

MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l.

Dott. Domenico Tavernese

Via S. Tecla, 18/C

89042 GIOIOSA IONICA (RC)

Tel St: 0964.51637 - Ab: 0964.416449

C. Fisc. e P. IVA 02147390807

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

I Edizione – Gennaio 2006
II Revisione - Gennaio 2015

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È?

La Carta dei Servizi rappresenta per la struttura MEDI-ODONTO-CENTER lo strumento per garantire al Paziente - in maniera chiara e trasparente - il diritto all'informazione e la tutela dei diritti, per consentire una fruizione agevole dei servizi/prestazioni erogati.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, infatti, la MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. si impegna a fornire informazioni di carattere generale sull'Organizzazione, sulle prestazioni, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità adottati e sugli obiettivi di miglioramento da perseguire e si dichiara aperto ad ogni suggerimento che consenta di migliorare la qualità dei servizi/prestazioni erogati.

Il presente documento rappresenta la prima edizione Carta dei Servizi: altre edizioni, con aggiornamenti, modifiche e nuovi impegni, saranno permanentemente realizzate allo scopo di elevare la qualità dell'informazione e di fornire risposte sempre più adeguate alle esigenze del Paziente.

Il cammino intrapreso per l'ottenimento della Certificazione di Qualità della MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. (secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000) rappresenta, inoltre, il primo passo da compiere per comunicare al Paziente la volontà di perseguire l'obiettivo comune del miglioramento della salute e della qualità dei servizi.

Questo perché la MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. non rappresenta solo l'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura nel rispetto di standard di qualità elevati, ma anche tutto il resto: dal processo di sterilizzazione dello strumentario alla gestione degli

appuntamenti, dall'igiene, pulizia e comfort dei locali alla scelta dei materiali utilizzati e dei rapporti con i Laboratori esterni.

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. ha infatti deciso di intraprendere la via della Certificazione ISO proprio quando ha iniziato ad esaminare, nel dettaglio, ognuna di queste sfaccettature della professione odontoiatrica e provare ad ottimizzarne la qualità.

STORIA

Il Dott. Domenico Tavernese, laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di Messina il 16/04/1982, è iscritto all'Albo Professionale dei Medici dal 25/05/1982 e degli Odontoiatri dal 20/03/1989. Dopo aver esercitato la professione odontoiatrica, oltre che in un proprio studio, anche in altri ambulatori della città di Firenze, egli ha aperto una struttura polispecialistica odontoiatrica sita in Gioiosa Ionica nel gennaio 1985. Sin da allora si è avvalso della collaborazione di professionisti specializzati ed altamente qualificati; inoltre, durante tutta la sua attività, si è tenuto in costante aggiornamento, partecipando a numerosi corsi e congressi ed ha organizzato incontri di informazione e divulgazione per i colleghi medici di base. Dal 01/07/2002 il Dott. Tavernese è amministratore unico della Medi-Odonto-Center s.r.l., impresa che fornisce servizi sanitari in regime sia privato sia convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale della Calabria, con sede in Gioiosa Ionica in via S. Tecla 19/C, di cui è anche Direttore Sanitario e Legale Rappresentante.

CHI SIAMO - LA NOSTRA MISSION

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. è presente a Gioiosa Ionica (RC) in Via S. Tecla 19/C ed eroga servizi ambulatoriali di odontoiatria, di cui alcuni in regime convenzionato. I servizi forniti possono essere riferiti a tutte le principali discipline odontoiatriche, segnatamente:

- 1) Igiene orale e profilassi
- 2) Odontoiatria di base
 - Odontoiatria Conservativa
 - Endodonzia
 - Chirurgia Estrattiva
- 3) Protesi dentaria
 - Protesi dentaria mobile
 - Protesi dentaria fissa su pilastri naturali
 - Implantoprotesi
- 4) Ortodonzia e trattamento dei disturbi gnatologici
- 5) Chirurgia orale
- 6) Parodontologia
- 7) Radiologia odontoiatrica

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. si impegna ad erogare servizi adeguati alle esigenze del Paziente, non solo dal punto di vista sanitario ma anche in senso relazionale e di fruizione dei servizi/prestazioni nonché nel rispetto della deontologia professionale.

