

D e n t i s t i d a l 1 9 5 0

CARTA DEI SERVIZI

SDP Srl

P.iva 02434870610
Via Roma 72 81026 RECALE (CASERTA)

Re1.4 del 02/01/2025

SDP Srl

AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Sede legale: Via Isonzo 9 81100 CASERTA

Sede Operativa: Via Roma 72 81026 RECALE (CASERTA)

P.IVA : 02434870610

Telefono: 0823-493895 0823 256344

Sito internet: www.studiodentisticopiccirillo.it

Email: direzionesanitariasdp@gmail.com

<i>Redatta ai sensi del:</i>	
DPCM del 19 maggio 1995	DGRC N°2100 del 31dicembre 2008
DGRC N°39 del 4 marzo 2009	DGRC N°51 del 4 luglio 2019
DGRC N° 169 del 4 aprile 2023	DGRC N°284 del 24 maggio 2023

Il Direttore Sanitario

(Dr. Pasquale Piccirillo)

Il presente documento contiene informazioni e dati della SDP Srl, pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso scritto da parte del legale rappresentante.

Amministratore: Dr.ssa Teresa Piccirillo

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della SDP Srl rappresenta un momento fondamentale del percorso informativo e di comunicazione dell'offerta assistenziale della Nostra Azienda. Nel settore sanitario dove le prestazioni sono rivolte ad utenti, la Carta dei Servizi, assume un rilievo particolare all'interno di un percorso che garantisca la qualità. La Carta è stata elaborata come previsto dal decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/95 e dalle linee guida n.2/5 previste dal Ministero della Sanità, dal D.G.R.C. n. 369/2010 "linea guida per la carta dei servizi sanitari" i cui contenuti sono:

- Le informazioni sui servizi e le modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali;
- Gli standard di qualità offerti;
- le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino utente.

La carta dei servizi è quindi lo strumento di dialogo tra i cittadini e la Clinica Dentale e la sua presentazione offre l'occasione per stabilire un filo diretto tra i cittadini-utenti e gli operatori che lavorano all'interno della SDP Srl. La carta ha pertanto lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura ed aiutare gli utenti a conoscerci ed a rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

La carta dei servizi è rivolta ai cittadini per favorire la piena affermazione del diritto alla salute attraverso:

- l'informazione;
- gli strumenti di partecipazione;
- le indagini di gradimento;
- le garanzie di qualità dei servizi nell'ambito delle prestazioni sanitarie offerte.

Contenuti che sono parte integrante della mission del servizio sanitario pubblico e privato: fornire un servizio di elevata qualità ai cittadini utenti garantendo l'imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all'accesso ai servizi.

STRUTTURA

La SDP Srl si trova nel Comune di Recale (CE) in *Via Roma 72* in una struttura di circa 800 mq su tre livelli. Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti. La struttura prevede dispositivi per il superamento delle barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap. E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre all'interno della struttura sono adottate tutte le misure di sicurezza in osservanza della legge 81/08 e s.m.i.. Ad oggi, la SDP Srl eroga in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, le seguenti prestazioni:

- chirurgia orale e implantologia;
- ortodonzia e parodontologia;
- conservativa, endodonzia e protesi dentaria.

ORTODONZIA: studia le diverse anomalie della costituzione, sviluppo e posizione dei denti e delle ossa mascellari. Essa ha lo scopo di prevenire, eliminare o attenuare tali anomalie mantenendo o riportando gli organi della masticazione e il profilo facciale nella posizione più corretta possibile.

IMPLANTOLOGIA: insieme di tecniche atte a riabilitare funzionalmente un paziente affetto da edentulismo totale o parziale mediante l'utilizzo di impianti dentali cioè elementi in titanio inseriti chirurgicamente nell'osso mandibolare o mascellare, atti a loro volta a permettere la connessione di protesi, fisse o mobili, per la restituzione della funzione masticatoria. Tali impianti possono essere di diverse forme inseriti in diverse sedi con varie tecniche e poi connessi alle protesi con diverse tempistiche. Grazie alla moderna implantologia computer guidata è possibile pianificare l'intervento nei minimi dettagli tramite modello virtuale e poi inserire gli impianti con l'utilizzo di una guida chirurgica esattamente dove pianificato.

