

# STUDIO ODONTOIATRICO

*Dott.ssa Maria Elvira Sbardella*

*Dott. Fabio Smorto*

## Carta dei servizi

Via Eustachio Manfredi, 17 00197 Roma

tel. 06.80693820 fax 06.80696911

Via 25 Aprile, 10 00015 Monterotondo

tel. 06.80693820 fax 06.80696911

web: <http://www.odontoiatriasbardellasmorto.it>

## Sommario

SEZIONE PRIMA .....	3
Presentazione e Principi Fondamentali .....	3
1.1 Presentazione dello studio .....	3
1.2 Dove siamo .....	3
1.3 Carta dei servizi .....	4
1.4 Principi fondamentali .....	4
1.5 I Diritti del malato.....	5
SEZIONE SECONDA .....	6
Informazioni sullo studio ed i servizi offerti .....	6
2.1 Assetto organizzativo.....	6
2.2 Principali prestazioni erogate .....	7
2.3 Modalità di erogazione delle prestazioni .....	10
SEZIONE TERZA .....	12
Standard di Qualità.....	12
3.1 Obiettivi e standard di qualità .....	12
3.2 Diritto all' informazione ed alla partecipazione .....	12
3.3 Flessibilità Tempestività .....	13
3.4 Affidabilità Professionalità .....	13
3.5 Trasparenza .....	13
3.7 Riservatezza .....	13
SEZIONE QUARTA .....	14
Meccanismi di Tutela e Verifica.....	14
4.1 Indagini sulla soddisfazione dell' utenza .....	14
4.2 Proposte e reclami.....	14
4.3 Termini della richiesta di tutela.....	14
SEZIONE QUINTA .....	15
Dati dell'Utente .....	15
5.1 Trattamento dei dati personali.....	15

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione e Principi Fondamentali

#### 1.1 Presentazione dello studio

Obiettivo finale del nostro studio è lo stato di salute generale e di benessere psicofisico che cerchiamo di concretizzare attraverso la **prevenzione** e la **terapia delle malattie orali**.

Noi abbiamo cura delle persone affette da malattie dei tessuti dentali e/o gengivali, mancanza di elementi dentari, perdita di supporto osseo e che necessitano di riabilitazione della bocca. Il ripristino di una buona funzione masticatoria, del confort e dell' estetica realizzano la **salute della bocca**.

La salute orale è un presupposto importante per la **salute generale** ed il benessere **psico-fisico**.

Nella nostra tradizione culturale occidentale si ricerca l'armonia tra la propria componente fisica (nel nostro caso masticazione e digestione adeguata, fonazione corretta ed assenza di alitosi, estetica...) e quella psicologica (percezione di uno stato di benessere e di estetica, autostima e sicurezza nei rapporti con gli altri...).

Le varie figure professionali che si alterneranno, nel nostro studio o ad esso correlate, avranno cura del paziente ed affronteranno le sue problematiche con l' attento e diretto coordinamento del Dott. Fabio Smorto e della dott.ssa Maria Elvira Sbardella.

#### 1.2 Dove siamo

Lo studio si trova nel centro di Roma in via Eustachio Manfredi n° 17 od anche a Monterotondo in Via 25 Aprile n° 10

Orario di apertura dello studio	
dal lunedì al venerdì	09:00 – 18:30

**Via Eustachio Manfredi, 17 00197 Roma**

Telefono: 06.80693820

fax 06.80696911

**Via 25 Aprile, 10 00015 Monterotondo**

Telefono: 06.80693820

Fax: 06.80696911

web: <http://www.odontoiatriasbardellasmorto.it>

### 1.3 Carta dei servizi

Lo studio, predisponendo la Carta dei Servizi, ha voluto assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività fornendo, a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno dello studio.

Lo strumento della Carta dei Servizi è finalizzato alla tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità operative, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza.

Questo documento è sensibile di revisioni, in relazione ai risultati di processi di miglioramento attuati.

Gli impegni assunti dal nostro studio verso i propri utenti ed illustrati da questo documento riguardano:

- La presentazione dei principali servizi offerti
- La chiara definizione della struttura organizzativa dello studio
- Le modalità di accesso ai vari servizi
- La definizione dell'unità organizzativa addetta alle relazioni con l'utenza
- L'adozione di misure per la tutela dei diritti degli utenti
- La costante ricerca del più alto livello tecnologico ed organizzativo
- La garanzia della privacy dell'utenza
- Il costante monitoraggio sul livello di soddisfazione degli utenti

### 1.4 Principi fondamentali

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto, durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie, dei **principi fondamentali** stabiliti quali:

**Eguaglianza:** I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, ceto, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche e struttura della personalità.

**Imparzialità:** I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

**Riservatezza:** I servizi sono erogati garantendo al paziente il rispetto della persona ed una stretta osservanza del segreto professionale come da codice deontologico e normative in essere sulla privacy.

**Partecipazione:** Siamo aperti al diritto di collaborazione del cittadino; l'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione, nonché al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

**Assistenza:** All'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.

**Efficienza, efficacia e chiarezza:** Lo studio ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Ci impegniamo altresì a proporre al paziente i trattamenti più efficaci ed idonei, guidandolo nelle scelte con consigli e suggerimenti che i nostri professionisti e collaboratori dovranno esporre in modo chiaro ed esaustivo.

**Sicurezza:** Ci impegniamo nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature ed in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie.

## **1.5 I Diritti del malato**

(Tratto dal D.P.C.M. 19/5/1995)

### **Diritto all'informazione**

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate , alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. (Art 3)

### **Consenso informato**

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. (Art 4)

In particolare per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. (Art 5)

Il paziente ha, altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. (Art 6)

### **Riservatezza**

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. (Art 7)

Inoltre, in adempimento alla Legge 675, è necessario il consenso, da parte del cittadino utente al trattamento dei dati personali.

### **Reclami**

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. (Art 8)

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sullo studio ed i servizi offerti

L'accesso alla nostra struttura avviene fissando un appuntamento via telefono, via fax, via email o direttamente di persona, per un primo incontro/visita.

#### **Via Eustachio Manfredi, 17 00197 Roma**

Telefono: 06.80693820

fax 06.80696911

#### **Via 25 Aprile, 10 00015 Monterotondo**

Telefono: 06.80693820

Fax: 06.80696911

web: <http://www.odontoiatriasbardellasmorto.it>

Nel corso della prima visita, vengono raccolti i dati anamnestici e clinico obiettivi ed eventualmente, in base alla situazione clinica individuata vengono prescritti degli accertamenti quali analisi del sangue, radiografie e programmate ulteriori indagini (modelli di studio, fotografie, registrazioni occlusali...).

I dati così raccolti e gli esami verranno valutati e discussi con il paziente in un apposito appuntamento nel quale verrà illustrato il piano di *trattamento individuale* e le *alternative terapeutiche* con i rispettivi preventivi di spesa.

### 2.1 Assetto organizzativo

Le figure professionali coinvolte sono:

- I titolari dello studio, Dott. Fabio Smorto e Dott.ssa Maria Elvira Sbardella

con la collaborazione dei seguenti professionisti:

- Il Dott. Piero Versace (Ortodonzia)
- La Dott.ssa Daniela Montegrosso (Ortodonzia)
- Il Prof. Domenico Scopelliti (Chirurgia Maxillo-facciale e Chirurgia Plastica)
- La Dott.ssa Katia Di Giorgio (Anestesiologia)
- La Dott.ssa Mariangela Billi (Fisioterapia Articolare)
- Il Dott. Rocco Santoro (Medicina Estetica Mini Invasiva)
- La Dott.ssa Laura Isidori (Dietologia)
- La Sig.a Diomira Bovenzi (Assistente Dentale.)
- La Sig.a Iuliana Berta (Assistente Dentale.)
- La Sig.a Elena Di Sotto (Assistente Dentale.)

I professionisti del nostro studio collaborano in equipe per affrontare tutti i problemi odontoiatrici per offrire il meglio delle singole specializzazioni.

## 2.2 Principali prestazioni erogate

### *Igiene orale*

E' quella pratica odontoiatrica eseguita da personale qualificato (Igienista Dentale) che promuove la salute dell'individuo attraverso la prevenzione delle patologie che colpiscono i tessuti di supporto dei denti e degli impianti mediante istruzione e motivazione all'igiene alimentare ed orale ed attraverso la terapia meccanica non chirurgica (detartrasi, levigatura radicolare) delle patologie parodontali e periimplantari.

### *Terapia conservativa*

La terapia conservativa è quella branca dell'odontoiatria che si occupa di curare l'elemento dentale singolo danneggiato dalla carie o da un trauma. I restauri più comunemente utilizzati in conservativa sono: le otturazioni e le ricostruzioni. L'obiettivo della terapia conservativa è il ripristino morfologico, funzionale ed estetico del dente danneggiato, in modo da avere una perfetta integrazione del restauro con il dente ed i tessuti gengivali che lo circondano.

Le tappe della terapia conservativa sono:

1. Accurata visita del paziente con esami diagnostici e radiologici necessari per evidenziare la presenza di eventuali lesioni cariose e la formulazione del piano di trattamento.
2. Il dentista descriverà al paziente le possibili soluzioni terapeutiche e le eventuali alternative in modo da concordarne insieme quale adottare. Il paziente darà infine il suo consenso alla soluzione prospettata.
3. 'odontoiatra eseguirà le varie terapie.

### *Terapia endodontica*

Si eseguono esami clinici diagnostici per valutare lo stato dei tessuti pulpari e periapicali. Si eseguono tutte le terapie atte a salvaguardare il mantenimento nel cavo orale degli elementi dentari compromessi da patologia di origine pulpare. Cio' si esegue mediante detersione e sigillatura dei canali radicolari di cui si compone il dente in questione. Elementi dentari affetti da patologia in sede periapicale, che presentino restauri protesici o perni cementati possono essere curati mediante apicectomia che consiste nel taglio della gengiva ed esposizione della parte apicale della radice al fine di essere detersa e sigillata per via retrograda.

Denti in precedenza trattati endodonticamente ma con persistenza della patologia vengono curati preferenzialmente per via ortograde o in alternativa per via chirurgica secondo i casi. Le terapie vengono svolte con le più moderne tecniche conservative e minimamente invasive, avvalendosi di strumentari di precisione e materiali altamente biocompatibili.

### *Terapia parodontale*

E' quella branca dell'odontoiatria che promuove la salute dell'individuo attraverso la prevenzione, la diagnosi e la terapia delle patologie che colpiscono i tessuti di supporto dei denti e degli impianti.

La terminologia deriva da: para (intorno) odontium (dente) ossia dei tessuti di supporto del dente che includono la gengiva, il legamento parodontale, il cemento radicolare, l'osso alveolare e basale e la fibromucosa masticatoria.

Lo scopo principale della parodontologia è quello di preservare la dentatura naturale.

La parodontologia si occupa anche della sostituzione mediante impianti, degli elementi dentari persi, mantenendo anche su questi lo stato di salute periimplantare.

Le malattie parodontali si distinguono in gengiviti (che interessano la gengiva marginale) e parodontiti (dove c'è la distruzione dell'apparato di supporto dei denti) .

Le malattie che colpiscono i tessuti periimplantari si distinguono in mucositi (infiammazione reversibile a carico dei tessuti marginali periimplantari senza perdita di supporto osseo) e periimplantite (processo

infiammatorio che colpisce i tessuti periimplantari causando una perdita progressiva di tessuto osseo di supporto).

Tappe della terapia parodontale:

- Diagnosi
- Terapia
- causale (inclusa la levigatura radicolare)
- Terapia
- farmacologia
- Terapia
- chirurgica:
  - a) terapia chirurgica per l'eliminazione o la riduzione delle tasche
  - b) terapia chirurgica rigenerativa
  - c) chirurgia muco-gengivale
- Terapia
- implantare
- Terapia
- di supporto parodontale

### *Terapia ortodontica*

È quella branca dell'odontoiatria che si occupa di prevenzione, diagnosi e trattamento delle malposizioni dei denti e delle ossa facciali.

La terminologia deriva da: orto (dritto), gnato (mascellari), donzia (denti).

I principali obiettivi del trattamento ortodontico sono:

- allineamento corretto dei denti;
- salute dei denti e del loro apparato di sostegno;
- funzione masticatoria efficiente;
- buona estetica del viso;
- stabilità nel tempo dei risultati ottenuti.

### *Terapia chirurgica orale*

La CHIRURGIA ORALE è quella branca dell'Odontoiatria che si occupa di varie problematiche inerenti la necessità di avulsione di elementi dentari compromessi, dell'eliminazione CHIRURGICA di processi infiammatori acuti e cronici, così come la necessità di sostituire gli elementi dentari mancanti mediante l'inserimento di impianti osteointegrati o la ricostruzione delle volumetrie ossee mediante innesti.

Obiettivi della chirurgia orale:

- Estrazione degli elementi dentari con gravi compromissioni cariose o parodontali che diventino fonte di processi infiammatori acuti o cronici che possano compromettere il supporto osseo mascellare o mandibolare e la salute generale.
- Ripristino della corretta anatomia dei tessuti duri (osso) e molli (gengive) attraverso l'uso di innesti di osso e tessuti molli, o di biomateriali per ottenere un supporto adeguato per l'inserimento degli impianti e la successiva corretta terapia protesica
- Inserimento degli impianti osteointegrati per la sostituzione degli elementi mancanti per sostenere sia le protesi fisse che le protesi rimovibili
- Trattamento di frenuli labiali ipertrofici
- Reimpianti dentari

Tappe della terapia chirurgica:

- Accurata anamnesi generale e specifica per l'identificazione di patologie generali o locali che possano impedire il trattamento chirurgico, supportate da un'accurata indagine diagnostica radiografica.
- Definizione della terapia chirurgica da attuare, informazioni pre e postchirurgiche per il paziente.
- Valutazione della sede ove eseguire le prestazioni.
- Piano di trattamento chirurgico protesico insieme al protesista ed all'odontotecnico
- Piano di trattamento anestesilogico insieme all'anestesista
- Intervento in anestesia locale con eventuale sedazione
- Ad 1 2 settimane rimozione suture
- Ad 1 mese controllo radiografico
- Successive tappe a secondo del trattamento eseguito

### *Terapia protesica*

La terapia protesica che è quella branca dell'odontoiatria che si occupa di sostituire uno o più denti per ottenere una corretta funzione ed estetica.

Viene eseguita la terapia protesica nelle sue varie forme : corona, faccetta, intarsio, ponte, protesi rimovibile, protesi su impianti.

Obiettivi della terapia protesica sono:

- Il ripristino di una funzione masticatoria adeguata, fondamentale per la triturazione dei cibi che è una tappa molto importante di tutto il processo digestivo. Si può prevenire in tal modo la comparsa di patologie legate ad una cattiva digestione.
- Il ripristino di una adeguata fonazione ove essa sia compromessa. La perdita dei corretti rapporti fra la lingua, i denti e le labbra, nonché della corretta distanza tra le arcate, possono arrecare disturbi fastidiosi e imbarazzanti (emissione di sibili e/o di saliva...) durante la fonazione.
- Il ripristino di un' estetica piacevole del sorriso e delle sue componenti: denti e gengive e dei rapporti che tali componenti hanno con le labbra e con il viso in generale. Un sorriso "sano e bello" è fondamentale nel caratterizzare l' aspetto piacevole di un individuo, ad accrescere la propria autostima ed a consentirgli una più facile vita di relazione. In una parola contribuisce al benessere di una persona.
- Il ripristino dei corretti rapporti tra le due arcate dentarie e di esse con l' articolazione temporomandibolare. Nel caso di alterazione di tale equilibrio si potrebbe avere affaticamento e/o dolori muscolari, disturbi dell' articolazione temporomandibolare, cefalee, disturbi posturali...