In tal senso, la MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. mira al raggiungimento di obiettivi sempre più elevati in termini di completezza e qualità dei servizi, di attenzione ai processi di sterilizzazione, di igiene e comfort degli ambienti, di professionalità e competenza di tutto il personale, di puntualità e di ottimizzazione dei tempi di erogazione e di adeguata e documentata informazione al Paziente sui trattamenti proposti.

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. è sorta al fine di fornire servizi sanitari integrati in ambito odontoiatrico, permettendo al Paziente, ove possibile, di mantenere o recuperare la salute orale nel senso più ampio dell'espressione e comunque di migliorare, compatibilmente con lo stato delle conoscenze scientifiche, la qualità della vita dei pazienti.

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l., pertanto, offre ai propri Pazienti qualità e comfort attraverso:

- ✓ elevati standard di prestazione professionale del pool di medici specialisti, odontoiatri e del personale ausiliario;
- ✓ assistenza continua al Paziente per l'intera durata dei trattamenti;
- ✓ personale medico specializzato per singola area d'intervento, costantemente aggiornato grazie alla formazione professionale permanente, per garantire il continuo adeguamento delle conoscenze e competenze al progresso clinico-scientifico;
- ✓ strutture accoglienti, facilmente accessibili e prive di barriere architettoniche;
- ✓ strumenti e tecnologie d'avanguardia;
- ✓ N° 4 sale odontoiatriche, nel rispetto della privacy e del comfort del Paziente.

I punti di forza sopra elencati hanno permesso di sviluppare le competenze necessarie per mettere a disposizione dei Pazienti, in relazione alle esigenze ed alle necessità legate allo stato clinico, alcune tecniche volte a complementare i servizi di base con più avanzati trattamenti.

La struttura, infatti,

- ✓ possiede strumenti idonei alla pratica di laserterapia per le parodontopatie e all'impiego del laser per scopi chirurgici;
- ✓ dà al Paziente la possibilità di sottoporsi ad ozonoterapia, tanto a fini preventivi e profilattici in igiene orale, quanto a miglioramento della qualità delle cure conservative ed endodontiche;
- ✓ permette, in casi clinici selezionati, di effettuare riabilitazioni protesiche su impianti dentari con un protocollo di carico immediato;
- ✓ permette agli operatori di acquisire immagini digitali al fine di ricostruire tridimensionalmente parti del cavo orale e progettare con software dedicato manufatti protesici, realizzabili *in loco* in maniera totalmente automatizzata con l'impiego di un fresatore dedicato;
- ✓ mette a disposizione degli operatori macchine digitali per l'acquisizione di immagini radiografiche endorali (tanto mediante l'impiego di sensore quanto di scanner per lastre con vernice ai fosfori), di immagini ortopantomografiche e telecraniche in proiezione latero-laterale e postero-anteriore.

MODALITÀ DI ACCESSO E DI ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE

La Segreteria della MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. fornisce informazioni - anche telefonicamente - di carattere generale sulle prestazioni ed i servizi erogati e sulle modalità di prenotazione delle prestazioni.

Presso la Segreteria Amministrativa, inoltre, è possibile ricevere informazioni sulle tariffe relative alle prestazioni di base.

Per la prenotazione, il Paziente può recarsi personalmente presso la struttura o chiamare telefonicamente la Segreteria nei seguenti giorni ed orari di apertura dello Studio:

da Lunedì a Venerdì

ore 9.30 – 12.30

ore 15,30 - ore 19,30

Recapiti Telefonici: 📞 (studio) – 0964.51349/51637

Website: www.mediodontocenter.it

E-mail: mediodontocenter@libero.it

Al Paziente in ritardo è chiesto di avvertire lo Studio quanto prima, per consentire di evitare che il ritardo si traduca nell'annullamento dell'appuntamento per lo stesso Paziente e in

disservizio per altri Pazienti prenotati. Se possibile, l'appuntamento può essere spostato nell'arco della stessa giornata.

