

Carta dei servizi



Studio Dentistico
MULTISPECIALISTICO

studiociuffetelli.com

INDICE

Sezione prima

Introduzione	pag. 3
I principi fondamentali	pag. 3
1. Presentazione della struttura	
1.1. Presentazione della struttura	pag. 4
1.2. Fini istituzionali dell'attività	pag. 4
1.3. Principi fondamentali	pag. 4
2. Informazioni sui servizi	
2.1 Servizi dell'Ambulatorio Odontoiatrico	pag. 5
- Prestazioni erogabili	
- Medici Specialisti	
2.2 Modalità di prenotazione e di accesso alla specialistica ambulatoriale	pag. 7
2.2.1 Orari di apertura al pubblico	pag. 7
2.2.2 Prenotazione e Accettazione	pag. 7
2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale	pag. 7
2.3 Pagamento delle prestazioni	pag. 7
2.4 Tempi di attesa	pag. 7
3. Standard di qualità, impegni e programmi	
3.1 Qualità della strumentazione	pag. 8
3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione	pag. 8
3.3 Qualità della prestazione e dei servizi	pag. 8
4 Meccanismi di tutela e verifica	pag. 8
4.1 I diritti del paziente	pag. 8
4.2 Questionari di verifica	pag. 8
Allegati:	
<input type="checkbox"/> Elenco della dotazione strumentale	pag. 9
<input type="checkbox"/> Elenco prestazioni	pag. 10

INTRODUZIONE

Che cosa è la carta dei servizi?

E' il documento ufficiale con il quale lo studio si presenta al paziente, dichiara come è composto, quali sono le sue caratteristiche organizzative e operative, chi fa cosa, quando e come.

E' il documento con il quale lo studio dichiara al paziente quali impegni si assume nei suoi confronti e quali strumenti utilizzerà per mantenere questi impegni.

E' una dichiarazione di collaborazione tra l'operatore sanitario ed il paziente stesso.

Infatti ogni paziente ha il dovere di informare ed il diritto di essere informato circa il proprio stato di salute ed esprimere o meno il proprio consenso circa i provvedimenti diagnostici e terapeutici cui sta per essere sottoposto.

Tale diritto, oltre che da ovvie considerazioni etiche e deontologiche, trae fondamento dalla stessa Costituzione della Repubblica Italiana.

Inoltre il paziente ha diritto di essere accolto in un ambiente confortevole, pulito e rispettoso della sensibilità e della privacy.

I principi fondamentali - In ottemperanza alle normative europee, il nostro ordinamento ha recepito ed introdotto i "Concetti Fondamentali" che servono a regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di Servizi Sanitari ed i cittadini/pazienti. In virtù di ciò tutti gli operatori sanitari devono garantire standard di qualità e di quantità adottando una La Carta dei diritti del paziente per tutelare il diritto del cittadino alla Salute.

Uguaglianza - Le prestazioni e i servizi sono erogati a tutti i cittadini con uguali regole per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, nazionalità, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Imparzialità - Tutto il personale che opera nella struttura si impegna a mantenere nei confronti di ogni paziente un comportamento che si ispira a criteri di imparzialità e di giustizia, rispettandone la dignità e la privacy.

Continuità - Le prestazioni sono garantite da un'alta qualità e da una sicura regolarità. Qualora una prestazione, per cause di forza maggiore, venisse sospesa temporaneamente, verranno adottate efficaci misure per alleviare il disagio dei pazienti.

Diritto di scelta - Ogni utente ha il diritto di scegliere, secondo le normative vigenti, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

Partecipazione - L'utente ha la possibilità di collaborare con la struttura con osservazioni in merito alla corretta erogazione delle prestazioni e a dare suggerimenti per migliorare i servizi.

