

CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO ODONTOIATRICO DENTAL T.A.S.C. S.R.L.

P. IVA E C. F. 07340951008

Piazza Filippo il Macedone, n. 89 – 00124 Roma



DENTAL T.A.S.C. SRL

AMBULATORIO ODONTOIATRICO
 Sede Legale e Operativa Piazza Filippo il Macedone, n. 89 - 00124 Roma
 P.IVA e C. F. 07340951008
 Telefono 06.50917910 - Cell. 3298920084 -Fax. 06.50917806
 E- mail pazienti@liviogallottini.com
 Sito Internet: www.studio-dentistico-casalpalocco.com

Redatto in collaborazione con Gruppo Ecosafety



Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.
 Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma RM
 Tel. 06 942 88 371 / 06 949 53 35 - Fax 06 947 92 248
 www.gruppoecosafety.it

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.1	Prima Emissione	15.04.2019
2.1	Aggiornamenti	25.10.2021

Timbro e Firma del R. LEGALE

Timbro e Firma del DS

Il presente documento contiene informazioni e dati dell'AMBULATORIO ODONTOIATRICO DENTAL T.A.S.C. SRL Pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del R. LEGALE .

PREMESSA4

SEZIONE PRIMA.....5

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....5

La Struttura6

l’Organizzazione.....6

Principi Fondamentali8

Diritti dei Pazienti.....10

Obiettivi della Società10

Vision , Mission10

SEZIONE SECONDA12

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati12

Tipologia di prestazioni Erogate13

Modalità di Prenotazione.....13

PresainCaricodelPaziente.....14

SEZIONE TERZA15

Standard di qualità, impegni e programmi.....15

SEZIONE QUARTA.....16

Meccanismi di tutela e di verifica16

Reclami..... 16

Organi di tutela dei pazienti 16

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi 17

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente e l'Ambulatorio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dallo stesso e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Ambulatorio per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

L' Ambulatorio Odontoiatrico DENTAL T.A.S.C. SRL attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dall'Ambulatorio Odontoiatrico.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali dello Ambulatorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che avrà a disposizione in sala di attesa. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente

Il R. LEGALE

SEZIONE PRIMA**Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

L' **Ambulatorio Odontoiatrico DENTAL T.A.S.C. SRL** richiede l'autorizzazione nel 2019.

La sede operativa dell'Ambulatorio si trova a Roma, in Piazza Filippo il Macedone, n. 89, edificio 5, piano 2°, interni 2-3-4 – Roma in località Casalpalocco.

L'Ambulatorio a livello strutturale, tecnologico e organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

La R. LEGALE ha adottato un Sistema della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001/2015 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività dell'Ambulatorio.



La Struttura

La struttura si trova al secondo piano di un edificio commerciale.

Si compone di una reception con sala di attesa, servizi igienici accessibili per i pazienti, cinque sale operative odontoiatriche, una sala radiologia orale, una sala sterilizzazione, sala direzionale ed un ufficio amministrativo.

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche e sono presenti servizi per disabili.

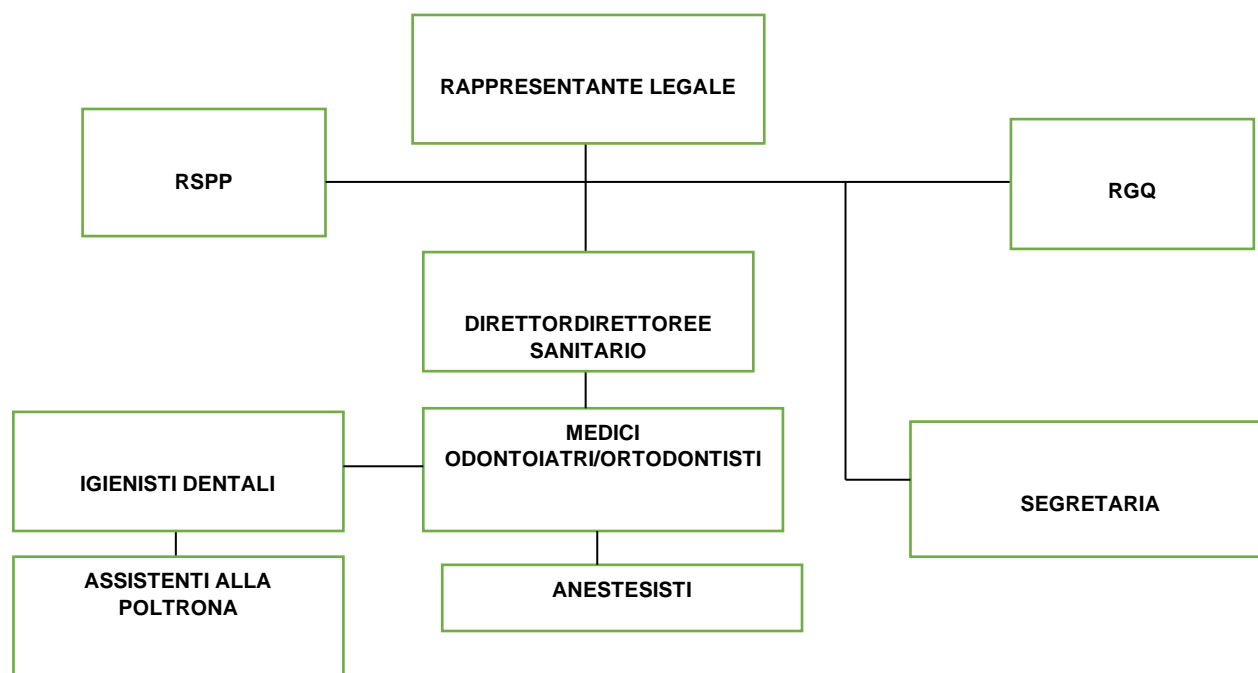
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

Il nostro Ambulatorio è così rappresentato¹:





*Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

La R. Legale del Presidio è il Professore Livio Gallottini

Compito del R. LEGALE è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale**.