Le tappe della terapia protesica sono:

- Accurato esame del paziente, esecuzione di esami diagnostici e radiologici di volta in volta necessari e la formulazione di un piano di trattamento. Il dentista si confronterà dunque con il paziente per spiegare le possibilità terapeutiche del caso e le possibili alternative. Dopo una esaustiva informazione verrà concordata fra il dentista ed il paziente una soluzione adeguata rispetto al singolo caso clinico. Il paziente darà infine il suo consenso alla soluzione prospettata.
- Trasmissione dei dati (impronte, cere, foto...) e del progetto clinico all' odontotecnico che definirà il suo progetto tecnico.
- Il protesista eseguirà quindi le varie terapie, le registrerà mediante materiali e strumenti e trasferirà i nuovi dati in laboratorio.
- L' odontotecnico costruirà in laboratorio le protesi e le invierà all' odontoiatra per le prove, per l' adattamento individuale e per la consegna al paziente.

## **2.3 Modalità di erogazione delle prestazioni**

Lo studio eroga prestazioni specialistiche relative alla riabilitazione orale in regime privatistico. Non esistono convenzioni con il servizio sanitario nazionale o con altre entità. Se il paziente ha una propria assicurazione saremo lieti di poterlo assistere nell'espletamento delle prassi di rimborso. Il rapporto economico da parte nostra è comunque sempre diretto con il paziente.

### **2.3.1 Informazioni all'Utente**

L'utente viene debitamente informato:

- Sulle caratteristiche della prestazione
- Modalità di esecuzione della prestazione
- Tempistica della prestazione
- Alternative terapeutiche

L'elenco completo delle prestazioni, con le relative tariffe, è a disposizione dell'utenza dietro richiesta al personale addetto.

### **2.3.2 Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- Direttamente presso lo studio, dove al paziente viene consegnato un promemoria che riporta:
  - Data e ora dell'appuntamento
  - Eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione
- Telefonicamente accordandosi con l'operatore su data ed ora dell'appuntamento.

### **2.3.3 Modalità di accettazione**

Al momento dell'accettazione verrà verificata la prenotazione dell'utente da parte del personale addetto all'accettazione.

In caso di nuovo utente gli verrà consegnata la Cartella clinica da compilare e firmare nelle seguenti parti:

- dati anagrafici
- dati anamnestici generali
- modulo privacy

Al fine di garantire la privacy dell'utente si prevede che siano i pazienti stessi a compilare la relativa documentazione. La completezza dei dati sarà verificata nel corso della prima visita.

Nel corso della prima visita, in base alla situazione clinica individuata vengono eventualmente prescritti degli accertamenti quali analisi del sangue, radiografie e programmate ulteriori indagini (modelli di studio, fotografie, registrazioni oclusali...).

I dati così raccolti e gli esami verranno valutati e discussi con il paziente in un apposito appuntamento nel quale verrà illustrato il piano di trattamento individuale e le alternative terapeutiche con i rispettivi preventivi di spesa.

### **2.3.4 Modalità di pagamento**

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato in contanti, mediante POS Bancomat e con assegno.

La fattura, nella quale saranno descritte analiticamente le prestazioni eseguite, viene consegnata direttamente al paziente.

### **2.3.5 Prescrizioni mediche**

Il medico, quando lo ritiene opportuno, rilascia nota scritta al paziente circa le norme comportamentali inerenti la corretta gestione delle varie prestazioni.

A seguito della prestazione o a conclusione del ciclo terapeutico viene rilasciato, su richiesta, un referto e/o una relazione per il medico curante.