Nell'ipotesi di disdetta o di variazione della prenotazione, a causa di impedimenti da parte dello Studio, la Segreteria provvede a darne comunicazione telefonica al Paziente 24 ore prima dell'appuntamento fissato.

E' inoltre prevista la possibilità di accesso a Pazienti non prenotati, inseriti dalla Segreteria in ordine cronologico di arrivo nell'Elenco Giornaliero dei non prenotati, appositamente predisposto per i Clienti senza prenotazione.

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. garantisce priorità per eventuali situazioni di urgenza.

All'arrivo presso lo Studio, in attesa di essere accompagnato alla poltrona dal personale ausiliario, il Paziente attende il proprio turno in sala di attesa.

SERVIZI OFFERTI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.R.

La nostra Struttura sanitaria, opera, oltre che sul mercato libero professionale, anche in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, essendo in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione della Regione Calabria per ottenere l'accreditamento e, quindi, per stipulare annualmente un contratto di erogazione delle prestazioni al pubblico con l'Azienda Sanitaria Provinciale n. 5 di Reggio di Calabria.

L'accesso alle prestazioni in regime di convenzione da parte dell'utenza è regolato molto rigidamente dalle Leggi e dai Regolamenti regionali ed è riservato solo a persone che si trovino in condizioni di particolare disagio economico o affette da alcune gravi patologie, poiché le cure odontoiatriche non sono state incluse nei livelli essenziali di assistenza (LEA) sanitaria, garantiti universalmente.

Pertanto è opportuno, qualora si vogliano avere ulteriori informazioni in merito, rivolgersi al personale di segreteria, che avrà cura di dare chiare e aggiornate indicazioni:

- ✓ su chi ha diritto all'accesso alle prestazioni, gratuitamente o dietro il pagamento di un *ticket*;
- ✓ su quali sono le modalità previste per l'accesso da parte degli aventi diritto (eventuale attribuzione del codice di esenzione da parte degli uffici dell'A.S.P., prescrizione da parte del medico di medicina generale ecc.);
- ✓ su quali sono le prestazioni che la nostra Struttura eroga in regime convenzionato.

Possono essere quindi fornite in regime di convenzione *esclusivamente* prestazioni programmate, che, per ragioni legate alla organizzazione del lavoro, sono solitamente erogate solo in alcuni giorni della settimana, che verranno indicati al momento della prenotazione.

Poiché la platea degli aventi diritto alle prestazioni è selezionata indipendentemente dalla nostra volontà, sulla base della normativa regionale, così come anche le tipologie di prestazioni erogabili, stabilite sulla base dei contratti e dei tetti di spesa imposti dall'A.S.P., i pazienti sono pregati di informarsi sempre accuratamente sul proprio diritto all'accesso e, di volta in volta, sulla possibilità di ottenere la prestazione necessaria in regime di convenzione, al fine di evitare ogni fraintendimento e di mantenere saldo il rapporto fiduciario che lo lega alla nostra Struttura.

MODALITÀ DI PAGAMENTO E FINANZIAMENTO

Fatte salve le prestazioni erogate in regime di convenzione, che, a seconda dei casi, sono a totale o parziale carico dell'A.S.P. n. 5 di Reggio di Calabria, la MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. opera sul mercato libero professionale. Il Paziente ha a disposizione diverse modalità per corrispondere le somme dovute a fronte delle prestazioni erogate.

Infatti, presso la nostra Struttura, ferma restando la possibilità prevista dalle leggi vigenti di pagare in contanti le fatture emesse fino ad un importo pari a 999,99 €, per versamenti di ogni ammontare possono essere utilizzate carte di credito dei principali circuiti internazionali e carte bancomat, nonché assegni circolari. A determinate condizioni, si accettano anche assegni bancari.

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l., inoltre, ha stipulato delle convenzioni con alcune società finanziarie e con fondi assicurativi al fine di agevolare i Pazienti nell'accesso alle cure. Per avere ulteriori informazioni in merito, è possibile rivolgersi al personale di segreteria.

LA PRIMA VISITA

Prima della erogazione di qualsiasi trattamento, il Paziente è sottoposto a visita specialistica al fine di pervenire ad una diagnosi corretta ed alla predisposizione di un valido piano di trattamento.