PARODONTOLOGIA: si occupa dell'insieme dei tessuti molli e duri che circondano il dente e che assicurano la sua stabilità nell'arcata alveolare (in condizioni di salute). La parodontologia si occupa anche delle malattie che interessano il parodonto, queste vengono chiamate genericamente malattie parodontali o parodontopatie, o piorrea. Esse sono le parodontiti e le gengiviti.

CHIRURGIA ORALE: si occupa di estrazioni di denti erotti, residui radicolari, di apicectomie, ovvero asportazioni dell'apice di denti coinvolti in processi flogistici; di asportazione di cisti e tumori del cavo orale; di chirurgia pre protesica.

CONSERVATIVA: si occupa della cura dei denti cariati, delle procedure per l'eliminazione della carie e di quelle relative alla chiusura delle cavità risultanti dall'eliminazione dello smalto e della dentina cariata, tramite l'utilizzo di appositi materiali. Il restauro della cavità può essere effettuato con tecnica diretta o indiretta (intarsi).

PROTESI FISSA: la protesi dentale è un manufatto utilizzato per rimpiazzare la dentatura originaria persa o compromessa per motivi funzionali e/o estetici. La protesi fissa viene fissata agli elementi pilastro con la cementazione e non può essere rimossa dal paziente. Ogni manufatto è unico, eseguito su misura e certificato. E' prevista anche la possibilità di realizzare e applicare faccette estetiche.

PROTESI MOBILE: con tale termine si intendono tutte le protesi atte alla sostituzione di intere arcate o parti di essa. Sono definite mobili in quanto possono essere rimosse facilmente dal paziente.

ENDODONZIA: si occupa della terapia dello spazio all'interno dell'elemento dentario, che contiene la polpa dentaria. Si ricorre alla terapia endodontica qualora una lesione (cariosa, traumatica) determini una alterazione irreversibile del tessuto pulpare. È possibile inoltre ricorrere a questa metodica qualora l'elemento dentario debba essere coinvolto in riabilitazioni protesiche che, a causa della notevole riduzione di tessuto dentale stesso, determinerebbero un'alterazione pulpare irreversibile.

INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

Le attrezzature presenti sono costantemente aggiornate e rappresentano la più avanzata tecnologia disponibile nel settore dell'odontoiatria.

- Elevata tecnologia con lo scopo di ridurre i disagi delle terapie odontoiatriche e analisi computerizzata della diagnosi.

Anche per quanto riguarda la sterilizzazione e la disinfezione la SDP Srl ha investito in tecnologia per garantire la sicurezza dei suoi pazienti. La Struttura esegue ogni giorno la disinfezione di tutta l'area clinica e si sottopone periodicamente al controllo della Legionella.

Presso l'Amministrazione/accettazione è disponibile una lista completa delle prestazioni offerte ed erogate dallo Studio con i relativi prezzi.

INDICAZIONI STRADALI:

Via Roma 72 RECALE (CASERTA)
Uscita CASERTA NORD

PRENOTAZIONI:

- ❖ La SDP Srl è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00. Il sabato è chiusa. Non è necessaria prenotazione.
- ❖ per le prestazioni in cui è necessaria una preparazione, verranno fornite le specifiche indicazioni.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE:

La SDP Srl perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato. La SDP Srl è in grado di rispondere a qualsiasi esigenza odontoiatrica dei propri pazienti grazie a uno staff sanitario composto da professionisti qualificati ed esclusivisti nelle branche di competenza. L'approccio terapeutico al paziente adottato dalla équipe medica, con il sostegno per le rispettive competenze del personale paramedico e amministrativo della Struttura, è volto a favorire un rapporto di piena collaborazione e fiducia con il paziente nella completa comprensione delle sue necessità e nel pieno rispetto del benessere della sua persona. Tutte le valutazioni terapeutiche vengono precisamente illustrate al paziente, con cui si intende condividere ogni scelta.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

- Contanti;
- Assegni;
- Bancomat [POS];
- bonifico.

PRIVACY:

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi de Reg. EU 679/2016 e della L.196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte dello Studio affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente. Il Personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico.

TEMPI DI ATTESA:

I tempi di attesa sono di circa massimo 25-30 minuti.

