

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Poliambulatorio Medico Santa Giustina Srl

**Direttore Sanitario Dott. Fulvio Tognazzo**

Iscr. Albo PD 966 – Cod. Reg. 607501

Via Alberto Cavalletto, 1 – 35122 Padova

Tel 049 8760733

[info@polisantagiustina.it](mailto:info@polisantagiustina.it) [studiosantagiustina@messaggipec.it](mailto:studiosantagiustina@messaggipec.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI

Con direttiva, del 27 gennaio 1994 il consiglio dei Ministri, allineandosi a quanto già realizzato in altri paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, ha introdotto i "concetti fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini: A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari devono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una "carta dei servizi" [D.Ln°163eL. 11 luglio 1995 n°273], volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi è una guida a disposizione degli utenti per illustrare:

- i servizi resi dalle strutture sanitarie in modo chiaro e trasparente;
- le modalità di accesso e fruizione delle prestazioni;
- le misure adottate a garanzia della qualità;
- **GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OTTENUTI.**

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la presente carta dei servizi si ispira sono quelli di:

**Uguaglianza e Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

**Rispetto:** ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Partecipazione:** il cittadino utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.

**Efficacia ed Efficienza:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

**Continuità:** l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

**Sicurezza:** la struttura sanitaria si impegna costantemente nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature, in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (igiene degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione dello strumentario), inoltre, **è garantito l'accesso agevolato per le persone con disabilità e difficoltà motorie.**

**Riservatezza:** in accordo con il segreto professionale, il codice della deontologia, il decreto 196 sulla legge della privacy ed il regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679, la struttura sanitaria si impegna ad assicurare un comportamento di assoluto rispetto delle persone e dei dati sensibili.

## DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

### DIRITTI

- Il Paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- In particolare ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- 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 il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

### DOVERI

- L'Utente quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel diritto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico e infermieristico.
  - L'accesso in una 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 ed assistenziale.
  - è 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 tempo e risorse.
  - Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, 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 (rumori, cellulari accesi ecc.)
  - In una Struttura Sanitaria è vietato fumare.
- Il rispetto di tale disposizione e un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura Sanitaria.

Le cartelle cliniche sono compilate dal Direttore Sanitario in base a quanto descritto nell'apposita procedura "IO 5,4 Cartella Clinica" che viene messa a disposizione per la presa visione su richiesta del paziente. La cartella e i relativi documenti clinici sono disponibili al paziente qualora abbia necessità di averne una copia. Il paziente può far richiesta compilando il modulo "richiesta cartella clinica" fornito dalla segreteria oppure inviando una mail all'indirizzo [info@polisantagiustina.it](mailto:info@polisantagiustina.it).

## I TRATTAMENTI

### Diagnosi

Una corretta diagnosi precede qualunque terapia ed è assicurata dall'alta professionalità dei Medici che operano nella struttura e dai programmi di formazione e aggiornamento (tramite programma Ministeriale ECM) di tutto il personale della struttura.

Il Poliambulatorio Medico Santa Giustina inoltre è dotato di attrezzature radiologiche all'avanguardia periodicamente controllate e certificate da esperti qualificati.

### Igiene orale, profilassi e sbiancamento

Comprende le prestazioni di igiene professionale, istruzione e motivazione all'igiene orale domiciliare, e sbiancamento professionale di denti vitali o devitalizzati.

### Conservativa

Per odontoiatria restaurativa (o conservativa) si indica la branca dell'odontoiatria che si occupa della prevenzione e della terapia delle lesioni sia congenite

che acquisite ai tessuti calcificati dei denti, delle procedure per l'eliminazione della carie e del successivo restauro della cavità che si viene a creare utilizzando tecnica diretta (otturazione) o indiretta (intarsi).

### Pedodonzia

L'Odontoiatra pediatrica si occupa delle patologie e delle terapie del cavo orale dei bambini. Rientrano nell'odontoiatria pediatrica anche gli interventi di fluoroprofilassi e sigillatura dei molari, due valide soluzioni contro la comparsa delle carie.

### Endodonzia

Con il termine endodonzia si intende quella branca dell'odontoiatria che si occupa della terapia dell'endodonto, ovvero lo spazio all'interno dell'elemento dentario, che contiene la polpa dentaria (costituita da cellule, come gli odontoblasti e le cellule stellate, da vasi e nervi).

