

CARTA DEI SERVIZI

Gentile cliente,
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

La Carta dei servizi è un documento volto alla tutela dei cittadini che desiderano accedere allo studio odontoiatrico, secondo i seguenti principi informativi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard di qualità del servizio e realizzazione di un monitoraggio continuo delle performance;
- attivazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa e degli standard definiti;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi direttamente dagli utenti attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Attraverso tale documento lei potrà conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario dotato di elevati standard di qualità.

Potrà, altresì conoscere, le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

L'obiettivo di questo documento in realtà è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che lo studio odontoiatrico offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

Dott. Salvaggio Valentina

Prof. Di Fede Olga

INDICE

1	PRESENTAZIONE DELLO STUDIO ODONTOIATRICO	3
2	FINALITÀ E OBIETTIVI	3
3	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4	INFORMAZIONI PER L'UTENTE	6
5	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
5.1	Assistenza agli utenti	7
5.2	Servizi e attività	7
5.3	Modalità di prenotazione	8
5.4	Modalità di presentazione di un reclamo	8
5.5	Modalità di consegna dei referti	8
6	GARANZIA DI CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE	9
6.1	Identificazione del paziente/referto	9
6.2	Trattamento dei dati personali del cliente	9
7	RIFERIMENTI LEGISLATIVI	10

1. Presentazione dello studio odontoiatrico

Lo Studio è composto da una Reception e una Sala d'attesa confortevole, tre sale operative, una Sala di sterilizzazione con accessori dedicati alla manutenzione e alla conservazione degli strumenti, un locale Magazzino per lo stoccaggio del materiale, una stanza amministrazione.

La competenza e la qualifica della Dott. Salvaggio Valentina e della prof Di Fede Olga sono il requisito fondamentale per poter operare nel pieno rispetto dei protocolli diagnostico- terapeutici ed assicurare nel contempo elevati standard qualitativi nelle prestazioni fornite.

La qualità della formazione e dell'aggiornamento continuo presso lo STUDIO ODONTOIATRICO ASSOCIATO SALVAGGIO-DI FEDE è garantito, in prima istanza, dall'obbligatorietà dell'Aggiornamento Continuo Certificato, ma soprattutto dai prestigiosi curricula di entrambe le professioniste.

Tutto ciò rappresenta uno degli elementi più qualificanti della professione che viene trasferito al Paziente, a sua stessa garanzia, insieme all'applicazione rigorosa di protocolli affermati e collaudati.

2. Finalità e Obiettivi

L'obiettivo primario dello STUDIO ODONTOIATRICO ASSOCIATO SALVAGGIO-DI FEDE è quello di garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

Per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze del cliente, gli obiettivi sono costantemente volti a:

- migliorare la qualità del servizio agli utenti (medici e/o pazienti) attraverso la rilevazione e valutazione dei reclami;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nel comune obiettivo di ridurre i tempi di attesa;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente;

- ridurre i tempi di attesa e semplificare le procedure di prenotazione;
- garantire il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- assicurare, laddove tecnicamente possibile, la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- fornire un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- assicurare professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- assicurare il rispetto della privacy;
- migliorare la comunicazione attraverso corsi d'aggiornamento, materiale scientifico divulgativo e un costante scambio di esperienze professionali al fine di fornire un miglior servizio all'utenza;
- migliorare la qualità della vita dell'utenza, attraverso i nostri servizi, consapevoli dell'importanza che assume la variabile "benessere soggettivo" nell'implementare la disponibilità e le capacità adattative della "Persona" in ogni ambito di vita, ispirandoci alla logica pragmatica del "Total Quality Management".
- ricercare e progettare interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni sanitarie erogate e ad individuare percorsi diagnostico-terapeutici sempre più adeguati alle esigenze attuali e future degli utenti;
- implementare l'utilizzazione di indicatori di qualità sui servizi erogati;
- individuare obiettivi misurabili.

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni e si assicura, per il monitoraggio delle attività, l'adozione del sistema degli indicatori di qualità.

3. Principi Fondamentali

Uguaglianza

Lo studio odontoiatrico si impegna costantemente ad assicurare l'accesso ai propri servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di uguaglianza.