Al termine visita, condotta anche con l'eventuale ausilio di indagini strumentali, il medico specialista procede alla formulazione della diagnosi ed alla individuazione del piano di trattamento, da illustrare dettagliatamente al Paziente per la pianificazione delle eventuali sedute successive, stabilite compatibilmente con l'urgenza del caso e con i tempi e le priorità definite dal Paziente.

COMUNICAZIONE CON IL PAZIENTE

La MEDI-ODONTO-CENTER s.r.l. ha individuato e definito le seguenti modalità di comunicazione con il Paziente:

- ✓ informazioni sulla struttura, mediante la Segreteria o attraverso la divulgazione della presente Carta dei Servizi;
- ✓ informazioni sul trattamento dei dati sensibili del Paziente (Rif.to L. 196/2003), attraverso l'acquisizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali mediante apposita modulistica;
- ✓ informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni, anche attraverso l'eventuale acquisizione del consenso informato;
- ✓ informazioni sulle modalità di presentazione di eventuali reclami e di rappresentazione del livello di soddisfazione, attraverso l'utilizzo della modulistica allegata alla presente Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	STRUMENTI DI VERIFICA
<p>Riduzione dei tempi di attesa per la prenotazione della prima visita</p>	<p>Tempo di attesa: massimo 2 giorni lavorativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione sistematica sul tempo intercorrente tra il momento di richiesta di prenotazione ed il momento di prestazione effettiva della prestazione (Registro prenotazioni) - Rilevazione del gradimento del Paziente - Analisi di eventuali reclami
<p>Continuità nella erogazione delle prestazioni</p>	<p>Assenza di interruzioni nella erogazione delle prestazioni dovuta a guasti/malfunzionamenti di strumenti/apparecchiature</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione sistematica dell'avvenuta manutenzione ordinaria programmata e straordinaria (Schede manutenzione)
<p>Fornitura di servizi integrati volti al mantenimento, al recupero o al miglioramento dello stato di salute orale</p>	<p>Quantità relativa di segnalazioni corrette da parte di ciascuno specialista di patologie o indicazioni di trattamento di competenza di altri operatori della struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione delle segnalazioni di patologie o delle indicazioni di trattamento di competenza di altri operatori fornite da ciascuno specialista
<p>Formazione del personale sanitario</p>	<p>Regolare ottenimento dei crediti di formazione continua (ECM) e presenza alle occasioni formative ritenute indispensabili dalla Direzione sanitaria. N° minimo di ore di formazione: 100 all'anno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione, a cura della Direzione sanitaria, del regolare ottenimento dei crediti ECM e della presenza in ogni alta occasione formativa ritenuta fondamentale

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	STRUMENTI DI VERIFICA
Fornitura di assistenza in tempi brevi ai Pazienti che si rivolgono alla struttura senza prenotazione	Tempi di attesa dei Pazienti che si rivolgono alla struttura senza avere prenotato inferiori a 60 minuti	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione dei tempi di attesa dei Pazienti che giungono in ambulatorio senza prenotazione
Grado di soddisfazione dei Pazienti	<p>Indicatori di soddisfazione positivi in più del 70 % dei casi</p> <p>Numero di reclami inferiore a 2 al mese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ricognizione periodica dei questionari di soddisfazione del Cliente compilati dai Pazienti - Immediata presa in visione dei moduli di reclamo compilati dai Pazienti, dietro segnalazione del personale di segreteria - Segnalazione immediata, da parte di tutto il personale alla Direzione, di ogni segno di scarsa soddisfazione e di ogni reclamo verbale dei Pazienti

Sono a disposizione presso la reception i seguenti modelli:

1. *Questionario di soddisfazione del Cliente*
2. *Modulo per la presentazione dei reclami*

Modulo per la presentazione dei reclami

(Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami)

Tipo di segnalazione:

- Verbale
- Telefonica
- Con modulo

del Sig./Sig.ra

abitante a in via

Tel.

Oggetto della segnalazione:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data: