

**STUDIO DENTISTICO
DOTT. GIULIO DRAGO**

n° 53 Ordine degli Odontoiatri
della Provincia di Vicenza

via Ravenne, 9
36063 Marostica (VI)

CARTA DEI SERVIZI

STUDIO DENTISTICO DOTT. GIULIO DRAGO
n° 53 Ordine degli Odontoiatri della Provincia di Vicenza

via Ravenne, 9
36063 Marostica (VI)

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, elemento basilare di ogni strategia comunicativa aziendale, non è un semplice mezzo di consultazione, bensì un' introduzione cristallina alla nostra realtà sanitaria, un esauriente vademecum informativo sulla tipologia delle prestazioni offerte dalla nostra struttura, affinché l'Utente possa conoscere in maniera approfondita le modalità per accedere ai nostri servizi, nel pieno rispetto dei dettami deontologici dell'attività medico-odontoiatrica.

L'impegno prioritario che noi intendiamo assumere con la nostra Carta dei Servizi è quello di favorire un migliore utilizzo dei servizi offerti, la riduzione delle liste di attesa attraverso la riorganizzazione delle attività e l'attivazione di specifici programmi di promozione e di gestione della qualità e di correzione, mediante i nostri strumenti di verifica degli standard qualitativi prefissati, di eventuali disfunzioni che nel tempo si andranno a rilevare.

Con questo spirito, l'Utente è invitato ad esaminare le indicazioni contenute in questa nostra "Carta dei Servizi" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti per il raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile in unica copia di consultazione nella sala d' attesa del nostro studio. Sarà nostra cura poi fornirla in versione e-mail (bianco e nero o a colori) a tutti coloro che ce ne inoltreranno richiesta, nel rispetto dell'ambiente e nel necessario contenimento dei costi che ci inducono a non sprecarne copie stampate.

TIPOLOGIA e VOLUMI DELLE PRESTAZIONI DELLA STRUTTURA

- prevenzione delle malattie dento-parodontali
- igiene orale professionale (ablazione del tartaro, scaling e root-planing)
- sbiancamento professionale
- terapia conservativa per i bambini
- prevenzione delle carie nei bambini (sigillature dei solchi)
- terapia conservativa per gli adulti (cura delle carie)
- terapia conservativa estetica
- terapia endodontica (cura delle radici dei denti)
- chirurgia orale
- implantologia
- parodontologia
- chirurgia parodontale
- protesi fissa
- protesi rimovibile
- protesi su impianti
- radiologia complementare all'odontoiatria (radiografie endorali)

L'attività dello Studio Dentistico del Dott. Giulio Drago si svolge nel rispetto delle indicazioni fondamentali, principi etici e morali, contenuti nelle due direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e 11 ottobre 1994, nonché ai principi previsti dal Decreto del Presidente del Consiglio del 19 maggio 1995 e dalle linee-guida del 4 agosto 1995 :

