CEO
Ambulatorio
Odontoiatrico
Città di Bollate

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Struttura accreditata
al Sistema Sanitario Regionale
e con Regione Lombardia

CARTA DEI SERVIZI

Rev. del 10/09/2019

INDICE

3 La carta dei servizi

3 Che cos'è

3 Finalità

4 Presentazione della struttura

4 La nostra struttura

4 Fini istituzionali

4 Principi fondamentali

6 Servizi

6 Prestazioni eseguite

7 Lo staff

8 Accesso alla struttura

8 Orari ambulatorio

8 Prenotazione e accettazione

8 Accesso alla struttura

8 Dove ci troviamo

9 Modalità di pagamento

9 Convenzioni

10 Tempi di attesa

11 Standard di qualità, impegni e programmi

11 Qualità della strumentazione

11 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

11 Qualità della prestazione e dei servizi

12 Meccanismi di tutela e verifica

12 Diritti del paziente

12 Questionari di verifica

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è

E' un utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei pazienti che si recano nel nostro Ambulatorio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti.

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 utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

Finalità

La Carta dei Servizi 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 dei Servizi diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati conseguiti da parte di operatori e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, i quali saranno in grado attraverso il customer care di migliorare il servizio offerto.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La nostra struttura

L'Ambulatorio Odontoiatrico è accreditato con la Regione Lombardia (n° 590) ed è stato progettato e realizzato per offrire cure specialistiche di alto livello, garantendo comfort e sicurezza ai propri pazienti.

La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative ed è organizzata in quattro unità operative, dotate anche di telecamera intraorale, dedicate alle branche specialistiche esercitate:

- **CHIRURGIA ORALE**
- **PEDODONZIA**
- **CONSERVATIVA ED ENDODONZIA**
- **ORTODONZIA**

La struttura è dotata di una reception per l'accoglienza del Paziente, di una sala d'attesa confortevole e di uno studio privato dedicato alla spiegazione del percorso terapeutico intrapreso dal Paziente.

Tutta la strumentazione segue un percorso di disinfezione, decontaminazione, detersione e sterilizzazione in un'apposita sala esclusivamente adibita e dotata di un'autoclave di ultima generazione in cui vengono eseguiti Test specifici (Bowie Dick Test - Vacuum Test - Helix Test - Vapor Steam Test - Spore Test) che comprovano l'avvenuta sterilizzazione della strumentazione.

L'ambulatorio è dotato di un bagno per i Pazienti, che consente l'accesso anche ai Pazienti disabili, e di due bagni privati per il personale.

La presenza di un magazzino consente lo stoccaggio del materiale e la pronta reperibilità.

Il nostro personale accede all'Ambulatorio attraverso un ingresso secondario con accesso diretto allo spogliatoio.

L'Ambulatorio utilizza apparecchi radiologici digitali di ultima generazione che, oltre a ridurre la dose di radiazioni per il Paziente, consentono la visione della radiografia su di uno schermo, visionato anche dal Paziente stesso, il quale è così informato dettagliatamente in merito a diagnosi e cure.

Le apparecchiature sono tutte provviste di certificazione CE; tutte le apparecchiature medicali sono periodicamente controllate da esperti qualificati.

Responsabile della Direzione Sanitaria è il Dott. Roberto Personi, Medico Chirurgo Odontoiatra, iscritto all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Milano n° 29770.

Fini istituzionali

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 e SSR.

Principi fondamentali

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

I valori del nostro team odontoiatrico sono:

- Conoscenza e competenza professionale da parte del personale medico e paramedico.
- Moderna organizzazione manageriale del servizio erogato.
- Attrezzature altamente tecnologiche.
- Attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'Utente che si affida alle cure dell'Ambulatorio.

I nostri obiettivi

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali l'Ambulatorio opera.

Nell'esercizio della professione, l'Ambulatorio è orientato verso la ricerca del miglioramento della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento del personale che opera nell'Ambulatorio.

I protocolli di controllo adottati ci permettono di valutare le nostre prestazioni, di confrontarle e adeguarle alle normative sanitarie nazionali ed europee.

Il personale della struttura medico-dentistica si occupa dei Pazienti con i seguenti obiettivi:

- ***Informare*** i Pazienti sulle prestazioni erogate dall'Ambulatorio e facilitarne l'accesso, nel pieno rispetto dei diritti dei Pazienti,
- ***Offrire*** soluzioni tempestive ai Pazienti con problemi urgenti,
- ***Comunicare*** all'esterno le finalità e le prestazioni del Centro, in nome della massima fruibilità e della trasparenza,
- ***Distribuire*** materiale scientifico sulle operazioni odontoiatriche,
- ***Fornire*** informazioni semplici e chiare nel linguaggio,
- ***Garantire*** la tempestività delle informazioni utili ai Pazienti,
- ***Accogliere*** eventuali richiami per disservizi,
- ***Raccogliere*** opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai fini di un costante miglioramento.

