

CENTRO MEDICO ODONTOIATRICO ANDROMEDA

CARTA DEI SERVIZI

ODONTOIATRICI

(Riferimento Procedure PR-01-C8)

TUTTI I CITTADINI UTENTI POSSONO LIBERAMENTE CONSULTARE LA CARTA DEI SERVIZI PRESSO IL BANCONONE DELL'ACCETTAZIONE E NELLA SECONDA SALA DI ATTESA DEL CENTRO ANDROMEDA

Revisione n 2 del 18-03-2013

Indice generale

Premessa.....
La presentazione del Centro	
I principi della carta	
Missione e politiche del Centro.....
Gli standard di qualità del Centro	
Prenotazione	
Visita e procedure diagnostiche e terapeutiche	

Rapporti amministrativi	
Descrizione indicatori.....	
Assetto organizzativo	
Personale operante nel Centro	
Prestazioni.....	
Modalità di prenotazione.....	
Modalità di erogazione.....	
La tutela degli utenti	
Indirizzi e numeri utili	

La premessa

Il Centro Medico Odontoiatrico Andromeda s.r.l. nasce con l'obiettivo di realizzare un servizio per la cura delle affezioni della bocca e dei denti, ad elevato contenuto professionale e tecnologico. Il Centro è impegnato in un processo di sviluppo continuo, il cui fine ultimo è quello di raggiungere livelli di organizzazione sanitaria, che eroghi al cittadino-utente prestazioni e servizi sanitari di qualità, ottimizzati tramite una gestione attenta ed oculata delle risorse.

In questo processo l'adozione della "Carta dei Servizi" rappresenta il momento decisivo in cui Andromeda s.r.l. rende pubblici gli obiettivi aziendali, i programmi, le procedure e le verifiche che periodicamente svolge, non solo per darne generica informazione, ma anche per invitare il cittadino-utente ad una diretta partecipazione nella gestione aziendale con consigli ed osservazioni. Con questo tipo di rapporto, l'impegno di Andromeda s.r.l. a perseguire un costante miglioramento della qualità diviene l'elemento centrale intorno a cui ruota tutta l'attività aziendale.

Per garantire il costante adeguamento della struttura e delle prestazioni alle esigenze del cittadino-utente, la Carta dei Servizi

- definisce i principi fondamentali che pone alla base della suo modo di essere;
- definisce gli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie offerte;
- provvede ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi;
- applica la massima trasparenza nelle procedure organizzative ed amministrative;
- afferma il diritto di reclamo contro eventuali atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso;
- individua le procedure per verificare l'andamento dei servizi e per analizzare i segnali di disservizio;
- individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie a rimuovere i disservizi e per fissare gli interventi per realizzare i miglioramenti;

assicura la consultazione e/o partecipazione dei cittadini-utenti e delle loro organizzazioni alla verifiche di qualità e all'organizzazione dei servizi del Centro.

La presentazione del Centro

Il Centro Medico Odontoiatrico Andromeda s.r.l., tel.: 0571 – 924291 e 922392,

fax:0571.922392

partita I.V.A.: 05212280480

è una struttura sanitaria privata, autorizzata dal Comune di Empoli, con autorizzazione n° 14 del 16.10.2003, ad erogare prestazioni ambulatoriale di specialistica e diagnostica di classe 1 per la disciplina di Odontoiatria, codice 35 della tabella di cui all'allegato A, punto 9 della deliberazione della Giunta Regionale n° **944 del 09.08.2003**;

a seguito di ampliamento dei locali nel Giugno 2009 l'autorizzazione comunale è stata modificata nel n° 56 del 16/06/09 e, ulteriormente, nel n° 99 del 20/10/09 a seguito di installazione di apparecchio ortopantomografo digitale.

a seguito di ampliamento dei locali nel giugno 2010 l'autorizzazione comunale è stata modificata nel n. 37 del 21.06.10.