- **Dignità personale.** Il Paziente ha diritto al rispetto della sua dignità di Persona.
- **Eguaglianza.** Ogni Paziente ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più idonee, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Tale dogma, che trova il proprio fondamento legislativo nell' art. 3 della Costituzione italiana, deve essere rispettato all'interno della struttura non solo come diritto dei pazienti all'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, ma come diritto ad un'erogazione non discriminata dei servizi stessi dei soggetti.
- **Imparzialità.** Il comportamento del nostro staff verso il Paziente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità: tale indirizzo comportamentale è una imprescindibile declinazione del suddetto principio di eguaglianza sostanziale e ad esso devono attenersi operatori sanitari e il personale ausiliario ed amministrativo; un accentuato ed arbitrario trattamento nei confronti dei pazienti, l'ingiustificata disparità tra individui che si trovano in analoga se non identica situazione di fatto, costituiscono gli archetipi di violazioni degli inalienabili diritti individuali.
- **Continuità.** Il principio di continuità ha innegabile valore prioritario: la struttura sanitaria deve quindi assicurare la continuità e la regolarità delle cure, impegnandosi ad adottare, in caso di eventuali interruzioni o pause lavorative, adeguate misure organizzative tali da creare il minore disagio possibile ai Pazienti.
- **Diritto di scelta.** Il Paziente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano la prestazione di cui necessita, quello che risponde nettamente alle proprie esigenze medico-terapeutiche : attraverso una capillare opera d'informazione su supporto cartaceo e on-line, la struttura fornisce agli utenti ogni utile elemento di conoscenza delle tipologie di servizi, della quantità e della qualità delle prestazioni erogate dallo studio, che favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente, in riferimento tanto all'individuazione dell'equipe sanitaria preposta al proprio percorso terapeutico, quanto alle possibili alternative metodologiche che gli vengono prospettate dallo staff medico e dal personale di assistenza.
- **Partecipazione.** La struttura garantisce una corretta e chiara informazione circa la prestazione effettuata al paziente, il quale può altresì esprimere il proprio giudizio qualitativo e inoltrare reclami o suggerimenti al fine di migliorare il servizio: esito apprezzabile dell'elaborazione dei moderni principi legislativi dell'azione amministrativa (Legge n. 241/90 - " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo ") e dei capisaldi previsti dall'art. 14 del D. Lgs. 502/92 sul " Riordino della disciplina in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini ", come modificato dall'art. 15 del D. Lgs. 517/93, il concetto di partecipazione all'interno dello studio va inteso come diritto all'informazione, alla personalizzazione ed umanizzazione del servizio da erogarsi nonché come principio garante a tutela della Customer Satisfaction del Paziente.
- **Riservatezza.** All'ingresso nella struttura viene richiesta ai Pazienti l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla legge 675 del 31/12/1996 sulla " Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " , meglio nota al senso comune come " Legge sulla Privacy " e dal D. L. 9.5.1997 N. 123 sulla Tutela della Privacy: il Paziente ha il diritto che nessuna informazione sulle sue condizioni di salute venga fornita senza il suo consenso; tutto il personale medico e ausiliario è tenuto al segreto professionale , relativamente a tutte le informazioni inerenti al paziente, siano esse di carattere privato e personale o clinico-terapeutico, nel rispetto del combinato disposto delle suddette prescrizioni legislative, che intendono disciplinare in modo omogeneo e preciso le modalità di trattamento dei dati sensibili, tenendo conto di due fondamentali aspetti della sfera privata dell'individuo, ovvero la riservatezza e l' identità personale.
- **Efficienza ed efficacia.** Nel processo terapeutico la struttura ottimizza le risorse disponibili per raggiungere standard qualitativi sempre maggiori con servizi efficaci, ovvero potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per salute dei pazienti, ed efficienti, ovvero erogati attraverso un ottimale utilizzo delle risorse umane e strumentali a garanzia della qualità dell'assistenza sanitaria.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo da parte degli utenti dello Studio dentistico del dott. Giulio Drago è ricevuto direttamente dal Personale di Segreteria.

Nel caso di reclamo verbale o telefonico, si provvede a dare pronta segnalazione al Responsabile (nel caso si tratti di segnalazioni o lamentele di tipo non grave, la soluzione può essere trattata anche direttamente dalla persona che riceve la segnalazione).

Il Cliente verrà tenuto aggiornato sulla situazione che ha portato al reclamo e sulla soluzione del problema.

IMPEGNI FUTURI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ

L'attuazione delle metodologie terapeutico-riabilitative della nostra équipe è in linea con gli standard e i protocolli di cura più accreditati nell'ambito della disciplina odontoiatrica.

Ogni programma di trattamento viene attentamente differenziato secondo scienza e coscienza, tenuto conto delle diverse esigenze individuali e delle relative tipologie di affezione.

Particolare attenzione viene riservata alla definizione di moduli operativi centrati su singole patologie, secondo quelli che sono gli orientamenti più avanzati della Comunità Odontostomatologica Internazionale.

Molte e a vari livelli le iniziative che si preparano per incrementare ulteriormente il nostro potenziale formativo e produttivo, a cui è sinergicamente orientato il lavoro di tutto il nostro staff.

Consulenza scientifica, assistenza continua, informatizzazione capillare su supporto cartaceo: questi i punti qualificanti del nostro progetto comunicativo, nel quale l'adozione della Carta dei Servizi costituisce, pertanto, un intervento fortemente innovativo che tende, in sostanza, all'instaurazione di un più umano e proficuo rapporto con i nostri Pazienti, che devono essere messi nella condizione di conoscere la potenzialità della struttura alla quale si rivolgono, nonché di esprimere le proprie osservazioni sulla qualità delle prestazioni fruite e sulla rispondenza delle medesime agli standard prefissati dalla struttura medesima.

Non è un documento, ma un impegno; non è un atto in sé concluso ma un processo.

La Carta dei Servizi impegna la nostra struttura ad un costante confronto con il cittadino utente-cliente, con le Istituzioni.

Inoltre, mediante i propri strumenti di verifica degli standard qualitativi, coinvolge tutti gli operatori per il raggiungimento dell'obiettivo del miglioramento della qualità del servizio offerto.

L'impegno prioritario che noi intendiamo assumere verso i nostri Pazienti è quello di favorire un migliore utilizzo dei servizi offerti e l'attivazione di specifici programmi di promozione della qualità e di correzione di eventuali disfunzioni che nel tempo si andranno a rilevare.

ACCESSI:

ORARIO DI SEGRETERIA

L'Accettazione-Segreteria Amministrativa osserva i seguenti orari :

Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.00 alle ore 18.00

Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00

Centralino segreteria: 0424/75938 2 linee r.a.

Fax: 0424/475821

Cell: 348/2518492

e-mail: info@studiodottordrigo.com