### ***2.3.6 Modalità di accesso***

All'interno dello studio è presente una segnaletica, leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni, che facilita l'individuazione dei percorsi per raggiungere la sede di effettuazione delle prestazioni.

### ***2.3.7 Ulteriori informazioni cliniche e modalità di ritiro del referto***

Ulteriori informazioni cliniche possono essere ottenute direttamente dal personale addetto. Eventuali copie della cartella clinica e degli esami eseguiti potranno essere consegnati al paziente a seguito di richiesta scritta. È possibile richiedere copia della cartella clinica compilando un apposito modulo da richiedere all'accettazione. La copia potrà essere ritirata dal paziente, o dalla persona da lui delegata per iscritto, munito della copia del modulo di richiesta.

Il delegato dovrà esibire i seguenti documenti:

- Delega scritta (su carta semplice).
- Fotocopia del documento di identità (con firma in originale del titolare della cartella clinica).
- Il proprio documento d'identità.

### ***2.3.8 Privacy e Consenso informato***

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione dovranno esprimere per iscritto il proprio consenso al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Nel caso di prestazioni che possano presentare rischi di varia entità il paziente deve essere preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato all'interno della cartella clinica.

## SEZIONE TERZA

### Standard di Qualità

Ci impegniamo a fornire un servizio conforme, in tutti i suoi aspetti, ai principi stessi in precedenza enunciati. Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale.

In base ad essi, la nostra organizzazione intende realizzare i propri progetti di miglioramento, al fine di fornire un servizio sempre più aderente alle aspettative e ai bisogni dei pazienti.

#### 3.1 Obiettivi e standard di qualità

Lo studio Sbardella - Smorto ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

#### Informazione e privacy

- Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite
- Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

#### Igiene

- Rispetto scrupolo delle norme di igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

#### 3.2 Diritto all'informazione ed alla partecipazione

Il nostro studio assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in modo accurato e chiaro dal personale referente.

La partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Rilevazioni di gradimento da parte dell'utenza. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard prende in esame, in particolare la qualità dei rapporti con il personale, il rispetto dei tempi degli appuntamenti, il comfort e l'igiene degli ambienti.
- Riunioni degli operatori interessati finalizzate al miglioramento attraverso il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti.

Inoltre:

- Conoscere preventivamente l'importo delle prestazioni ed essere aggiornato su eventuali variazioni
- Ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazioni, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze sanitarie del caso e dia garanzia di tutela della riservatezza
- Ottenere chiare e complete informazioni sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie e nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia
- Individuare il personale medico e non medico. A tale scopo, il predetto personale, è munito di cartellini di identificazione chiaramente leggibili, con nome, cognome, titoli professionali e qualifica
- Rivolgere al medico responsabile eventuali doglianze o reclami e di ottenere puntuale risposta

### **3.3 Flessibilità Tempestività**

Per quanto possibile cerchiamo di mantenere il contatto con i pazienti anche al di fuori del normale orario di lavoro cercando di assistere ai piccoli inconvenienti che si possono verificare nel corso del trattamento. Cerchiamo inoltre di erogare i servizi nei tempi più brevi possibili. Per le prestazioni urgenti, se possibile, anche nello stesso giorno mentre per la routine entro 12 settimane.

### **3.4 Affidabilità Professionalità**

La nostra organizzazione cerca di monitorare e controllare la propria qualità attraverso la verifica costante di ogni fase del proprio processo operativo riferendosi alle normative ministeriali e regionali ed alle raccomandazioni delle maggiori Società Scientifiche.

In merito alla professionalità, il personale sanitario, tecnico e amministrativo del nostro studio, segue e frequenta corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa di erogazione del servizio.

Anche le apparecchiature e la strumentazione sono costante oggetto di controllo in merito alla loro funzionalità ed adeguatezza nel tempo, privilegiando il loro veloce ricambio in risposta alle esigenze di sempre maggiore efficienza dei moderni mezzi diagnostici e di terapia. Per esempio il nostro studio dispone di radiografici digitali di ultima generazione in grado di ridurre la dose di raggi X necessaria per le radiografie fino a 10 volte quella usuale della radiologia tradizionale.

