

CENTRO MEDICO E ODONTOIATRICO



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO MEDICO E ODONTOIATRICO



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2015

Secondo la direttiva del 27 gennaio 1994 del Consiglio dei Ministri, i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini devono essere regolati dai cosiddetti "Principi fondamentali", al fine di migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

A seguito di questa stessa 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.L. n. 163 e Legge 11 Luglio 1995 n. 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

4Smile Srl ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti dal **Centro Medico e Odontoiatrico "4Smile"**, permette all'utente di valutarne la qualità e di formulare proposte in merito, consentendo di conseguenza a 4Smile di operare interventi mirati per un miglioramento costante dei servizi.

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività di **4Smile** sono:

Condivisione: l'attività di **4Smile** è improntata alla condivisione delle procedure e degli obiettivi con i Medici di Medicina Generale del territorio, con le Aziende Sanitarie Locali e con la comunità dei professionisti in generale, anche mediante l'adozione o la creazione di linee guida comuni che valorizzino la funzione di mediatori dei Medici di Medicina Generale tra le istanze dei cittadini e quelle dello Stato o della Regione, tra l'interesse del singolo e quello della collettività, tra costo delle prestazioni singole e beneficio che ne deriva.

Uguaglianza ed 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 ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy.

Diritto di scelta: il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

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

Efficacia ed efficienza: i servizi devono essere resi mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo più tempestivo possibile i bisogni di salute del singolo, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

La Mission

In un disegno politico di efficienza e di efficacia, inteso ad applicare un sistema di gestione di qualità del proprio operato, **4Smile** si sforza di recepire ed attuare le diverse regole legislative cogenti e quelle internamente elaborate per la gestione economico-organizzativa, la realizzazione dei prodotti e la fornitura dei servizi del proprio oggetto sociale.

La 4Smile Srl opera nel settore sanitario gestendo ed organizzando , in regime privato, strutture che erogano prestazioni e/o servizi di natura medico e odontoiatrica, di prevenzione, diagnosi e cura, cliniche e strumentali.

La 4Smile Srl è dotata di una struttura polifunzionale con studi per visite mediche specialistiche con relativa strumentazione e di uno studio odontoiatrico per l'erogazione di prestazioni di igiene e prevenzione delle malattie della bocca, di conservativa, endodonzia, pedodonzia, chirurgia, parodontologia, implantologia, ortodonzia, gnatologia, protesi dentale, fisiologia dell'articolazione temporo-mandibolare.

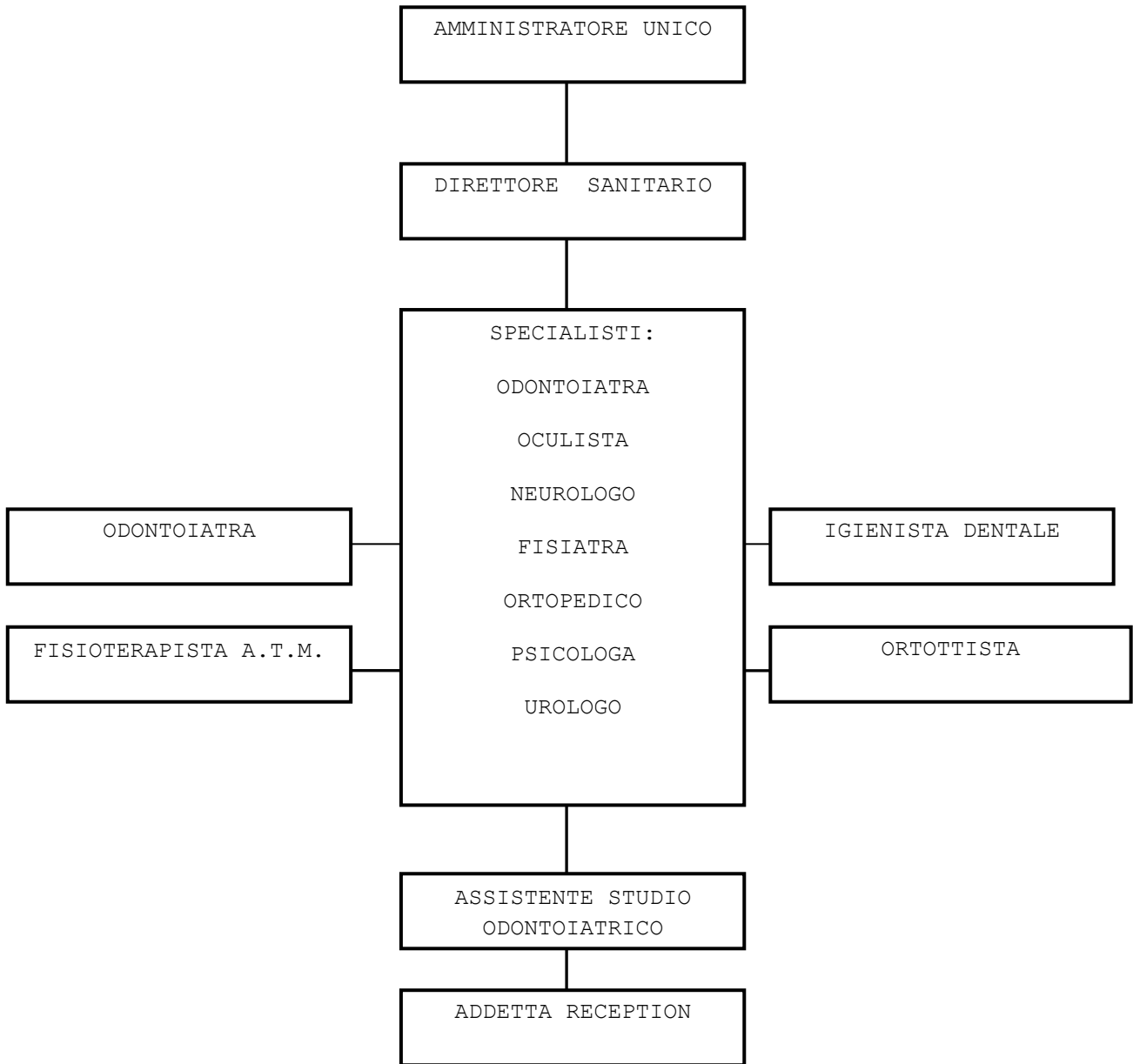
Dispone di apparecchiature per:

- radiologia odontoiatrica (rx endorale, OPT, TeleRx, CBCT)
- ecografia multidisciplinare e multidistrettuale con color doppler e sonde differenziate

L'attività di **4Smile** è improntata ad un servizio di alto livello qualitativo, con il massimo del confort possibile per il paziente; per questo motivo vengono incentivati metodi di lavoro che promuovono:

- il senso di appartenenza ad un gruppo
- il coinvolgimento di tutte le parti nei processi decisionali
- la standardizzazione delle procedure
- la trasparenza nelle dinamiche di controllo, di collaborazione e di responsabilità
- l'utilizzo di strumentazioni altamente tecnologiche ed informatizzate
- gli stimoli ad una formazione ed aggiornamento costanti di tutti gli operatori

Organigramma funzionale



Descrizione generale della struttura

“4Smile” è un CENTRO MEDICO E ODONTOIATRICO .

Eroga prestazioni in rapporto diretto con i cittadini interessati.

E' situato nel Comune di Torremaggiore in Via Villaglori 127 e dispone dei seguenti recapiti:

- Centralino telefonico: 0882383566
- Fax: 0882383566
- Sito Web: www.4smile.it
- Indirizzo e.mail: studio.4smile@gmail.it
- Informazioni, prenotazioni, accettazione: sig.ra Petta Maria Rosaria
- Direttore Sanitario: Dr. Nicola De Simone

Modalità di accesso alle prestazioni

Orari di apertura

Il Centro Medico e Odontoiatrico “4Smile” è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 19,30.

Informazioni – Prenotazioni

Dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalla 16,00 alle 19,00 si possono richiedere informazioni o prenotare visite contattando la

Segreteria – Reception:

- via telefono allo 0882383566

- via fax allo 0882383566

All'atto della prenotazione verranno fornite all'assistito tutte le informazioni necessarie.

Prestazioni erogate

Visite specialistiche

Oculistica	Visita specialistica oculistica e ortottica - prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Ortottica	Visita specialistica neurologica prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Neurologia	Visita specialistica neurologica prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Fisiatria	Visita specialistica fisiatrice prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Ortopedia	Visita specialistica ortopedica prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Psicologia	Visita e colloquio psicologico prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Urologia	Visita specialistica fisiatrice prescrizione e/o visione esami clinici/laboratoristici a scopo diagnostico, prescrizione e/o valutazione terapia medica
Odontoiatria	Visita specialistica odontoiatrice - Conservativa - Endodonzia - Pedodonzia - Parodontologia - Chirurgia - Implantologia - Protesi dentale - Ortodonzia - Gnatologia - Igiene e prevenzione orale

Elenco dei professionisti

Odontoiatria	Dr. Nicola De Simone Dr.ssa Iride De Florio Dr.ssa Ilaria Budano
Oculistica	Dr. Ettore Palma
Ortottica	Dr.ssa Monica Cassar
Fisiatria	Dr. Giuseppe Franchino
Neurologia	Dr. Giuseppe Franchino
Urologia	Dr. Vito Mancini
Ortopedia	Dr. Cané
Psicologia	Dr.ssa Rosanna Parente

Consenso informato sugli atti sanitari

Per tutti gli atti terapeutici o diagnostici l'utente deve essere adeguatamente e compiutamente informato sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario e posto nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole. In tal senso l'utente sottoscriverà una dichiarazione dell'avvenuta informazione. A questo obbligo si deroga nel caso in cui sussista lo stato di necessità (paziente in pericolo di vita). Se il paziente è incapace di intendere e di volere il relativo consenso dovrà essere espresso dalla persona nominata dal tribunale quale tutore. Se il paziente è un minore il consenso dovrà essere espresso dai genitori anche disgiuntamente in virtù della potestà genitoriale ovvero dal giudice minorile nei casi prescritti dalla legge.