Il Centro è convenzionato con AUSL 11 di Empoli dal 01.03.2077 e accreditato dal Regione Toscana dal 21.03.2008.

è situato nel centro urbano di Empoli, alle spalle della stazione ferroviaria (il Centro è raggiungibile in pochi minuti a piedi), in un'area attrezzata di parcheggi e di servizi pubblici e commerciali, più precisamente in via Cantino Cantini n° 44, al primo piano di un edificio di recente costruzione, di cinque piani.

si accede al Centro dai parcheggi limitrofi o dalla piazza pubblica prospiciente e, tramite scala interna o ascensore, si raggiunge un ampio corridoio al primo piano, percorso il quale, si giunge alla porta d'ingresso che si apre su un disimpegno che immette direttamente al suo interno.

La segnaletica installata indica i percorsi d'ingresso e di uscita.

Il Centro è perfettamente agibile da parte di soggetti portatori di handicap.

L'attività del Centro si svolge nei seguenti ambienti:

n°2 sale di accettazione e di attesa con a disposizione rispettivamente 8 e 8 poltroncine, necessari e sufficienti per soddisfare le necessità dei pazienti in attesa;

n° 2 uffici, direzionale e sanitario;

n° 5 studi medici per l'erogazione delle prestazioni;

locale predisposto per la radiologia odontoiatrica panoramica;

locale attrezzato per le sterilizzazioni e lo sviluppo lastre;

locale attrezzato per gli aggiustaggi delle protesi dentarie;

n° 2 servizi igienici per pazienti, completi di antibagno;

n° 2 servizi igienici per il personale, completi di antibagno;

servizio igienico per disabili,

n° 2 locali archivio.

locale spogliatoio per personale femminile

locale spogliatoio per personale maschile

In entrambe le sale di attesa sono presenti riviste, libri e materiale di intrattenimento per bambini .In entrambe le sale il comfort ambientale è garantito dalla presenza di porta, finestra e da sistema di areazione forzata, oltre ai condizionatori per aria calda e fredda.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI ODONTOIATRICI

Qui di seguito riportiamo i principi che stanno alla base del modo di essere di Andromeda s.r.l.:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti del cittadino-utente. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificate discriminazioni e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, si ritiene necessario adottare tutte le iniziative utili ad adeguare le modalità della prestazione alle esigenze degli utenti portatori di handicap, dei bambini, degli anziani, delle donne in particolari condizioni di salute.

Imparzialità

Gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti del cittadino-utente a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

Viene garantita con:

l'obbligo di astensione, da parte di tutti gli operatori, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;

la più stretta osservanza, da parte degli operatori, dei doveri di ufficio e deontologici;

Appropriatezza della cura

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando:

le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia;

il momento più giusto di erogazione;

le più opportune modalità di erogazione, rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

Continuità Assistenziale

I servizi sono erogati, nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna, in maniera continuativa **Dal 2 maggio 2012 l'orario di apertura** è così modificato: MATTINA. Ore 9-13 e POMERIGGIO:14,30-19,30 con chiusura dalle ore 13 alle 14,30..

Diritto di scelta e di informazione sanitaria

L'utente ha il diritto di scegliere, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione, le possibili alternative terapeutiche che gli vengono indicate dal medico e di scegliere il medico preposto alla sua cura.

Riservatezza

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e a fatti riguardanti il cittadino-utente assistito sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solo al diretto interessato o suo delegato.

Il personale sanitario e amministrativo improntano le loro azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza.

Efficienza ed efficacia

Il Centro adotta misure idonee ad erogare servizi e prestazioni sanitarie come ampiamente descritte nelle Procedure in uso:

efficienti, come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;

efficaci, come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte.

E' obiettivo prioritario sviluppare iniziative specifiche (investimenti, formazione del personale, innovazione tecnologica) al fine di ottenere un incremento della qualità dei servizi erogati.

I fattori che concorrono a migliorare la qualità del servizio sono:

accoglienza e informazione sui servizi;

semplicità delle procedure;

tempestività , puntualità, regolarità del servizio;

rispetto della dignità, riservatezza.

Partecipazione

Viene garantita, nel momento dell'erogazione della prestazione o durante lo svolgimento del procedimento amministrativo che lo riguarda, la partecipazione del cittadino-utente tramite la possibilità di:

produrre memorie e altri documenti utili per determinare il contenuto del servizio;
prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio medesimo;
presentare reclami, segnalazioni, osservazioni sul singolo servizio usufruito dall'utente, secondo le modalità indicate dal regolamento per la tutela degli utenti;

MISSIONE E POLITICHE

LA MISSIONE.

La **missione aziendale**

espressa dal Centro, sottoposta ad aggiornamento periodico qualora sia ritenuto necessario e per so pravenute esigenze di programmazione regionale o aziendale, si riassume, nei seguenti punti:

- 1- offrire al cittadino la possibilità di usufruire di prestazioni odontoiatriche in regime di convenzione ossia con le stesse condizioni economiche e le stesse normative in materia di esenzioni previste dal S.S.N.
- 2-offrire una assistenza odontoiatrica di qualità sia in regime privato che convenzionato, in condizioni di assoluta igiene, sicurezza e comfort ambientali.
- 3- ricercare continuamente i miglioramenti tecnici, logistici, organizzativi e professionali per ottenere come risultato prestazioni sanitarie di eccellenza e servizi di qualità.

LE POLITICHE

Il Centro Andromeda intende perseguire i seguenti obbiettivi:

- 1- definire i processi gestionali adeguati ala raggiungimento di obbiettivi di efficacia, efficienza e qualità.
- 2- garantire la completezza e qualità delle cure erogate con particolare attenzione posta nella prevenzione del dolore nel corso degli interventi e nel periodo successivo e nella gestione della "paura" del dentista.
- 3- garantire una sterilizzazione eccellente di tutte le medical devices che vengono a contatto con il paziente.
- 4- mantenere una elevata igiene e comfort degli ambienti
- 5- promuovere una sempre più elevata qualità del personale
- 6- garantire al paziente una adeguata e documentata informazione al riguardo delle terapie proposte e dei relativi preventivi di spesa.
- 7- garantire puntualità e ottimizzazione dei tempi di lavoro
- 8- garantire la buona funzionalità dello studio attraverso un attento piano di verifica e

controllo di tutte le fasi di attività.

9- promuovere la eliminazione di situazioni non conformi attraverso la ricerca delle cause degli eventuali reclami del paziente o delle eventuali n.c. Interne rilevate e d una attenta gestione delle azioni correttive e preventive che permettano di ridurre nel tempo non conformità aventi la stessa causa.

10- garantire la gestione di un efficace Sistema Qualità.

La Direzione è consapevole che la qualità del servizio offerto dipenda :

- dall'aggiornamento e formazione professionale del personale
- dal rapporto con i pazienti clienti
- dall'igiene e dal comfort degli ambienti
- dalla puntualità e dal rispetto dei tempi di attesa e dei preventivi e dalla misurazione dei risultati

“Albero della qualità” del Servizio Odontoiatrico

Prenotazione

Chiarezza della segnaletica;
Cortesia e disponibilità del personale;
Semplicità della procedura di prenotazione;
Tempo di attesa per la prestazione.

Visita e procedure diagnostiche e terapeutiche

a). Accesso e attesa

Comfort delle sale di attesa;
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici;
Tempi di attesa.

b). Visita specialistica

Comfort dell'ambulatorio;
Informazione al paziente su diagnosi, trattamenti e percorsi terapeutici.

c). Prestazioni

Semplicità e rapidità del flusso dei pazienti;
Rispetto del paziente per le procedure invasive.

d). Relazioni con il personale

Visibilità del tesserino di riconoscimento;
Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari.

e). Conclusione della visita

Semplicità di prenotazione visite ed esami successivi.
Consegna eventuale di documentazione sanitaria per il medico curante;

Rapporti amministrativi

a). **Aspetti amministrativi**

Semplicità della procedura di pagamenti o rimborsi.

b). Raccolta valutazioni degli utenti

Semplicità delle modalità di inoltrare reclami;

Tempo di risposta al reclamo;

Semplicità delle modalità di raccolta della valutazione (interviste, questionari).

Di conseguenza gli standard di qualità della "Carta dei Servizi" prendono in esame le dimensioni generali della qualità del servizio (esclusa la qualità tecnica) ovvero principalmente:

tempestività, puntualità, regolarità ed altri fattori di qualità legati al tempo;

la semplicità delle procedure di accesso ed amministrative;

la comprensibilità e completezza delle informazioni;

gli aspetti legati all'accoglienza nelle strutture sanitarie;

gli aspetti legati alla struttura fisica, come il comfort e la pulizia;

gli aspetti legati alle relazioni sociali ed umane.

Le prestazioni garantite all'utente

-**Odontoiatria conservativa**: otturazioni, intarsi, onlays, sigillazioni, fluorizzazioni.

-**Odontoiatria endodontica**: devitalizzazioni, medicazioni, otturazioni canalari.

-**Parodontologia**: cura e prevenzione delle malattie gengivali.

Chirurgia orale e periorale: denti inclusi, apicectomie, rialzo seno mascellare, chirurgia parodontologica, chirurgia preprotetica, correzione di piccoli inestetismi.

-**Implantologia**: implantologia.

- **Diagnostica radiografica per odontoiatra**: radiografie endorali e panoramiche.

Ortodonzia: apparecchi fissi e mobili per la correzione di disfunzioni e malocclusioni.

- **Igiene dentaria**: ablazione tartaro ed istruzioni per l'igiene orale.

Estetica orale: sbiancamento denti, eliminazione macchie da caffè, tabacco. Etc..

Protesi: mobile-fissa-scheletrica-combinata

Tutte le prestazioni erogate dal Centro vengono svolte al suo interno.

Le modalità di prenotazione delle prestazioni.

L'utente può prenotare le prestazioni sia telefonicamente che di persona presentandosi al servizio accettazione del Centro e per le prestazioni convenzionale con il S.N.N., tramite il servizio C.U.P. della AUSL.

Per le prestazioni che richiedono particolari preparazioni, il Centro consiglia all'utente di presentarsi personalmente per meglio definire le modalità con cui sarà erogata la prestazione e per ritirare eventuali moduli descrittivi della modalità con cui dovrà prepararsi a ricevere la prestazione.

La gestione dell'agenda delle prestazioni è informatizzata e l'operatore provvede ad illustrare all'utente la disponibilità degli specialisti, i tempi di attesa e la durata presunta della prestazione.

Per ogni prestazione richiesta, viene fornito all'utente il preventivo di spesa completo delle modalità e dei tempi di pagamento; sarà cura del Centro adeguare alle necessità dell'utente, per quanto possibile e fatta salva la qualità della prestazione sanitaria, le modalità e i tempi di pagamento.

I pagamenti vengono effettuati in contanti o tramite carte di credito o assegni bancari.

L'agenda degli appuntamenti ed i preventivi di spesa dovranno essere preventivamente concordati con il servizio sanitario; solo dopo che il servizio sanitario ha espresso il proprio parere, il servizio accettazione potrà dare conferma o meno delle modalità della prestazione.

Le modalità di erogazione delle prestazioni.

Durante tutto l'iter della prestazione, dall'appuntamento alla prestazione, alla consegna e tenuta degli eventuali referti, viene garantita la privacy dell'utente. In cartella è contenuto apposito modulo per il consenso al trattamento dati sensibili.

Il medico odontoiatra visita il paziente, raccogliendo **l'anamnesi sanitaria e odontoiatrica**, e lo informa circa la diagnosi, il trattamento proposto e la modalità con cui viene eseguita la prestazione, i rischi eventuali, le controindicazioni, ed allo stesso paziente sarà richiesto di rilasciare attestato dell'informazione ricevuta e della sua disponibilità ad accettare la prestazione attraverso la sottoscrizione di consensi

informati specifici per singola prestazione.

Spesso, se non si è in possesso di una adeguata documentazione radiografica, il medico odontoiatra prescriverà una indagine radiografica (**panoramica o teleradiografia o semplice** rx endorale). In particolare per la Panoramica viene richiesto un consenso scritto nell'ipotesi in cui venga effettuata nel Centro.

Tutto ciò che viene riferito dal medico e effettuato sul paziente viene registrato nella cartella clinica la quale garantisce che le prestazioni siano imputabili allo specifico utente ed allo specifico operatore. La cartella consente, dunque, una rintracciabilità completa della prestazione, dell'esecutore e dei materiali utilizzati.

La cartella clinica, oltre alla **anamnesi** ed eventuali indagini utilizzate, contiene il **piano di trattamento con relativo preventivo** nel quale vengono riportate le proposte terapeutiche ed i relativi costi; tale piano deve essere firmato dal sanitario e dallo stesso paziente/utente. Infine vengono riportati in cartella eventuali farmaci prescritti e istruzioni relative alle prestazioni eseguite.

Le cartelle cliniche attestanti il percorso terapeutico del paziente vengono numerate, archiviate e conservate in apposito schedario chiuso a chiave posto nel locale archivio.

Per il rispetto della privacy dell'utente, non è permesso dare, a persone diverse dall'interessato o da chi legalmente identificato quale esercitante la patria potestà, informazioni relative alle prestazioni effettuate, potendo solo esserne informato il medico curante del paziente, sotto il vincolo del segreto professionale. Un diverso comportamento può essere eseguito solo su richiesta dell'utente medesimo mediante delega scritta.

La continua presenza del medico Odontoiatra durante l'orario di lavoro, garantisce non solo la continuità assistenziale del servizio in caso che si manifestino urgenze o eventi imprevisti, ma anche di poter intervenire con tecniche assistenziali specifiche nel caso di eventi clinici particolari e di maggiore gravità.

La tutela degli utenti

Il Centro prevede per l'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione. (i moduli per il reclamo sono ben visibili accanto alla Carta dei Servizi)

La tutela è prevista per:

qualsiasi disservizio, inteso come efficacia - efficienza, che abbia compromesso la possibilità di usufruire correttamente della prestazione concordata in precedenza;
qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari.
L'utente attiva la procedura di tutela entro quindici giorni dal momento che ha subito o è venuto a conoscenza di un comportamento lesivo, tramite presentazione per iscritto di un reclamo presentato personalmente o inviato per posta al Legale Rappresentante del Centro.
Al termine del piano di trattamento viene fatto compilare al paziente un **questionario** di soddisfazione relativo al servizio prestato.

Il sistema informatico

Il sistema informatico è dotato di software che permette la raccolta e l'elaborazione dei dati di gestione amministrativa e sanitaria del Centro.

L'accesso a queste informazioni viene permesso soltanto alle persone autorizzate secondo le modalità previste dalla legge 196/03 sulla "privacy".

Il responsabile della gestione informatica del Centro viene individuato nel Legale Rappresentante della società.

Sempre attraverso il sistema informatico sarà possibile predisporre materiale informativo a disposizione dell'utenza come:

tipologia delle prestazioni,

orari di apertura del Centro,

operatori responsabili nelle varie funzioni,

tariffe,

modalità di comunicazione all'utente circa le informazioni che lo riguardano,

termini e modalità relative all'acquisizione del consenso informato,

termini e modalità relative alla consegna dei referti.

Carta dei Servizi Odontoiatrici redatta dai responsabili organizzativi del Centro Medico Odontoiatrico in collaborazione con il Direttore Sanitario, i titolari aziendali e dal Responsabile Servizi Qualità.

Revisione 1 del 30.05.2012

Empoli, 30.05.2012