### **3.5 Trasparenza**

Il nostro studio opera in regime di assoluta trasparenza Amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla propria tipologia delle prestazioni, come e dove vengono effettuate, i tempi di attesa e le tariffe applicate.

### **3.7 Riservatezza**

Tutto il personale dello studio è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato, come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria.

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di Tutela e Verifica

#### 4.1 Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

E' stato predisposto un " Questionario di Valutazione del Servizio" che può essere compilato sia in forma anonima che nominale e consegnato al personale in accettazione o inserito nel raccoglitore appositamente predisposto.

I risultati delle indagini vengono utilizzati dallo studio per verificare il rispetto degli standard qualitativi, degli impegni dichiarati e per la definizione degli interventi di miglioramento della qualità del servizio.

#### 4.2 Proposte e reclami

Lo studio Sbardella - Smorto garantisce il diritto dell'utente di formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e di presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o il mancato rispetto delle norme e dei regolamenti

I dott.ri Maria Elvira Sbardella e Fabio Smorto sono i referenti per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere anche espressi mediante apposita " Scheda Reclamo Paziente" , disponibile in sala d' attesa ed in tutti i luoghi accessibili all'utenza e che può essere consegnata al personale in accettazione o inserita nel raccoglitore appositamente predisposto.

Al paziente verrà risposto per iscritto o mediante colloquio e ci impegniamo ad individuare le cause del disservizio al fine di risolverlo ove possibile nei tempi tecnici strettamente necessari ed al fine di evitare che lo stesso possa ripetersi in futuro.

#### 4.3 Termini della richiesta di tutela

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione.
- Per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione di servizi sanitari ed in particolare:
  - della carta dei Servizi adottata dallo studio Sbardella - Smorto;
  - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19/5/1995 (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari) e nel D.P.C.M. 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
  - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
  - del Piano Sanitario Regionale e delle norme sull'autorizzazione e accreditamento
  - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

## SEZIONE QUINTA

### Dati dell'Utente

#### 5.1 Trattamento dei dati personali

Lo studio Sbardella - Smorto, in ottemperanza di quanto previsto in materia di "Codice in materia di protezione dei dati personali" di cui al D.Lgs. 196/2003, dispone di DPS Documento Programmatico per la Sicurezza.

#### **Finalità del trattamento**

Il trattamento dei dati personali (dati anagrafici e dati inerenti la salute) è finalizzato nel suo complesso esclusivamente allo svolgimento del servizio sanitario, contrattualmente affidato allo studio Sbardella - Smorto dall'interessato o da terzi per suo conto.

#### **Modalità del trattamento**

Il trattamento dei dati personali è svolto con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati e si realizza esclusivamente attraverso le fasi di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, cancellazione e distruzione dei dati.

#### **Ambito di comunicazione e diffusione dei dati**

I dati personali, anagrafici, possono essere oggetto di comunicazione all'ASL ed all'ufficio contabilità se necessario. I dati personali (relativi allo stato di salute) non sono oggetto di comunicazione a soggetti diversi dall'interessato, se non nella sola modalità ammessa dalla legge o per fini assicurativi.

I dati personali e i dati relativi allo stato di salute non sono oggetto di diffusione a soggetti indeterminati.

Se l'interessato avesse stipulato un accordo o un contratto con una Società di Assicurazioni, una Cassa Mutua o un Fondo Aziendale, potremmo avere la necessità di comunicare loro i dati relativi alle prestazioni effettuate.

La comunicazione di tali dati avverrà nel massimo rispetto della tutela della privacy.

La documentazione clinica può essere ritirata anche da persone diverse dagli interessati, appositamente delegati. I referti e la documentazione clinica sono sempre e comunque consegnati in busta sigillata.