

INDICE

1. Introduzione
 - Che cos'è la carta dei servizi
 - A cosa serve la carta dei servizi
2. Mission
3. Vision
4. Obbiettivi
5. Presentazione della struttura
6. Servizi erogati
7. Attrezzature elettromedicali e non
8. Come arrivare al poliambulatorio
9. Orari di apertura
10. Lo staff
11. Modalità di prenotazione
12. Compiti del personale
13. Standard di qualità
14. Consenso ed anamnesi del paziente
15. Rispetto e tutela della privacy
16. Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

1. INTRODUZIONE

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Dental service Jesi srl

2. MISSION

Il Poliambulatorio DSJ ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

3. VISION

Il Poliambulatorio DSJ intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia.

4. OBBIETTIVI

Gli OBBIETTIVI del Poliambulatorio DSJ sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

5. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio DSJ è situato interamente al primo piano accessibile idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di due ambulatori, un box fisioterapia, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio DSJ si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio DSJ si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

6. SERVIZI EROGATI

PRIMA VISITA: La visita è il primo contatto del paziente con lo studio. In questa occasione si fa conoscenza, si indaga sulle richieste e sulle aspettative individuali. Si esegue un esame clinico obiettivo completo; spesso vengono richiesti esami strumentali e/o esami più approfonditi al fine di un inquadramento completo per poter improntare un piano terapeutico corretto e personalizzato.

IGENE E PROFILASSI: Istruzioni di igiene orale, ablazione del tartaro, polishing, rimozione pigmentazione, applicazione topica fluoro, applicazione agenti desensibilizzanti.

PARADONTOLOGIA: Terapia paradontale non chirurgica, chirurgia paradontale rigenerativa e mucogengivale.

ODONTOIATRIA CONSERVATIVA: Restauri diretti e indiretti in materiale composito, ricostruzione pre-protetica di elementi trattati endodonticamente.

ENDODONZIA: Terapia canalare di elementi dentali vitali o necrotici, ritrattamento canalare, chirurgia endodontica.

PROTESI FISSA: Corone provvisorie in resina, in zirconio ceramica, in metallo ceramica, in ceramica integrale, faccette estetiche in ceramica, protesi adesive con fibre di vetro.

PROTESI MOBILE: Protesi scheletrata, protesi totale con denti in resina o ceramica,

protesi totale su corone telescopiche.

ORTODONZIA: Fissa, mobile, estetica.

PEDODONZIA: Restauro elementi decidui, terapia canalare, elementi decidui, fluoroprofilassi, estrazione elementi decidui.

GNATOLOGIA: Terapia con bite superiore e inferiore.

IMPLANTOLOGIA: Viti in titanio nell'osso.

CHIRURGIA ORALE: Chirurgia tessuti molli, estrazioni dentali semplici e complesse, frenulectomia.

ESTETICA DENTALE: Sbiancamento denti vitali e non.

VALUTAZIONE OCCLUSO POSTURALE: Valutazione statica, valutazione dinamica, valutazione presenza di interferenze disfunzionali (test generali), valutazione specifica dei vari distretti corporei, apparato stomatologico (occlusione, articolazione, temporo-mandibolare, funzione linguale), interferenze podaliche, interferenze oculo-vestibolari, cicatrici, interferenze viscerali.

TRATTAMENTO MANUALE: Massoterapia, trattamento fasciale con tecniche osteopatiche di manipolazione.

FISIOKINESI TERAPIA DISTRETTUALE: Riabilitazioni funzionali distretti corporei vari (arti superiori, inferiori, ecc..).

RIEDUCAZIONE POSTURALE: Trattamento individuale composto di stretching globale simmetrico delle catene muscolari, rieducazione respiratoria, potenziamento e riequilibrio della muscolatura stabilizzatrice della colonna.

ESTETICA VISO E CORPO NON INVASIVA: Trattamento di tonificazione e corpo e anti age viso attraverso apparecchiature di radiofrequenza, trattamenti di epilazione permanente, anti age e macchie con apparecchiature di luce pulsata.

CHECK-UP CUTANEO & COUNSELING COSMETOLOGICO:anamnesi generale e cosmetologica del paziente del suo stile di vita .Esame obiettivo cutaneo manuale (test di reattiva'e di sensibilita')e strumentale(con ingrandimento ,a luce fredda, a luce wood e luce polarizzata);lo stato d'idratazione dello strato corneo,la presenza del fisiologico strato lipidico,la texture cutanea,il grado di ageing e foto-ageing,la presenza di macchie latenti o inestetismi e predisporre un adguato trattamento che sia rivolto in primis alla prevenzione,mediante un uso corretto dei prodotti cosmetici,individuando quelli che piu'si conformano alle esigenze del paziente e successivamente ,alla cura o alla conservazione degli inestetismi gia'insorti .