GESTIONE RECLAMI:

Il reclamo è considerato nella nostra struttura come opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e come strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L'utente è invitato a rivolgersi al servizio di accettazione qualora incontri difficoltà e/o disservizi. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto indirizzato alla Direzione Sanitaria, che riferisce all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 gg dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

PRINCIPI ISPIRATORI:

L'attività della SDP Srl è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia della cura;
- umanizzazione dell'assistenza;
- efficienza della gestione;
- innovazione della ricerca scientifica;
- coinvolgimento e sviluppo professionale degli operatori.

Come realizzazione della mission la SDP Srl si impegna a porre in essere il sistema di valori finalizzato quindi al continuo miglioramento dell'efficacia del servizio erogato ed alla soddisfazione del cliente, in sintonia con i principi fondanti del Servizio Sanitario Nazionale.

- **Eguaglianza:** la Direzione si impegna a garantire a tutti gli utenti il servizio richiesto senza alcuna distinzione;
- **Imparzialità:** lo Studio nell'erogare i propri servizi, si impegna ad assicurare a tutti gli utenti un comportamento imparziale equanime;
- **Continuità:** lo Studio si impegna a garantire un servizio regolare e continuo;
- **Diritto di scelta:** ogni utente ha diritto di scegliere per la propria salute, nell'ambito dei servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi; pertanto l'accesso allo Studio è libero da costrizioni di qualsiasi genere;
- **Partecipazione:** in ambito sanitario la partecipazione viene intesa come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, quindi, come coinvolgimento diretto dell'utente in merito a diagnosi, terapia e prognosi; a tal proposito lo Studio si impegna a fornire tutte le

informazioni utili;

- **Efficienza ed efficacia:** lo Studio grazie alla costante e continua ottimizzazione del servizio erogato, si impegna a fornire all'utente un servizio in tempi ragionevoli ed efficiente l'adozione di protocolli terapeutici, universalmente riconosciuti dalla comunità scientifica nazionale e internazionale, e di linee guida diagnostiche innovative, concorrono al raggiungimento degli obiettivi proposti;
- **Rispetto della Privacy:** lo Studio si impegna a garantire il massimo rispetto della persona e della privacy dell'utente nella diagnosi, nella terapia e nella prognosi; si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni personali nonché quelle relative all'anamnesi che emergano durante tutti i trattamenti clinici.

L'attuazione di tali principi fondamentali è sottoposta a costante monitoraggio e verifica attraverso il sistema di controllo e di valutazione espresso dagli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI:

La Carta dei Servizi è lo strumento di interfaccia tra la SDP Srl e gli Utenti. Pertanto mezzo informativo e di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Struttura:

- Adotta standard di qualità per i servizi erogati;
- Rende pubblici gli standard e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- Assicura all'utente stesso la possibilità di esporre un reclamo in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della Carta dei Servizi e i diritti stessi dell'Utente.
-

Gli standard di qualità riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente, che così può interagire con lo Studio in modo consapevole e informato.

A tal fine la SDP Srl assicura agli Utenti:

- diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione;
- qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico – terapeutico che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali;
- il diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del **Consenso Informato** per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico;
- la riservatezza e il rispetto della persona nelle prestazioni sanitarie;
- programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici;
- contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali;

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ:

La SDP Srl mette in atto costanti verifiche al suo interno attraverso:

- Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'attività ambulatoriale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
- Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per gli utenti al fine di ottenere una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione.
- Rilievo e gestione dei reclami.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La SDP Srl si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita, il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti stessi secondo il modello dell'Analisi della Qualità Partecipata. Secondo tale modello, lo Studio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, mediante la somministrazione di questionari somministrati ai pazienti e indagini campionarie periodiche. I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

ORGANIGRAMMA:

AMMINISTRATORE	Dr.ssa Teresa Piccirillo
RESPONSABILE DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA:	Sig. Antonio Biscardi
RESPONSABILE DELLA PRIVACY	Sig. Antonio Biscardi
RESPONSABILE DEGLI ACQUISTI	Dr. Pasquale Piccirillo
ODONTOIATRI	Dott. P. Piccirillo, Dr.ssa T. Piccirillo
AMMINISTRATIVI	Dr. Di Pippo Federico

DIRITTI DEGLI UTENTI:

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, della privacy e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta, alle alternative terapeutiche nonché alle relative prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al paragrafo precedente.
- Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede della Struttura.

DOVERI DEGLI UTENTI:

- Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria della struttura in cui si trova.
- L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi
- comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.
- E' opportuno che i pazienti e gli accompagnatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse
- Collaborare con il personale sanitario che, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune