

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 1/7 |

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-paziente e l'ambulatorio *Perugia Dent*.

La Carta dei Servizi è utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei cittadini-pazienti che si recano nel nostro ambulatorio. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard minimi di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti. Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del paziente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente. Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il medico e i suoi pazienti. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dall'ambulatorio e di coinvolgere gli stessi pazienti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione. La Carta permette di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte di operatori e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

Si sottolinea, comunque, che ciò che è contenuto in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori, infatti sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per il paziente.

PRESENTAZIONE, POLITICA E OBIETTIVI

Perugia Dent attraverso la tutela e la promozione della salute orale vuole produrre benessere per la persona e per la collettività offrendo prestazioni odontoiatriche di eccellenza (Mission) nel rispetto scrupoloso di valori quali l'etica, la sicurezza, la qualità e l'accessibilità alle cure dentali così da perseguire un proprio innovativo progetto di odontoiatria sociale mirato a rendere i servizi sanitari privati accessibili a tutti i pazienti (Vision).

Forti di questo bagaglio di esperienza, l'ambulatorio partendo da una diagnosi completa ed accurata, propone ai suoi pazienti soluzioni e trattamenti personalizzati, capaci di raggiungere un risultato efficace e duraturo nel tempo.

Perugia Dent si pone quindi come obiettivo principale della sua attività quello di:

- o osservare in modo scrupoloso le normative vigenti
- o migliorare l'integrazione tra paziente e parti interessate, attraverso prima l'individuazione delle loro esigenze ed aspettative e poi della soddisfazione di queste
- o migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza del paziente
- o assicurare tutti i requisiti igienico-sanitari e le dotazioni tecnologiche più avanzate per la sicurezza e la qualità della assistenza;

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 2/7 |

- o prevenire gli eventi avversi e le non conformità;
- o perseguire una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- o migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità e della sicurezza
- o garantire soluzioni e trattamenti accessibili a tutti
- o ottenere i risultati economici previsti garantendo comunque un elevato livello qualitativo e sicurezza delle prestazioni erogate;

Per raggiungere tali obiettivi *Perugia Dent* ha deciso di intraprendere questa Politica che si basa essenzialmente sui seguenti principi e strategie:

- rispetto della etica di impresa e della deontologia professionale, per operare quale impresa sanitaria privata senza condizionamenti economici distorsivi essendo pur se "profit", parte integrante a tutti gli effetti del SSN;
- analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione dell'ambulatorio (rischio paziente, rischio operatore e rischio ambientale);
- approccio sistemico dei processi e delle procedure basato su evidenze etiche, istituzionali, scientifiche e clinico organizzative, al fine della ricerca del miglioramento continuo
- standardizzazione strutturale, tecnologia e organizzativa delle risorse al fine di garantire standard di servizio/prodotto basato su indicatori;
- misurazione ed ottimizzazione dei processi per la riduzione degli sprechi, l'abbattimento dei costi della Non Qualità, la prevenzione degli errori ed il raggiungimento della migliore efficienza possibile;
- monitoraggio dei livelli di qualità percepita (soddisfazione paziente);
- formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo dell'ambulatorio, particolarmente in riferimento all'aggiornamento professionale e alle nuove tecnologie disponibili;
- informatizzazione e assessment tecnologico ai fini del controllo di gestione e della ottimizzazione dei processi;
- documentazione e diffusione dei risultati alle parti coinvolte attraverso canali di diffusione pubblici e privati nel rispetto delle norme cogenti in materia;
- applicazione sistematica di protocolli di disinfezione, sterilizzazione e prevenzione della contaminazioni crociate;

L'ambulatorio *Perugia Dent* è organizzato e strutturato nel rispetto di tutte le vigenti norme igienico-sanitarie imposte dal SSN che prevedono rigidi protocolli per il controllo di qualità, per tutto questo ha progettato e implementato un Sistema di gestione conforme ai requisiti di Accredimento imposti dalla normativa regionale per i servizi di odontoiatria, come espressi nell'autorizzazione all'esercizio.

È convinzione della Direzione che una tale Politica porti vantaggi concreti alla Struttura, ai pazienti e a tutte le parti interessate in misura tale da comportare il soddisfacimento di tutti.

La Direzione si rende responsabile della divulgazione della propria Politica e degli impegni in essa contenuti all'interno, e quanto possibile all'esterno, dell'organizzazione.

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 3/7 |

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Eguaglianza:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.
- **Imparzialità:** A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nell' ambulatorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- **Continuità:** I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- **Partecipazione:** Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dall'organizzazione, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. La Direzione dell'Ambulatorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** Il personale dell'ambulatorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

ELENCO TRATTAMENTI EROGATI DALL'AMBULATORIO

Presso l'ambulatorio *Perugia Dent* è possibile effettuare i seguenti trattamenti:

- Diagnosi e accettazione
- Igiene Dentale e Prevenzione
- Conservativa
- Endodonzia
- Chirurgia orale
- Parodontologia
- Gnatologia
- Ortodonzia
- Implantologia
- Implantoprotesi
- Protesi fissa
- Protesi rimovibile
- Protesi fisso-rimovibile
- Pedodonzia

Ogni ciclo di cura si svolge secondo un protocollo in 4 fasi: accettazione, cura, dimissione, riammissione per controllo.

Il personale è sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento in merito agli aspetti della prestazione.

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 4/7 |

Per effettuare le prestazioni è sufficiente contattare la struttura che riferirà informazioni tempestive e trasparenti fissando un appuntamento secondo i criteri di gestione delle liste di attesa, per garantire a tutti gli assistiti un accesso equo alle prestazioni sanitarie, in luoghi e tempi adeguati.

In casi particolari come nel caso in cui sia il paziente, per esigenze personali, a richiedere il prolungamento del giorno di prenotazione dell'esame, l'ambulatorio accontenta la richiesta dell'utente e si considera in linea con la garanzia dell'esecuzione dell'esame nei giorni definiti negli standard di qualità riportati qui di seguito.

Il personale di segreteria riporta nella lista di attesa il paziente che eventualmente non rientra nella prenotazione negli standard di qualità per motivi attribuibili all'ambulatorio stesso. La percentuale annua è inferiore al 1% sul totale delle prestazioni erogate e quindi valida lo standard di qualità di *Perugia Dent*. Al momento della chiamata quindi il personale appositamente formato è incaricato di sottoporre il paziente ad una prima valutazione per determinare l'urgenza del problema e quindi la priorità di intervento alla classe di priorità a cui appartiene. Per definire meglio le condizioni cliniche del paziente, l'operatore può individuare eventuali situazioni di pericolo, raccoglie i dati anagrafici e le informazioni utili ad individuare il problema principale quali sintomi, analisi del dolore e eventualmente storia medica del paziente.

Sulla base di quanto appreso al paziente viene quindi fissato un appuntamento in base alla complessità e urgenza del caso.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER IL PAZIENTE

Perugia Dent garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. L'ambulatorio si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

Perugia Dent applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove applicabile.

In particolare garantisce:

- ✓ il rispetto della privacy: Al cittadino che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche, acquisto di farmaci e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extraclinici) e dignità;
- ✓ le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- ✓ il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ✓ ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- ✓ la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- ✓ il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- ✓ il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 5/7 |

- ✓ un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- ✓ una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter terapeutico;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo;
- ✓ diritto di sospensione delle prestazioni;

Nello stesso tempo il paziente ha doveri di:

- ✓ rispettare il personale e i sanitari;
- ✓ rispettare gli appuntamenti prefissati per il piano di cura;
- ✓ rispettare il tariffario/preventivo e il piano di pagamento;
- ✓ rispettare il piano di riammissione per il controllo medico;

Il rilascio della documentazione clinica avviene entro sette giorni dalla richiesta che deve essere fatta in forma scritta dagli eventi diritto. La richiesta deve essere inviata all'indirizzo e-mail info@perugiadent.it oppure per posta cartacea all'indirizzo indicato alla fine del documento.

Il paziente può segnalare un reclamo, un disservizio, un suggerimento o una proposta inviando tale segnalazione all'indirizzo e-mail info@perugiadent.it oppure per posta cartacea all'indirizzo indicato nella sezione contatti di questo documento.

CONTROLLO QUALITÀ

L'ambulatorio *Perugia Dent* è fornito di una strumentazione idonea, moderna e in parte automatizzata sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità delle prestazioni erogate e la massima garanzia di affidabilità.

PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

L'ambulatorio *Perugia Dent* mette in atto precauzioni per prevenire la trasmissione di infezioni, adottando misure per l'assistenza di tutti i pazienti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso.

Le *precauzioni standard* comprendono:

- ✓ l'igiene delle mani,
- ✓ l'uso dei guanti,
- ✓ l'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI),
- ✓ l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni
- ✓ la collocazione del paziente,
- ✓ le procedure di sanificazione ambientale,
- ✓ la gestione dei dispositivi medici,
- ✓ la gestione della biancheria
- ✓ il trattamento dei rifiuti

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 6/7 |

L'ambulatorio, lavorando su appuntamento, garantisce che i pazienti non rimangono in una sala d'attesa affollata e per periodi prolungati, che le attrezzature vengano adeguatamente sanificate tra un paziente e l'altro e che i locali vengano accuratamente areati frequentemente.

PRIVACY

Perugia Dent ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail di Perugia Dent, Titolare del trattamento dei dati personali raccolti (APULIA DENT SRL), è gpcampana@apuliadent.it, a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

| AREA | INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' |
|---|---|
| Aspetti legati all'organizzazione sanitaria | <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di procedure standardizzate per quanto riguarda il personale sanitario - Utilizzo di linee guida e protocolli accreditati da comunità scientifiche nazionali e internazionali - La lista di attesa per una visita è inferiore ai 3 giorni |
| Aspetti legati alla prestazione sanitaria | <ul style="list-style-type: none"> - Informazione puntuale e condivisione con l'utente sul trattamento da eseguire. Sottoscrizione del referto in accettazione e del consenso informato. Illustrazione e sottoscrizione del referto in dimissioni. - Rispetto del Reg. UE 2016/679 in merito riservatezza e trattamento dei dati degli utenti - N° eventi avversi/ N° prestazioni: ≤ 5 % - N° contenziosi/N° prestazioni: ≤ 5 % |
| Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente | <ul style="list-style-type: none"> - Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione - Analisi annuale dei valori emersi dalla customer satisfaction (≥ 95 % soddisfatti) |
| Aspetti legati al personale/professionisti operanti | <ul style="list-style-type: none"> - Conformità ai requisiti minimi previsti dai nostri standard - Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare - Rispetto delle direttive interne dell'ambulatorio e agli accordi contrattuali |
| Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle tecnologie | <ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro - Rispetto puntuale della gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie e degli interventi obbligatori delle attrezzature e delle apparecchiature biomediche |

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| APULIA DENT SRL Perugia Dent | CARTA DEI SERVIZI | All. 4 - PSG |
| | | Rev. 3 |
| | | Pag. 7/7 |

RISORSE UMANE

Lo staff odontoiatrico dell'ambulatorio *Perugia Dent* è formato da professionisti altamente qualificati che operano individualmente e/o in equipe in base alla complessità dei casi e dei piani terapeutici concordati, sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

CONTATTI

L'ambulatorio *Perugia Dent* è aperto **dalle ore 9,00 alle ore 19,00 dal Lunedì al Venerdì**.

Sabato e Festivi è attivo il servizio di reperibilità consultabile in segreteria telefonica ai numeri riportati di seguito.

Per informazioni e/o prenotazioni è possibile contattare l'ambulatorio:

Perugia Dent Via Martiri dei Lager, 78 - 06128 Perugia
Tel. + 39 075 500 5211 – E-mail: info@perugiadent.it

L'ambulatorio è facilmente raggiungibile in auto o con mezzi pubblici. Nei pressi dell'ambulatorio sono presenti dei parcheggi liberi e a pagamento.