consapevole tra professionista e paziente.

LA CARTA

La Carta dei Servizi consente di verificare la corrispondenza tra i servizi dichiarati e quelli effettivamente erogati, rappresentando uno strumento a disposizione dei pazienti per eventuali osservazioni e suggerimenti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

SOA Dental Studi Odontoiatrici è una struttura sanitaria odontoiatrica attiva a Montevarchi dal 2004, costituita su iniziativa dei professionisti Dr. Filippo Rustichini, Dr. Roldano Romolini, Dr.ssa Maria Chiara Salmi.

Nel tempo l'organizzazione si è ampliata con la collaborazione di ulteriori odontoiatri e personale ASO in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Lo studio eroga prestazioni odontoiatriche nel rispetto delle procedure cliniche e dei protocolli operativi adottati, ponendo attenzione agli aspetti informativi e relazionali con il paziente nell'ambito del percorso di cura.

L'attività clinica si avvale di tecnologie digitali, tra cui sistemi di acquisizione delle impronte mediante scanner intraorale, radiografia digitale e sistemi CAD CAM per la progettazione e realizzazione di manufatti protesici.

In presenza di specifiche condizioni cliniche, valutate dal professionista, possono essere effettuate procedure di implantologia a carico immediato secondo le indicazioni cliniche appropriate.

Nel corso degli anni l'attività è stata svolta nei confronti di pazienti provenienti dal territorio del Valdarno Aretino e Fiorentino.

La struttura è progettata e organizzata nel rispetto dei requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire condizioni idonee allo svolgimento delle attività sanitarie.

Gli ambienti sono privi di barriere architettoniche e accessibili anche a persone con ridotta mobilità.

La struttura dispone di:

- n. 1 ambulatorio chirurgico odontoiatrico con locale dedicato alla permanenza del paziente post intervento
- n. 5 unità operative per l'attività clinica
- n. 1 studio medico per le visite
- area reception e sala di attesa
- spazio dedicato ai pazienti in età pediatrica
- locali per la decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti
- servizi igienici per i pazienti

- locali adibiti ad archivio e magazzino
- spogliatoi per il personale

Lo studio è dotato di apparecchiature conformi alla normativa vigente, tutte marcate CE. Le apparecchiature radiografiche sono sottoposte a verifiche periodiche da parte di personale qualificato, nel rispetto delle disposizioni in materia.

È presente un sistema radiografico ortopantomografico digitale per l'acquisizione di immagini diagnostiche.

Responsabile della Direzione Sanitaria è il Dr. Filippo Rustichini, odontoiatra iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della provincia di Arezzo n. 201.

LA POSIZIONE

La SOA Dental S.r.l. ha sede in Via Ammiraglio Burzagli n. 231/16, Montevarchi (AR).

La struttura è raggiungibile:

- in auto: dall'uscita Valdarno dell'autostrada A1 Milano – Roma
- in treno: dalla stazione ferroviaria di Montevarchi-Terranuova, sulla linea Firenze-Roma

Il comune di Montevarchi è situato nel territorio del Valdarno, tra le province di Firenze e Arezzo.

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

L'attività dello studio è svolta nel rispetto della normativa vigente e del Codice Deontologico, garantendo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità delle prestazioni e rispetto della dignità della persona.

La struttura adotta criteri organizzativi finalizzati alla corretta erogazione delle prestazioni sanitarie e alla trasparenza nei confronti del paziente.

I principi di riferimento comprendono:

- collaborazione con altre discipline sanitarie, ove necessario
- aggiornamento professionale continuo
- adozione di tecnologie e procedure in linea con le indicazioni delle linee guida riconosciute
- attenzione agli aspetti informativi e relazionali del paziente

L'organizzazione dello studio si basa su:

- personale sanitario e ausiliario in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente
- organizzazione delle attività cliniche secondo procedure definite
- utilizzo di attrezzature conformi alle normative applicabili

- comunicazione chiara delle informazioni relative alle prestazioni e alle modalità di erogazione

Le attività sono svolte nel rispetto del percorso di cura e delle condizioni cliniche del paziente.

I NOSTRI OBIETTIVI

La Carta dei Servizi è un documento che descrive le finalità, le modalità operative e i criteri organizzativi attraverso i quali lo studio svolge la propria attività.

La struttura sanitaria SOA Dental S.r.l. opera mediante l'adozione di procedure organizzative e il continuo aggiornamento del personale, nel rispetto della normativa vigente.

I protocolli di controllo adottati consentono di verificare le attività svolte e di mantenerle allineate alle disposizioni normative nazionali ed europee.

Il personale della struttura persegue i seguenti obiettivi:

- fornire ai pazienti informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, nel rispetto dei diritti degli utenti
- gestire le richieste con carattere di urgenza secondo le priorità cliniche
- comunicare le attività e le prestazioni dello studio in modo trasparente
- mettere a disposizione materiale informativo di carattere sanitario
- fornire informazioni con linguaggio comprensibile
- fornire informazioni in tempi appropriati
- raccogliere eventuali segnalazioni relative ai servizi
- acquisire osservazioni da parte dei pazienti ai fini del monitoraggio delle attività

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 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.ssa Rosy Madeo • 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.ssa Costanza Mugnaini • 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 P.** ASO

Sig.ra **Aurora A.** ASO

Sig.ra **Zylejha Z.** ASO

Sig.ra **Francesca R.** ASO

Sig.ra **Giada S.** ASO

Sig.ra **Diana A.** ASO

Sig.ra **Gaia B.** ASO

Direzione Amministrazione e Reception:

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

Sig.ra **Laura C.** • Responsabile Amministrazione

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

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

Sig.ra **Ilenia B.** • Personal Dental-Care – Reception e ASO

Sig.ra **Larisa S.** • 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 cercare di 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 sua disponibilità e flessibilità possibile 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 contanti nei limiti di legge, 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 di sistemi tecnologici e di un adeguato numero di operatori necessari a effettuare tutte le attività richieste, 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 avviene attraverso l'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE E DEI SERVIZI

La qualità delle attività svolte è perseguita attraverso l'organizzazione delle prestazioni sanitarie, la formazione del personale e l'adozione di procedure operative definite.

Il personale sanitario e ausiliario partecipa a programmi di aggiornamento professionale, anche mediante il sistema di Educazione Continua in Medicina (ECM), secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le attività comprendono interventi di prevenzione e trattamenti odontoiatrici, nel rispetto delle indicazioni cliniche.

Lo studio adotta procedure per la decontaminazione, la pulizia, la disinfezione, la sterilizzazione e lo stoccaggio dello strumentario, utilizzando apparecchiature conformi alle disposizioni applicabili.

Le procedure di sterilizzazione sono effettuate mediante autoclavi idonee all'uso sanitario e lo stoccaggio avviene in condizioni controllate, in ambienti dedicati.

Il personale è formato per l'applicazione delle procedure previste e per la registrazione delle operazioni effettuate.

Le apparecchiature di sterilizzazione sono sottoposte a controlli periodici da parte di personale qualificato, ai fini della verifica del corretto funzionamento.

Sono inoltre eseguiti test periodici per il controllo dell'efficacia dei cicli di sterilizzazione.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Viene erogata 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 forniti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della struttura

I DIRITTI DEL PAZIENTE

In conformità alla normativa vigente, presso la struttura sanitaria SOA Dental S.r.l. vengono fornite informazioni chiare e comprensibili in merito alla diagnosi, alle possibili opzioni terapeutiche e agli eventuali accertamenti, indicando benefici, rischi e alternative, ove applicabili.

L'esecuzione delle prestazioni sanitarie è subordinata all'acquisizione del consenso informato del paziente.

Il trattamento dei dati personali e sanitari avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il personale è tenuto al rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla legge e dal segreto professionale.

La raccolta e la gestione dei dati avvengono per finalità connesse alla diagnosi, alla cura e agli adempimenti amministrativi, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Il paziente può formulare osservazioni e segnalazioni relative ai servizi ricevuti, ai fini del monitoraggio delle attività della struttura.

La raccolta di tali informazioni è finalizzata alla valutazione dei servizi erogati.

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 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