



Carta dei servizi

Studio Odontoiatrico

Dott DANIELE DI MURRO

INDICE

Sezione prima

Introduzione	pag. 3
I principi fondamentali	pag. 3
1. Presentazione della struttura	
1.1. Presentazione della struttura	pag. 4
1.2. Fini istituzionali dell'attività	pag. 4
1.3. Principi fondamentali:	pag. 4
- valori e obiettivi	pag. 5
2. Informazioni sui servizi	
2.1 Servizi dell'Ambulatorio Odontoiatrico	pag. 5
- Prestazioni erogabili	pag. 6
-Medici Specialisti	pag. 7
2.2 Accesso alla struttura e modalità di prenotazione	pag. 8
2.2.1 Orari dello studio odontoiatrico	pag. 8
2.2.2 Prenotazione e Accettazione	pag. 9
2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale	pag. 9
2.3 Modalità di Pagamento	pag. 10
2.4 Tempi di attesa	pag. 10
3. Standard di qualità, impegni e programmi	
3.1 Qualità della strumentazione	pag. 11
3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione	pag. 11
3.3 Qualità della prestazione e dei servizi	pag. 11
4 Meccanismi di tutela e verifica	pag. 12
4.1 I diritti del paziente	pag. 12
4.2 Questionari di verifica	pag. 13

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è 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.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Presentazione della struttura

Lo Studio Odontoiatrico dott DANIELE DI MURRO a Genova è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti. La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative. La struttura è dotata di più unità operative: una è dedicata alla chirurgia orale, mentre l'altra sala è dedicata alla conservativa e all'ortodonzia infantile. Entrambe le unità sono attrezzate con telecamera intraorale e radiografici con sistema digitale RVG. La struttura presenta inoltre una reception con sala d'attesa per l'accoglienza del paziente, una sala adibita alla decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti, un bagno per i pazienti e un bagno privato, un ufficio per la valutazione dei trattamenti, un magazzino per lo stoccaggio del materiale e uno spogliatoio 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 dott DANIELE DI MURRO Odontoiatra, iscritto all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Genova n° 793.

1.2 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 Orale.

Le prestazioni sono erogate in regime privato.

1.3 Principi fondamentali

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 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.*

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, lo **Studio Odontoiatrico Di Murro** è orientato verso la ricerca del miglioramento 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 medico-dentistica 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
-

2.INFORMAZIONI SUI SERVIZI

2.1 Servizio dello studio odontoiatrico Prestazioni erogabili

Si eseguono prestazioni di:

- *Odontoiatria generale*
- *Prevenzione ed igiene*
- *Odontoiatria conservativa*
- *Parodontologia*
- *Chirurgia Orale*
- *Endodonzia*
- *Protesi mobile e fissa*
- *Ortodonzia*
- *Implantologia*
- *Estetica del viso*

I Nostri Medici:

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. DANIELE DI MURRO Odontoiatra.

Si occupa di IMPLANTOLOGIA, CHIRURGIA ORALE, CONSERVATIVA, PARODONTOLOGIA, PROTESI, ENDODONZIA.

Team Odontoiatrico:

Dr.ssa ALICIA SPOLIDORO Odontoiatra.

Specialista in Ortognatodonzia. Si occupa di PEDODONZIA e ORTODONZIA.

Dr.ssa MICHELA SPERINDE' Odontoiatra.

Si occupa di ENDODONZIA, CONSERVATIVA e ORTODONZIA per adulti.

Dr.ssa SERENA ALEANDRI Igienista.

Si occupa di PROFILASSI e IGIENE ORALE.

Sig.ra SARA ALEANDRI Assistente alla poltrona

Sig.ra CATERINA FILIPPONE Assistente alla poltrona

Sig.ra GIORGIA MONDANI Responsabile pubbliche relazioni

2.2 Modalità di prenotazione e di accesso alla struttura

2.2.1 Orari dello studio odontoiatrico

Lo Studio riceve su appuntamento nei seguenti giorni:

ORARIO DI APERTURA

Lunedì: 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Martedì: 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Mercoledì 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Giovedì 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Venerdì 8.30 – 16.00

Sabato programmazione mensile – informazioni in segreteria

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.

2.2.2 Prenotazione e accettazione

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente ai numeri:

010-5220600

347-3634684

2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale.

Dove si trova lo studio?

Lo Studio è ubicato in **Corso Sardegna n° 54A** nelle immediate vicinanze della Stazione ferroviaria di Genova Brignole, in una zona che rappresenta uno dei centri nevralgici della città.

Lo Studio è servito da un capiente parcheggio pubblico a pagamento non custodito ed è facilmente raggiungibile in auto, con mezzi pubblici o a piedi.

La targa all'ingresso della struttura facilita l'identificazione del percorso.

I portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina.

Gli utenti con difficoltà motorie possono essere portati in macchina fino all'ingresso.



2.3 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 al seguente piano di riparto, 30% in acconto all'accettazione del preventivo di spesa, 30% durante le terapie, 40% a fine terapie.

I pagamenti possono essere effettuati anche con Bancomat e Carta di Credito.

2.4 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 (7-10 giorni);
- Ortodonzia (18 o 30 giorni a seconda delle esigenze terapeutiche);
- Interventi di odontoiatria ed altre procedure di odontoiatria (a seconda delle esigenze terapeutiche)

Per ogni appuntamento lo Studio riserva al paziente un ambulatorio e il personale necessario all'esecuzione delle terapie. Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, lo Studio richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento.

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

3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Qualità della strumentazione

Lo studio si avvale dei sistemi tecnologici più avanzati e di un adeguato numero di operatori necessari a effettuare tutte le attività che lo studio necessita, programmando tempi necessari per eseguire ogni attività specifica o generale.

3.2 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

3.3 Qualità della prestazione e dei servizi

E' 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

4. 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

4.1 I diritti del paziente

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso lo **Studio Odontoiatrico Di Murro** 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.

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.

4.2 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.