SERVIZI

L'Ambulatorio C.E.O. di Bollate offre servizi odontoiatrici di alta qualità, con prestazioni altamente qualificate, sicurezza di materiali e professionalità, al fine di mantenere o ripristinare le corrette condizioni di igiene orale. Ad oggi l'équipe che opera all'interno dello studio è in grado di venire incontro a tutte le esigenze odontoiatriche dei pazienti.

Prestazioni eseguite

- ***Ortodonzia***
  Si occupa dello studio dello sviluppo e della crescita dell'apparato stomatognatico.
- **Conservativa**
  Parte dell'odontoiatria atta a trattare le lesioni cariose a livello dentale.
- **Endodonzia**
  Terapia dell'endodonto, ossia l'area interna del dente nella quale si colloca la polpa dentaria.
- **Chirurgia**
  Comprende diversi interventi tra cui: estrazioni, asportazione di neoformazioni del cavo orale, innesto osseo, rialzo del seno mascellare.
- **Implantologia**
  Grazie alle nuove tecniche implantologiche, non è più necessario sacrificare i denti vicini a quello mancante. Attraverso l'inserimento di un impianto riavrete il vostro dente.
- **Odontoiatria estetica**
  La bocca è anche un importante organo di comunicazione, pertanto non stupisce che denti belli, bianchi e puliti sono il presupposto essenziale di un corpo attraente e curato.
- **Protesi**
  La protesi sostituisce i denti perduti con denti artificiali, al fine di restituire l'efficacia masticatoria ed estetica all'apparato dentario,
- **Parodontologia**
  Si occupa della diagnosi e del trattamento delle patologie che affliggono il parodonto (organo di sostegno dei denti naturali), costituito da osso alveolare, cemento radicolare, legamento parodontale, gengiva.
- **Igiene**
  Le visite periodiche dal dentista permettono di intercettare qualunque eventuale problema sul nascere! La prevenzione è il primo passo per evitare che si creino problematiche molto gravi del cavo orale.
- **Sedazione cosciente**
  Una tecnica analgesica sicura e consolidata, che permette di affrontare le cure odontoiatriche senza dolore, ansia, paura e stress; molto leggera e non invasiva.

LO STAFF

Lo staff odontoiatrico è formato da Professionisti altamente qualificati che seguono periodicamente i corsi di aggiornamento ECM, e operano individualmente o in équipe in base alla complessità dei casi e dei piani terapeutici, con la supervisione del Direttore Sanitario.

DIRETTORE SANITARIO

Dr.sa SARA BELLENTANI	Odontoiatra	CONSERVATIVA – ENDODONZIA – CHIRURGIA

TEAM ODONTOIATRICO

Dott.ssa MARGHERITA COLOMBO	Odontoiatra	ORTODONZIA
Dott.ssa VALERIA D'AVOLA	Odontoiatra	PEDODONZIA
Dott.ssa GIANFANCO GRASSI	Odontoiatra	IMPLANTOLOGIA – CHIRURGIA – PROTESI
Dott.ssa CHIARA LABELLARTE	Odontoiatra	ORTODONZIA
Dott. LEONARDO LOMBARDO	Odontoiatra	PROTESI – CHIRURGIA
Dott.ssa KARIN MOTICELLI	Odontoiatra	CONSERVATIVA – ENDODONZIA – PROTESI
Dott.ssa LAURA RIVA	Odontoiatra	PEDODONZIA
Dott.ssa GIULIA VERONELLI	Odontoiatra	CONSERVATIVA – ENDODONZIA – CHIRURGIA
Dott.ssa SAMRA YAGHOUBCHI	Odontoiatra	ORTODONZIA
Dott. LUCA DEBITONTO	Igienista	IGIENE DENTALE
Dott. ALBERTO NATALE	Igienista	IGIENE DENTALE

PERSONALE PARAMEDICO

Sig.ra Martina Lastraro	Assistente ASO
Sig.ra Simona Cattaneo	Assistente ASO
Sig.ra Nives Viscovo	Assistente ASO
Sig.ra Geraldine Sarango	Assistente ASO
Sig. Domenico Marrazzo	Odontotecnico