Imparzialità

Le Titolari ispirano il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

Continuità

Le Titolari assicurano i servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti e delle particolari esigenze dei cittadini.

Efficienza ed efficacia

L'efficienza dell'organizzazione e l'efficacia delle prestazioni sono i due principi ispiratori dell'attività dello Studio odontoiatrico.

Diritto di scelta

Ogni cittadino deve essere libero di scegliere liberamente a chi e deve affidarsi per le proprie cure e attività diagnostiche.

Partecipazione

Lo Studio odontoiatrico assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona, delle quali può richiedere copia in qualsiasi momento, e di formulare proposte di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.

4. Informazioni per l'utente

QUANDO E' APERTO LO STUDIO ODONTOIATRICO

Lunedì: 10:00-13:00

Mercoledì 10:00-13:00

Giovedì: 13:00-19:00

Venerdì : 10:00-13:00

COME ARRIVARE ALLO STUDIO ODONTOIATRICO

E' ubicato a Palermo, in via Stefano Turr 38, 34 ed è raggiungibile agevolmente:

IN AUTOBUS

Bus:102 544 704

Nome della fermata

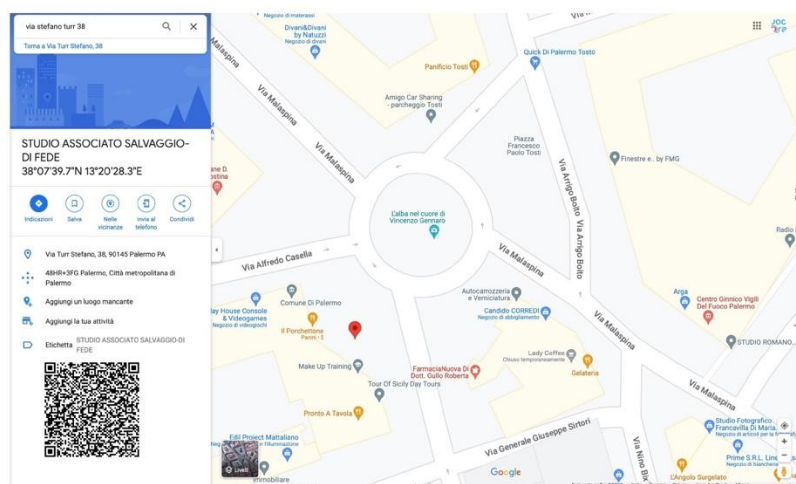
- Serradifalco - Bernabei (2 min a piedi)
- Falcando (4 min a piedi)
- Cusmano - Catania (4 min a piedi)

IN TRAM

- Linea 2 (Notarbartolo/Borgo Nuovo) fino alla fermata Respighi - Piazza Ziino (8 min a piedi)

IN AUTOMOBILE

Seguendo il percorso, cliccando il qr-code



5. Caratteristiche del Servizio

ASSISTENZA AGLI UTENTI

Per qualsiasi informazione o necessità l'utente può contattare il numero telefonico 0916832044 oppure via mail studioassociatosalvaggiodifede@gmail.com.

La dott. ssa Salvaggio Valentina e la prof. Di Fede Olga sono disponibili a rispondere ad eventuali quesiti e dubbi che riguardino appuntamenti, prestazioni fruibili, preparazione ad accertamenti diagnostici, modalità di consegna referti ed altri aspetti di tipo organizzativo, amministrativo e gestionale.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Le richieste di prestazione di prima visita o di successivo controllo possono pervenire per via telefonica, in presenza dell'utente oppure via e-mail. L'appuntamento verrà programmato secondo disponibilità negli orari di apertura dello studio.

In caso di richiesta in presenza di appuntamento, verrà rilasciato un promemoria cartaceo brevi manu.

In ogni caso (appuntamento programmato in presenza, via mail o via telefono), il giorno prima della programmazione il paziente verrà ricontattato per la fase di triage telefonico.

In caso di richiesta di appuntamento urgente, si valuterà dopo colloquio telefonico tra paziente e titolare sulla base delle indicazioni cliniche riferite.

In caso di disdetta richiesta dall'utente, si procederà su richiesta alla riprogrammazione secondo disponibilità.