**SI RICORRE ALLA TERAPIA ENDODONTICA QUALORA UNA LESIONE (CARIOSI, TRAUMATICA) DETERMINI UNA ALTERAZIONE IRREVERSIBILE DEL TESSUTO PULPARE, FINO ALLA NECROSI STESSA. 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 (necrosi pulpare per cause iatrogene).

### Chirurgia Orale

Branca dell'odontoiatria che si occupa di estrazioni di denti erotti, residui radicolari, denti inclusi o semi-inclusi nelle ossa mascellari

### Implantologia

L'implantologia è una tecnica chirurgico-terapeutica utile in diversi settori dell'odontoiatria. L'utilizzazione più comune degli impianti osseointegrati in odontoiatria consiste nella sostituzione di denti naturali mancanti. Pertanto, la situazione clinica iniziale che pone problemi di diagnosi in funzione degli impianti è la mancanza di uno o più elementi dentari naturali. L'adozione di sistemi implantari e di protocolli operativi ben collaudati ha permesso di raggiungere una percentuale di successo pari al 95%.

### Parodontologia

La parodontologia è una disciplina di area odontoiatrica che promuove la salute dell'individuo attraverso la prevenzione, la diagnosi e la terapia delle patologie che colpiscono i tessuti di supporto dei denti e degli impianti.

I tessuti di supporto includono la gengiva, il legamento parodontale, il cemento radicolare, l'osso alveolare e basale e la fibromucosa masticatoria peri-implantare.

La parodontologia si propone di conservare o ripristinare lo stato di salute dei tessuti di supporto di denti ed impianti, contribuendo così a conservare o

migliorare il comfort, la funzione masticatoria, la fonazione e l'estetica dei pazienti. Lo scopo principale della parodontologia è quello di preservare la dentatura naturale.

### Odontoiatria Protesica

L'odontoiatria protesica è quella branca dell'odontoiatria che si occupa del ristabilimento e del mantenimento delle funzioni orali, del benessere, dell'aspetto e della salute del paziente per mezzo del restauro dei denti naturali e/o della sostituzione dei denti mancanti e dei tessuti orali contigui con sostituti artificiali.

1. La protesi fissa è quella parte dell'odontoiatria protesica che si occupa del restauro e/o della sostituzione dei denti con elementi artificiali che non possono essere rimossi dalla bocca.

2. La protesi rimovibile è quella parte dell'odontoiatria protesica che si occupa della sostituzione dei denti e delle strutture contigue di pazienti totalmente o parzialmente edentuli con sostituti artificiali che possono essere rimossi dalla bocca.

3. Per protesi telescopica si intende una protesi, fissa o rimovibile, ritenuta ai pilastri dentali con un particolare sistema composto da due sub-unità (ancoraggio primario ed ancoraggio secondario).

4. La protesi su impianti è quella parte dell'odontoiatria protesica che si occupa del restauro conseguente al posizionamento di impianti.

### Ortodonzia

L'ortodonzia è quella branca dell'odontoiatria che si occupa dello studio e correzione della posizione anomala di uno o più elementi dentali.

L'obiettivo finale del trattamento ortodontico e il raggiungimento di un buon allineamento dentale, un ingranaggio ideale tra le arcate ossee e dentarie ed il controllo e correzione della crescita craniofacciale durante l'età evolutiva.

### Sedazione cosciente in Odontoiatria

Nell'adulto, la paura da dentista è multifattoriale ed è di qualità e di quantità variabili. Essa può essere dovuta agli strumenti impiegati, al dolore causato dall'intervento, alle incertezze degli esiti, talvolta dall'odore dell'ambiente, ad una accoglienza inadeguata ed alla paura delle complicazioni. In qualche caso la paura è così intensa da essere denominata **"fobia"** tale da creare terrore e rinuncia a qualsiasi terapia. **Una soluzione può essere la Sedazione cosciente in Odontoiatria**, le tecniche di avanzate di "ansiolisi" endovenosa sono estremamente sicure e capaci di garantire al paziente un senso di "piacevolezza" e "gradevolezza" al tempo stesso, durante un percorso terapeutico assolutamente privo di dolore.

## INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Le attrezzature radiologiche della struttura sono state recentemente rinnovate, è stata introdotta la TAC con tecnologia Cone Beam (fascio conico).

Essa utilizza un fascio di raggi ionizzanti (X) di forma conica che consente di acquisire un ampio volume con notevole riduzione di dose di radiazioni a cui si espone il paziente rispetto ai sistemi TAC convenzionali.

Tutti gli apparati radiografici vengono periodicamente controllati e certificati da Esperti qualificati.

Si dispone della telecamera intraorale o fotocamera intraorale (in inglese IntraOral Camera - IOC) cioè un dispositivo ottico ad uso odontoiatrico, che consente all'odontoiatra di riprendere mediante fotografie o filmati l'interno della cavità orale e di visualizzarlo su un monitor esterno, permettendone anche la storicizzazione. Sebbene le immagini intraorali non siano considerate diagnostiche, esse, grazie anche alla possibilità di ottenere ingrandimenti dell'ordine di 40-60 volte dell'immagine originale, aiutano a migliorare le diagnosi quando utilizzate unitamente a tecniche diagnostiche quali le radiografie.

L'intera struttura è stata progettata secondo criteri rigorosi in termini di sicurezza ed efficienza.

**OGNI DISPOSITIVO ELETTROMEDICALE, CIOÈ OGNI STRUMENTO ELETTRICO USATO A SCOPO MEDICO E SANITARIO È PERIODICAMENTE CONTROLLATO E CERTIFICATO DA ESPERTI QUALIFICATI.**

## PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

La Cartella clinica è stata completamente informatizzata, cioè tutti i dati sono salvati su supporti digitali.

Il primo vantaggio, è costituito dal fatto che i dati sono criptati secondo quanto previsto dal regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 e meglio noto con la sigla **GDPR** quindi inaccessibili a soggetti non autorizzati dall'utente.

Il secondo vantaggio è che in ogni momento, anche a distanza di anni, è possibile accedere velocemente a tutte le informazioni relative ai singoli trattamenti odontoiatrici eseguiti presso la struttura.

## PRENOTAZIONI

Per tutte le prestazioni è necessario effettuare una prenotazione della cura, tale operazione può essere effettuata direttamente la nostra struttura, di persona o per telefono, dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura.

Al Paziente viene subito comunicato la prima disponibilità.

Vengono fornite tutte le informazioni utili per un corretto svolgimento delle cure mediche odontoiatriche.

Al momento dell'accettazione viene richiesto:

- Tessera sanitaria
- Codice Fiscale
- Eventuali certificati esenzione ticket
- Il recapito telefonico

## ORARI D'APERTURA

Lunedì: mattino 8:30-12:30 pomeriggio 14:00-18:00  
Martedì: mattino 9:00-13:00 pomeriggio 14:00-17:30  
Mercoledì: mattino 9:00-13:00 pomeriggio 14:00-19:00  
Giovedì: mattino 9:00-13:00 pomeriggio 14:00-17:30  
Venerdì: mattino 9:00-13:00 pomeriggio 14:00-18:00

## DISDETTA DELL' APPUNTAMENTO

L'appuntamento può essere annullato in qualsiasi momento, ciò nonostante al fine di ottimizzare il servizio è consigliabile disdire la prenotazione almeno 24 ore prima. **Lo studio si riserva la possibilità di annullare senza preavviso gli appuntamenti programmati ai pazienti che ripetutamente non si presentano alle sedute senza avvisare.**

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio Santa Giustina ha introdotto il **Questionario di soddisfazione del Paziente** (disponibile in sala d'attesa), attraverso l'analisi periodica delle informazioni raccolte circa alcuni indicatori ed i suggerimenti proposti dagli Utenti la Struttura si propone di migliorare in modo continuo gli standard di qualità dei servizi offerti.

## CONTATTI

Telefono: 0498760733 mail:[info@polisantagiustina.it](mailto:info@polisantagiustina.it) pec:[studiosantagiustina@messaggipec.it](mailto:studiosantagiustina@messaggipec.it)  
web: [www.polisantagiustina.it](http://www.polisantagiustina.it) Facebook: Poliambulatorio Dentistico Santa Giustina