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Sig.ra Dina Iannetta	Receptionist
Sig.ra Rita Scardilli	Amministrazione
Sig.ra Monica Scardilli	Amministrazione

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Orari ambulatorio

L'ambulatorio riceve su appuntamento nei seguenti giorni:

LUNEDI'	8:30 – 20:30	
MARTEDI'	9:30 – 13:00	14:30 – 19:00
MERCOLEDI'	8:30 – 20:30	
GIOVEDI'	9:30 – 13:00	14:30 – 19:00
VENERDI'	8:30 – 20:30	
SABATO	9:30 – 14:30	
DOMENICA	CHIUSO	

Per garantire la massima assistenza ai Pazienti l'Ambulatorio Odontoiatrico rimane aperto tutto l'anno con la sola esclusione delle principali festività.

Per facilitare i Pazienti nel percorso terapeutico indicato, lo staff del Centro offre la massima disponibilità e flessibilità per i giorni e gli orari delle visite. Il nostro Ambulatorio è in grado di garantire un appuntamento in giornata per le urgenze.

Prenotazione e Accettazione

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate:

1. telefonando al numero: **02/3506005**
2. attraverso i Social (sito Internet Facebook - Instagram)

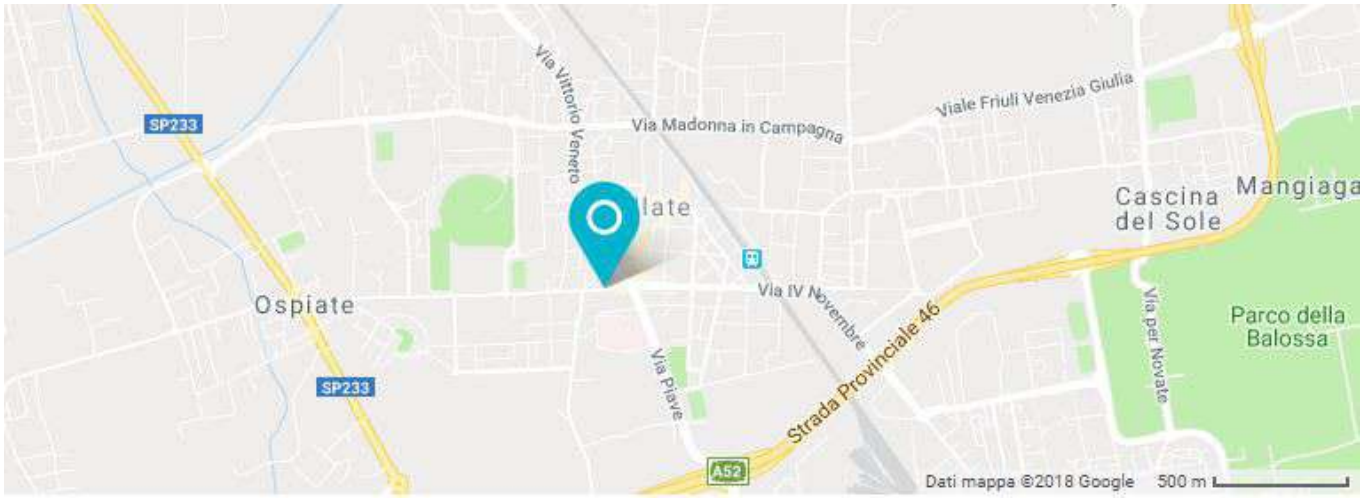
Esiste un'azienda specializzata che gestisce i nostri canali ed effettua un servizio di prenotazione diretta.

Accesso alla struttura

Dove ci troviamo

L'Ambulatorio è ubicato in Via Magenta,14/16 a Bollate, ed è facilmente raggiungibile in auto e con mezzi pubblici (stazione ferroviaria).

L'Ambulatorio dispone di posti auto riservati ai Pazienti, sul retro dell'Ambulatorio stesso, consentendo un accesso facilitato per i portatori di handicap.



MODALITA' DI PAGAMENTO

Il nostro prezzario è calmierato e in linea con le tariffe medie di mercato. I prezzi delle prestazioni sono indicati in ogni preventivo, con la massima trasparenza, e lo stesso viene rilasciato al Paziente a seguito di un'accurata visita e/o studio del caso che definisca il percorso terapeutico personalizzato.

Presso la nostra struttura sono ammesse le seguenti forme di pagamento:

- Contanti (secondo la norma vigente)
- Assegno bancario
- Bancomat e Carte di Credito
- Finanziamenti

CONVENZIONI

L'Ambulatorio Odontoiatrico C.E.O. offre la possibilità di convenzionarsi con il proprio network di aziende. Un'occasione per ottenere diversi vantaggi esclusivi per i membri della famiglia.

Dal 2002 la sede di Bollate si accredita al Sistema Sanitario Regionale, e con la Regione Lombardia (L.E.A.).

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

L'Ambulatorio Odontoiatrico C.E.O. ha stipulato convenzioni con i seguenti fondi:

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

PRONTO-CARE

FASCHIM
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA

Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

Previmedical
Servizi per la Sanità Integrativa

cral
C.R.A.L. del Comune di Milano

TEMPI DI ATTESA

La presenza di quattro unità operative, e la contemporanea presenza di più specialisti, abbrevia i tempi di attesa. La rapidità dell'iter terapeutico del paziente, della prenotazione alla prima visita e alla cura, è un importante caratteristica del nostro servizio. Ciò ci permette di poter visitare il paziente, e di intervenire velocemente, riducendone sofferenze e disagio!

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

TIPO INTERVENTO	TEMPO DI ATTESA
URGENZE	SI EFFETTUANO 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	(a seconda delle esigenze terapeutiche)

Per ogni appuntamento l'Ambulatorio riserva al Paziente un'unità operativa e il personale necessario all'esecuzione delle terapie. Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, si chiede al Paziente di comunicare l'impossibilità a mantenere l' appuntamento con un preavviso di **24** ore.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Qualità della strumentazione

L'Ambulatorio si avvale dei sistemi tecnologici più avanzati e di un adeguato numero di operatori necessari a effettuare tutte le attività, programmando i tempi necessari per eseguire ogni attività specifica o generale.

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.

Qualità della prestazione e dei servizi

La qualità della prestazione e dei servizi è assicurata dall'alta professionalità dei Medici e operatori sanitari che operano nella struttura ed dai programmi di formazione e aggiornamento (tramite programma Ministeriale ECM) di tutto il personale della struttura.

Il personale che opera nell'Ambulatorio è aggiornato costantemente e ha come obiettivo primario la prevenzione delle patologie e il ripristino funzionale ed estetico del cavo orale. L'Ambulatorio sterilizza la strumentazione e i materiali sterilizzabili tramite autoclave conforme alle caratteristiche richieste per interventi e attività medico-operatorie e odontoiatriche. L'Ambulatorio esegue le procedure atte allo stoccaggio della strumentazione dopo la sterilizzazione, per la salvaguardia da contaminazioni esterne adottando sigillatura termica e stoccaggio in aree dedicate.

L'organico dell'Ambulatorio è formato da un numero sufficiente di personale addestrato ad eseguire le giuste procedure di disinfezione, pulizia, risciacquo, asciugatura, sigillatura, sterilizzazione, stoccaggio, effettuando le registrazioni di controllo delle operazioni compiute e dei Test che comprovano l'avvenuta sterilizzazione.

Tutti i sistemi elettronici e meccanici di sterilizzazione vengono controllati periodicamente da personale tecnico qualificato a garanzia del corretto funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi.

Periodicamente vengono eseguiti test validi atti a verificare la corretta efficacia dei cicli di sterilizzazione.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Si garantisce al Paziente-Utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere attraverso un consenso informato che viene illustrato dall'odontoiatra e soltanto successivamente, dopo aver dato il proprio consenso, il Paziente potrà iniziare il percorso terapeutico.

Sono altresì garantite tutte le idonee procedure a tutela della privacy.

Diritti del paziente

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso l'Ambulatorio Odontoiatrico Città di Bollate 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 è quindi presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento.

In conformità al D. Lgs. 196/2003, D. Lgs. 101/2018 e regolamento europeo GDPR 2016/679, il personale dell'Ambulatorio è tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre dal segreto professionale.

Il Paziente è invitato ad esprimere le proprie osservazioni e i propri suggerimenti con la finalità di favorire un miglioramento della struttura onde garantire uno standard qualitativo maggiore nel tempo.

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

Questionari di verifica

Un programma di controllo della soddisfazione / insoddisfazione del Paziente-Utente viene attuato attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica.

I dati raccolti ed analizzati serviranno per fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

CEO
Ambulatorio
Odontoiatrico
Città di Bollate

Sistema Sanitario Regione Lombardia

C.E.O.
AMBULATORIO ODONTOIATRICO
CITTA' DI BOLLATE
Direttore Sanitario:
Dott.ssa Sara Bellentani

Via Magenta 14/16 - 2021 Bollate (MI)
Telefono: +39 02.3506005

e-mail: ambulatorio@ceobollate.it

sito: www.ceobollate.it