In caso di mancato appuntamento, il paziente verrà ricontattato per comprendere la motivazione e si valuterà sulla base del caso.

In caso di evento imprevisto (tecnologico o organizzativo), si procederà con la tempestiva risoluzione oppure con la riprogrammazione della procedura.

MODALITÀ DI PRESTAZIONE

Il paziente, sottoposto alla prima visita verrà informato della terapia e concordato il piano di trattamento. Verrà comunicato il preventivo delle cure e le modalità di pagamento. Il pagamento di ogni prestazione (acconto o saldo) potrà essere fatto in contanti oppure mediante POS o bonifico sulla base della normativa vigente.

SERVIZI E ATTIVITÀ

- ODONTOIATRIA PEDIATRICA cura dei denti decidui (di latte), sigillatura dei solchi nei denti permanenti
- ODONTOIATRIA RESTAURATIVA otturazioni e ricostruzioni di elementi dentali con materiali compositi fotopolimerizzabili di valore estetico e qualità elevati
- ENDODONZIA
- PARODONTOLOGIA
- CHIRURGIA ORALE/IMPLANTOLOGIA
- GNATOLOGIA cura delle patologie dell'articolazione temporo-mandibolare
- ORTOGNATODONZIA correzione dei difetti occlusali, sia nei bambini che nell'adulto.
- MEDICINA ORALE cura delle patologie infettive e non delle mucose del cavo orale

LA STERILIZZAZIONE

Lo Studio utilizza un Termodisinfettore per pulire e disinfettare i ferri utilizzati per ogni paziente che poi vengono imbustati, sigillati e sterilizzati in una autoclave di ultima generazione.

MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI

In rispetto alla legge 196/2003 sulla tutela della privacy le Titolari sono autorizzate a consegnare i referti a terze persone solo dietro esibizione di documento di riconoscimento (di delegante e delegato) e sottoscrizione della relativa autocertificazione, con la quale dichiara sotto la sua responsabilità ad essere legittimato a svolgere l'operazione per conto del diretto interessato. Il referto in questo caso viene consegnato in busta chiusa.

Lo studio odontoiatrico si fa carico di tenere un archivio per la conservazione dei

referti per ogni successiva richiesta da parte del paziente o degli uffici preposti a tale scopo, secondo la normativa vigente.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Il reclamo può essere presentato richiedendo il modulo già predisposto su cui può registrare la sua insoddisfazione. Il personale farà comunicazione in tempi rapidi alle Titolari che si impegnano a trovare una soluzione, qualora fattibile, e a prendere in considerazione eventuali spunti di miglioramento derivanti da specifiche richieste da parte dell'utenza.

6. Garanzia di Conformità alle Specifiche

6.1. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE/REFERTO

Ad ogni paziente viene richiesta l'esibizione di documento valido al riconoscimento al fine di assicurare la sua identità.

6.2. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

In base al Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 sul supplemento ordinario n. 123 alla Gazzetta n. 174 del 29 luglio 2003 (legge sulla privacy), i dati anagrafici e sanitari riguardanti la clientela sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura. Ha accesso ai dati solo il personale autorizzato.

Ovviamente, sempre a norma della citata Legge, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali - regionali, delle ASP e di Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

7. Riferimenti Legislativi

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- UNI EN ISO 9001:2008;
- D.Lgs. 196/2003.
- Decreto legge 81" (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti
- D. Lgs 241/00 Norme in materia di radiazioni ionizzanti
- D. Lgs. 493/96 Prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro
- D. Lgs.22/97 (e successive modificazioni e integrazioni) Attuazione direttive CEE sui rifiuti, sui rifiuti pericolosi, sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio.
- D.Lgs 24 febbraio 1997, n.46,
- Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici
- Decreti 890 del 17 giugno 2002 e 463 del 17 aprile 2003 sull'Accreditamento Istituzionale.

CONTATTI

STUDIO ODONTOIATRICO ASSOCIATO SALVAGGIO - DI FEDE

Via Stefano Turr 38, Palermo

P IVA: 07142220826

Cell: +39 3294030298 / +39 330833654

Email : studioassociatosalvaggiodifede@gmail.com

Pec: studioassociatosalvaggiodifede@pec.it