Il Direttore Sanitario è il Prof. Livio Gallottini a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti stabiliti dalle norme cogenti e negli standard di qualità che l'Ambulatorio persegue.



Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ambulatorio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione l'Ambulatorio. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: l'Ambulatorio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo dell'Ambulatorio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed Efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte e di risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione e dai medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dall'Ambulatorio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001/2015, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui l'Ambulatorio è sottoposto.



La R. LEGALE dell'Ambulatorio si è impegnato ad adottare la "**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**" di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- > **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;
- > **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 679/2016. E, è garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante Prestazioni Odontoiatriche in regime privato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Horizon Blue") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale dell'Ambulatorio.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare dell'Ambulatorio Odontoiatrico un riferimento per l'utenza di Roma-Casalpalocco - Ostia per l'offerta dei servizi di Prestazioni Odontoiatriche Private.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma e dintorni, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva



- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'autorizzazione sanitaria come ambulatorio all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Ambulatorio sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA**Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

L'**Ambulatorio Odontoiatrico** si trova in Piazza Filippo il Macedone, n. 89 – 00124 Roma - è situato in zona Roma Sud, fuori dal G.R.A., a circa 12 km dal quartiere dell'EUR e a circa 8 km dal **Lido di Ostia** nel quartiere residenziale di **Casal Palocco**.

L'Ambulatorio Odontoiatrico si trova nel centro commerciale "Le Terrazze".

- **Parcheggio:** libero di fronte al supermercato Carrefour.

Apertura al Pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 20.00

**Come Raggiungerci**

In Automobile:

- dall'E.U.R. e dal Grande Raccordo Anulare (Uscita 26) prendere via Cristoforo Colombo in direzione Ostia;
- Prendere appena possibile la corsia laterale (complanare) e mantenere la destra;
- Girare al quarto semaforo a destra in via di Casal Palocco, e proseguire dritti;
- Girare alla quinta strada a destra in via Prassilla;
- Girare alla seconda strada a sinistra.

Mezzi Pubblici:

- Raggiungere la fermata EUR Fermi della linea B della metropolitana, e prendere il bus n. 709 – fermata all'altezza del centro commerciale "Le Terrazze".



Tipologia di prestazioni Erogate

Prestazioni Odontoiatriche Private, in specifico:

Odontoiatria generale

- Igiene dentale
- Odontoiatria conservativa
- Endodonzia
- Protesi dentaria
- Parodontologia
- Odontoiatria pediatrica
- Odontoiatria LASER-assistita

Ortodonzia

- Ortodonzia funzionale
- Ortodonzia fissa
- Ortodonzia linguale
- Allineatori trasparenti
- Gnatologia

Chirurgia orale & Implantologia dentale

- Chirurgia estrattiva
- Chirurgia rigenerativa pre-implantare
- Implantologia dentale

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 20.00

Le prestazioni si effettuano su prenotazione telefonica, tramite mail o personalmente presso il desk accettazione.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione dell'Ambulatorio.



Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria per le visite specialistiche.

Per effettuare la prenotazione bisogna recarsi all'Ambulatorio o telefonare o utilizzare la mail.

In base alla disponibilità del professionista prescelto ed alle esigenze dell'Utenza si procederà a prenotare la visita specialistica, attraverso il gestionale in uso.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi e dalle prestazioni erogate dall'Ambulatorio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Tessera Sanitaria

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

PresainCaricodelPaziente

L'accettazione

L'accettazione verificherà la documentazione consegnata dal Paziente ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico dell'Ambulatorio "Horizon Blue".

Il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 in materie di protezione dei dati personali. L'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del medico specialista.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato di norma dopo l'esecuzione delle stesse e può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito e Bonifico ed Assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.



SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione/Erogazione Servizio	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Confort/privacy	100% soddisfazione clienti per Ambiente/ Rispetto privacy

Impegni e programmi

Il R. LEGALE si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

**SEZIONE QUARTA****Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, il R. LEGALE ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela il R. LEGALE offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al R. LEGALE della struttura e/o Responsabile della Qualità (Dott.ssa Alessandra Livraga) negli orari di apertura dello Ambulatorio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

Il R. LEGALE informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è

**Sede regionale e PiT - via Ariosto 3 00185 Roma - tel.
06/80307021 pitroma.ca@gmail.com-cittadinanzattiva.lazio@gmail.com**



Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Lo Ambulatorio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dal R. LEGALE, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Lo Ambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Elenco personale in Servizio

ALL. 2 – Modulo Reclamo in sala di attesa

ALL.3 – Tariffario Prestazioni¹

¹ a richiesta in accettazione.