PEELING CHIMICO

Trattamento a base di acido piruvico, glicolico e salicidico per: acne in fase infiammatoria ed esiti di acne, invecchiamento danno solare del viso e del collo macchie cutanee, rughe, efelidi e cheratosi attiniche e seborroiche

BIORIVITALIZZAZIONE CUTANEA

Indicata per contrastare i danni provocati dal tempo, dal fumo, da un'alimentazione non corretta, dallo smog, dallo stress e dall'esposizione al sole e alle lampade solari. Le sostanze usate sono acido ialuronico, aminoacidi e prodotti omeopatici.

MESOTERAPIA

Trattamento della ritenzione idrica e della cellulite aumentando il drenaggio e mobilitando il tessuto adiposo

7. ATTREZZATURE ELETTROMEDICALI E NON

La struttura è stata progettata secondo criteri rigorosi in termini di sicurezza ed efficienza all'ambiente di lavoro e di confort per il paziente. La prevenzione del contagio e l'igiene ambientale vengono tutelate rispettando rigorose procedure per le operazioni di:

- sanificazione
- trattamento dell'aria (microclima)
- decontaminazione, sterilizzazione, disinfezione
- radioprotezione

ATTREZZATURE RADIOLOGICHE: Le attrezzature radiologiche sono periodicamente controllate e certificate dagli esperti qualificati nel settore, vengono rinnovate e sostituite quando il mercato presenta novità significative per la diagnostica per immagini, ortopantomografo, teleradiografia, atm, rx localizzate.

ATTREZZATURE DI PRONTO SOCCORSO:

- armadio farmaceutico
- sistema di monitoraggio (pulsossimetro-sfignometro)
- carrello emergenza
- defibrillatore

ATTREZZATURE ESTETICHE:

- luce pulsata
- radiofrequenza
- skin tester
- Oxy med

8. COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio DSJ S.r.l. è situato in P.ZZA BORIONI N°1, 60035 JESI-AN



9. ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio DSJ è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.30 alle ore 20.00.

10. LO STAFF

A. Personale medici e odontoiatri

L'odontoiatra è un professionista altamente qualificato per competenze e per esperienza. Opera individualmente ed in equipe in base alla complessità dei casi e della terapia, segue I programmi di aggiornamento secondo le direttive ECM. Il curriculum professionale è a disposizione dei pazienti.

B. Personale paramedico

Il nostro personale paramedico è selezionato in base a criteri di professionalità, attitudini personale e caratteristiche umane, ha un ruolo fondamentale per mantenere gli standard qualitativi dei nostri servizi frequentando corsi di aggiornamento professionale sotto la supervisione del direttore sanitario.

C. Personale amministrativo

Responsabili amministrativi, accettazione paziente ed appuntamenti.

Organizzazione:

Direttore Sanitario: Dott. ssa Luciana Pieroni medico chirurgo specialista in odontoiatria e protesi dentaria

Amministratore: Franco Ferranti

Fisioterapista e odontoiatra, ortodonzista: Dott. Cristian Pierandrei

Odontoiatra endodonzista: Dott.ssa Cinzia Serafini

Medico Chirurgo specialista in medicina generale e medicina estetica: Dott. Angelelli Matteo

Assistenti di poltrona e amministrazione: Barbara Montesi e Marta Quercetti

11. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 19.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio ovvero telefonicamente.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. Vengono accettate carte di credito e bancomat .

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

Telefono e fax: 0731208383

Mobile: 3480800681

E-mail: segreteria@dentalservicejesi.it

Sito internet: www.dentalservicejesi.it

12. COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche e trattamenti estetici (Dott.ssa Serafini, Dott. Pierandrei, Dott.ssa Pieroni)

Il Direttore sanitario, Dott. ssa Pieroni Luciana, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura (Franco Ferranti)

Il personale amministrativo e assistenti di poltrona che gestisce l'accoglienza del paziente e assiste il medico (Montesi e Quercetti)

13. STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i

	disabili.
Garantire professionalità	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p> <p>Vedi registro controlli periodici e non.</p>
Recepire le esigenze del paziente	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.</p> <p>Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

14. CONSENSO ED ANAMNESI DEL PAZIENTE

La DSJ si impegna a mettere a conoscenza I pazienti del tipo di trattamento che verrà eseguito, che inizierà solo ed esclusivamente dopo la compilazione di un consenso informato (modulo disponibile all'ingresso), il paziente compilerà anche una anamnesi (modulo disponibile all'ingresso) con una storia medica del paziente stesso, se assume farmaci (anticoagulanti ecc..) che possono compromettere qualsiasi tipo di intervento. I documenti verranno poi esaminati dai medici, con pieno rispetto dei dati sensibili.

15. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Ogni paziente presente nella struttura compila il modulo sulla privacy (modulo disponibile all'ingresso). La DSJ si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

16. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.