Efficienza - Tutto il personale che opera nella struttura si impegna a perseguire il continuo miglioramento della propria efficienza, adottando i più aggiornati standard di qualità, per soddisfare al meglio le esigenze dell'utente, mettendolo al centro della struttura per far sì che sia consapevole delle terapie a cui viene sottoposto.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Lo Studio Dentistico Multispecialistico del Dott. Olivio Ciuffetelli, a L'Aquila, è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti. La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative. Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi radiografici vengono periodicamente verificati da esperti qualificati. La struttura è dotata di più unità operative: una delle quali dedicata alla chirurgia ed attrezzata con telecamera intraorale e radiografico rvg; l'altra sala è dedicata alla conservativa ed all'ortodonzia infantile. Lo Studio dispone anche di: una sala adibita alla decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti, e di un laboratorio odontotecnico per adattamenti e lavorazioni su protesi. Infine lo studio dispone di un Ortopanoramico Planmeca di ultima generazione, per la rilevazione di immagini radiografiche digitali a bassissima emissione di radiazioni.

Responsabile della Direzione Sanitaria è il Dott. Olivio Ciuffetelli – Odontoiatra, iscritto all'albo degli Odontoiatri.

Lo Studio ha sede legale ed operativa in Via Angelo Colagrande, 2b – 67100 L'Aquila. La Struttura Sanitaria è un nuovo e modernissimo ambiente, in cui sono le sale operative, sono dotate di attrezzature di nuova fabbricazione.

E' situata in una zona dell'Aquila facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e con autovettura. La zona è dotata di ampio parcheggio esterno, antistante il supermercato sito al piano terra dello stabile, e di alcuni parcheggi di pertinenza.

1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA'

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizi per la branca specialistica di Odontostomatologia e Chirurgia Orale. **Le prestazioni sono erogate in regime privato ed in riferimento alle tariffe e condizioni del tariffario ANDI.**

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira la struttura è basata sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, del rispetto della dignità del Paziente, dell'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

2.1 SERVIZIO DELL'AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Prestazioni erogabili

Si eseguono tutti gli interventi/prestazioni, riguardanti la cura (costruzione e ricostruzione), la chirurgia implantare, le applicazioni protesiche, nonché i trattamenti ortodontici. In allegato sono specificati tutti gli interventi/prestazioni eseguibili presso la Struttura.

Medici Specialisti

Lo staff odontoiatrico è composto da professionisti altamente qualificati, sia per competenze che per esperienza. La Direzione Sanitaria è affidata al **Dott. Olivio Ciuffetelli – Odontoiatra**. I Medici dell'Ambulatorio sono:

Dott. Olivio Ciuffetelli, Odontoiatra – breve cv

- Si diploma a pieni voti come odontotecnico nel 1991 ed esercita tale professione sino al 1997 anno in cui si iscrive al corso di laurea in odontoiatria;
- nel 2003 si laurea con lode in Odontoiatria e Protesi Dentaria presso l'Università degli Studi dell'Aquila;
- dal 2003 è socio ANDI (Associazione Nazionale Dentisti Italiani);
- tra il 2003 ed il 2007 ha collaborato attivamente presso il Reparto di Odontoiatria Protesica della Clinica Odontostomatologica dell'Università degli Studi dell'Aquila;
- nel 2005 apre lo Studio Odontoiatrico Multispecialistico O.C. di cui è titolare;
- dal 2006 al 2008 frequenta numerosi corsi di formazione e aggiornamento in implantologia e protesi con relatori di fama nazionale ed internazionale;
- nel 2010 consegue il master in Ortodonzia presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di L'Aquila – nell' A.A 2009/10;
- ancora nel 2010 frequenta il Corso di chirurgia avanzata Tecnica ED Block - Relatore Dr. M. Jacotti;
- nel 2011 segue presso la Dental Tray di Firenze il corso di Chirurgia avanzata con il Dr. R. Barone, Dr. C. Clauser, Dr. A. Baleani;
- svolge attività di consulenza implantologica e implantoprotesica presso diversi studi odontoiatrici in Abruzzo.

Dott. Michele Jacotti, Chirurgo– breve cv

- Laurea in Odontoiatria e Protesi Dentaria nel 1991 presso la Facoltà di Milano;
- Direttore Sanitario dello Studio Jacotti;
- Relatore in corsi e congressi nazionali e internazionali;
- Attività Clinica Chirurgia e Protesi;
- Autore del libro "Tecnica 3D Block" edito da RC Libri.

Dott.ssa Elena Di Palma, Odontoiatra – breve cv

- Laureata in Odontoiatria e Protesi Dentaria all'Università degli Studi dell'Aquila nell'aprile del 2002, con 110/ 110 e lode, discutendo la tesi dal titolo: "Valutazione di crescita nelle disgnazie di III classe";
- dallo stesso anno collabora attivamente nel Reparto di Ortognatodonzia e Gnatologia della Clinica Odontoiatrica dell'Aquila, diretto dal Prof. Claudio Chimenti per attività clinico-scientifiche;
- iscritta all'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri di Salerno e Provincia da settembre 2002;
- frequenta il Master di II livello in "Terapia Ortognatodontica Gnatologica" presso l'Università degli Studi di L'Aquila nell'anno accademico 2002-2003;
- nell'anno accademico 2006-2007 diventa dottore di ricerca in Chirurgia Sperimentale;
- nell'anno accademico 2009-2010 si specializza in Ortognatodonzia;
- dal 2006 è professore a contratto presso l'Università degli Studi di L'Aquila;
- ha partecipato, anche in qualità di relatrice, a numerosi corsi di aggiornamento e congressi sia in Italia che all'estero;
- è autrice di lavori scientifici su riveste sia italiane che internazionali.

2.2 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA

2.2.1 Orari di apertura al pubblico

L'ambulatorio è aperto al pubblico nelle seguenti giornate:

lunedì – venerdì

dalle ore 9,00. alle ore 13,00

ore 15,00 alle ore 19,00

In questi orari si effettuano le varie prestazioni e si accettano le prenotazioni.

sabato

dalle ore 9,00 alle ore 13,00

In questi orari si effettuano le varie prestazioni ma non si accettano le prenotazioni.

2.2.2 Prenotazione

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero **tel. 0862 351010** e **cell. 340 9666356** o presentandosi di persona nei giorni ed orari di apertura.

2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale.

L'accesso alla struttura è assicurato da un ingresso per i pazienti da Via Angelo Colagrande 2b – primo piano, la targa all'ingresso della struttura facilita l'identificazione del percorso. I portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina. Gli utenti con difficoltà motorie possono essere portati in macchina fino all'ingresso.

2.3 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI.

Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea ricevuta. I prezzi praticati sono indicati su apposito preventivo rilasciato al paziente dopo accurata visita, studio del caso ed individuazione del piano terapeutico personalizzato. Il pagamento delle prestazioni preventive è suddiviso in base al seguente piano di riparto, 30% in acconto all'accettazione del preventivo di spesa, 30% durante le terapie, 40% a fine terapie. In alternativa le prestazioni possono essere finanziate ad interessi zero grazie ad apposita convenzione stipulata tra la Soc. COMPASS e l'ANDI (Associazione Nazionale Dentisti Italiani).

I pagamenti possono essere effettuati anche con Bancomat e Carta di Credito.

2.4 TEMPI DI ATTESA

Il tempo di attesa tra la richiesta di prenotazione e l'esecuzione della prestazione è generalmente il seguente:

- le urgenze sono effettuate in giornata;
- Odontoiatria conservativa (7-10 giorni);
- Odontoiatria protesica (7-10 giorni);
- Ortodonzia (18 o 30 giorni a seconda delle esigenze terapeutiche);
- Interventi di odontoiatria ed altre procedure di odontoiatria (a seconda delle esigenze terapeutiche).

3. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Qualità della strumentazione.

Si allega l'inventario della strumentazione in dotazione. Tutta la strumentazione in uso è nuova, di ottima qualità ed è provvista di marcatura CE.

3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

3.3 Qualità della prestazione e dei servizi

E' assicurata dall'alta professionalità dei Medici e operatori sanitari che operano nella struttura ed è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento di tutto il personale della struttura.

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Viene assicurata al paziente-utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere, inoltre il paziente viene edotto su ogni genere di conseguenza generata dalle terapie stesse e solo successivamente il paziente è tenuto a dichiarare il proprio consenso alle terapie (cd consenso informato). Inoltre sono garantiti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della struttura. (es. segregazione delle cartelle cliniche, password d'accesso ai computer, ecc)

4.1 I diritti del paziente

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso lo Studio Dentistico Ciuffetelli si garantiscono spiegazioni chiare e comprensibili riguardo la diagnosi, motivando minuziosamente la necessità di eventuali ulteriori accertamenti o interventi, illustrando nel contempo i vantaggi, gli svantaggi e i rischi sia delle misure proposte che delle alternative, ove possibile. La sottoscrizione di un consenso informato e' quindi presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento.

In conformità al D. Lgs. 196/03, il personale dello studio e' tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre del segreto professionale. Ogni dato raccolto o cartella compilata richiederà infatti la sottoscrizione da parte del paziente, al fine di accettare il trattamento dei propri dati al solo ed esclusivo uso diagnostico e terapeutico, o per fini amministrativi.

Infine il paziente è invitato ad esprimere le proprie osservazioni, i propri suggerimenti che possano favorire un miglioramento della struttura al fine di garantire un sempre più alto standard qualitativo.

Misurare la soddisfazione del paziente offre elementi diretti di conoscenza e di aspettativa in base ai quali migliorare i nostri servizi.

4.2 Questionari di verifica

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del paziente-utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica. I dati, raccolti ed analizzati serviranno per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Allegato 1

ELENCO DOTAZIONE STRUMENTALE PER ATTIVITA' DI ODONTOIATRIA, CHIRURGIA ORALE, PROTESI DENTALE E ORTODONZIA

Descrizione per ogni sala

- RIUNITO COMPLETO CON POLTRONA A FARETRA
- ASPIRATORE CHIRURGICO
- APPARECCHIATURA PER RADIOGRAFIA ENDORALE
- SET DI MOBILI PER STUDI ODONTOIATRICI
- LAMPADA FOTOPOLIMERIZZANTE

Descrizione attrezzatura in dotazione per l'Ambulatorio

- AUTOCLAVE A FRAZIONAMENTO DI VAPORE
- APPARECCHIATURA PER LAVAGGIO STRUMENTI A ULTRASUONI
- TERMOSIGILLATRICE ELETTRONICA
- SET COMPLETO DI RIANIMAZIONE E RELATIVO CARRELLO
- APPARECCHIO FOTOPOLIMERIZZATORE A LUCE ALOGENA
- ORTOPANTOMOGRAMFO DIGITALE A BASSA EMISSIONE DI RADIAZIONI
- RADIOGRAFICO RX ENDORALE
- SENSORE RVG

Allegato 2

Elenco delle prestazioni

Chirurgia

VISITA SPECIALISTICA
VISITA CONTROLLO
RIMOZIONE PUNTI
APICECTOMIA
APICECTOMIA INNESTO OSSEO
AVULSIONE 3° MOL. DISODONTIASI
AVULSIONE 3° MOL. INCLUSO
AVULSIONE DECIDUA
AVULSIONE DENTE PERMANENTE
ASPORTAZIONE LESIONE DENTARIA DELLA MANDIBOLA
ESTRAZIONE INCLUSO
FRENULECTOMIA
GENGIVECTOMIA (per quadrante)
INNESTO GENGIVALE LIBERO
INNESTO OSSEO
INTERVENTO PARODONTALE (per sestante)
RECUPERO ORTODONTICO INCLUSO
RIZOTOMIA
GENGIVOPLASITA CON OSSO E MEMBRANA (per sestante)
PUNTI DI SUTURA
SUTURE DI LACERAZIONI

Conservativa

OTTURAZIONE ESTETICA ANTERIORE
OTTURAZIONE A 2 SUPERFICI
OTTURAZIONE A 3 SUPERFICI
RICOSTRUZIONE COMPOSITO CON PERNI ENDOCANALARI
RICOSTRUZIONE CON PERNI IN FIBRA
RICOSTRUZIONE MONCONI
SIGILLATURE SOLCHI (per dente)
TRATTAMENTO SBIANCANTE

Endodonzia

APERTURA CAMERA PULPARE
DEVITALIZZAZIONE MONOCANALARE
DEVITALIZZAZIONE PLURICANALARE
INCAPPUCCIAMENTO DIRETTO DELLA POLPA
PULPECTOMIA DECIDUO OTTURAZIONE
RITRATTAMENTO CANALARE
TERAPIA DENTE GANGRENOSO per seduta
RADIOGRAFIA ENDORALE

Igiene orale e parodontale

ABLAZIONE TARTARO
APPLICAZIONE FLUORO (per seduta)
COURETAGE (per sestante)
MOLAGGIO SELETTIVO (per seduta)

Ortodonzia

CASO STUDIO
CONTENZIONE
MANTENITORE DI SPAZIO
TRATTAMENTO ORTODONTICO CON APPARECCHI MOBILI ANNUO PER ARCATA
TRATTAMENTO ORTODONTICO CON APPARECCHIO FISSO
TRATTAMENTO FUNZIONALE

Profilassi

ABLAZIONE TARTARO
APPLICAZIONE FLUORO (a seduta)
COURETTAGE PER SESTANTE
RADIOGRAFIA ENDORALE

Protesi

AGGIUNTA DENTE SU PROTESI MOBILE COMPLETA
AGGIUNTA DENTE SU SCHELETRATO CON FUSIONE E
SMONTAGGIO SELLE
ATTACCO DI PRECISIONE
BARRA AKERMAN
BARRA DOLDER
CEMENTAZIONE
CERAMICA ALLUMINA E/O ORO GALVANO
CERATURA DIAGNOSTICA IN ARTICOLATORE
CORONA METALLO-CERAMICA
CORONA FUSA
CORONA ORO CERAMICA
CORONA ORO RESINA
CORONA ORO COMPOSITO
CORONA RICHMOND ORO RESINA
CORONA RICHMOND ORO CERAMICA
ELEMENTO PROVVISORIO
GANCIO FUSO
IMPRONTE STUDIO
PERNO MONCONE
PROTESI PROVVISORIA COMPLETA RESINA
PROTESI COMPLETA IN CERAMICA 1 ARCATA
PROTESI COMPLETA 1 ARCATA
PROTESI RESINA PARZIALE
PROVVISORIO FISSO IN RESINA PER ELEMENTO
RIBASATURA
RIMOZIONE PROTESI FISSA PER ELEMENTO
RIMOZIONE CORONA SINGOLA
RIPARAZIONE FACCETTE
RIPARAZIONE PROTESI
RIPARAZIONE PROTESI COMPLETA FRATTURATA
SALDATURA
SCHELETRATO
SCHELETRATO DENTI CERAMICA
SPLINTAGGIO IN COMPOSITO
SPLINTAGGIO FUSO

Implantologia

IMPIANTO ENDOSSEO

MONCONE PROTESICO PER IMPIANTO

ATTACCO A PALLINA PER IMPIANTO

PROTESI MOBILE SU IMPIANTI

SOVRASTRUTTURA PER PROTESI MOBILE SU IMPIANTI

PROTESI FISSA SU IMPIANTI