Informazioni a terzi

Il paziente al momento dell'accettazione deve indicare su apposito modulo a chi intende vengano fornite indicazioni sul suo stato di salute. In assenza di una preventiva indicazione non verrà comunicata nessuna informazione a meno che non sussista lo stato di necessità. In ogni caso non si danno informazioni telefoniche.

Informazione e riservatezza

I colloqui confidenziali con il paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati. Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti rispettano il diritto alla privacy ed alla riservatezza.

4Smile garantisce la consulenza reciproca tra i vari specialisti operanti al suo interno sempre e solo nell'esclusivo interesse del paziente e della sua salute.

Progetti di miglioramento

I progetti per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi al cittadino da **4Smile** sono rivolti ai seguenti interventi:

- SISS Sistema Informativo Socio Sanitario
- Introduzione di nuovi strumenti diagnostici
- Avviamento di programmi di screening e prevenzione
- Adozione di nuove linee guida o protocolli diagnostico-terapeutici condivisi con i medici di medicina generale
- Avviamento di prestazioni in telemedicina e di servizi via web.

Privacy

4Smile adotta tutti i provvedimenti idonei alla tutela della privacy come previsto dalla normativa vigente.

A beneficio del pubblico viene esposta in sala d'attesa la seguente "Informativa generale sulla privacy" per informare i pazienti sulle modalità di trattamento dei dati e sui diritti\ Doveri ad essa collegati:

Informativa generale sulla privacy ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 196/2003

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 (T.U.) ed in relazione ai dati personali di cui il **4Smile** entrerà in possesso, La informiamo di quanto segue:

1. FINALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI.

Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione dei compiti e degli incarichi affidati ai sanitari del centro ed alla ricerca scientifica e didattica.

2. MODALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI.

a) Il trattamento è realizzato per mezzo di operazioni o complesso di operazioni indicate all'art. 4 comma 4 lett. a) T.U. raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

b) Le operazioni possono essere svolte con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati.

c) Il trattamento è svolto dal titolare e/o dagli incaricati del trattamento, collaboratori e segreteria.

3. CONFERIMENTO DEI DATI.

Il conferimento di dati personali comuni e sensibili è strettamente necessario ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto 1.

4. RIFIUTO DI CONFERIMENTO DEI DATI.

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali nel caso di cui al punto 3 comporta l'impossibilità di adempiere alle attività di cui al punto 1 e quindi di svolgere incarichi conferiti.

5. COMUNICAZIONE DEI DATI.

I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui al punto 1, a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle finalità indicate nel punto 1.

6. DIFFUSIONE DEI DATI.

I dati personali non sono soggetti a diffusione; la loro eventuale utilizzazione per finalità di studio, di ricerca, di didattica, sarà fatta rendendoli anonimi.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO.

I dati personali possono essere trasferiti verso Paesi dell'U.E. e verso Paesi terzi rispetto all'U.E. nell'ambito delle finalità di cui al punto 1.

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO.

L'art. 7 T.U. conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di proprio dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; l'interessato ha diritto di avere conoscenza dell'origine dei dati, della finalità e delle modalità di trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati; l'interessato ha inoltre diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge; il titolare ha il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

9. TITOLARE DEL TRATTAMENTO.

Il titolare del trattamento è **4Smile**, Via Villaglori,127, Torremaggiore (FG), nella persona del Direttore Sanitario.

In fase di accettazione del paziente viene raccolta sistematicamente la dichiarazione di consenso al trattamento dei dati, in assenza della quale non si procede alla esecuzione di alcun tipo di prestazione.

Carta dei Diritti e dei Doveri del Malato

I diritti

1. Il cittadino ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. I cittadini hanno diritto al rispetto della quiete e del silenzio da parte degli operatori negli ambienti di visita, compatibilmente con le loro mansioni.
3. Durante la permanenza nella struttura il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia, nel rispetto del D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
4. Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative professionalità. Lo stesso ha il diritto di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
5. Il cittadino ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
6. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette 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.
7. Il cittadino ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il cittadino non sia in grado di comprendere in modo autonomo le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o coloro che esercitano potestà tutoria.
8. Il cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano protetti nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
9. Il cittadino ha diritto di proporre reclami e comunicare segnalazioni e/o encomi, indirizzandoli al Direttore Sanitario, che ha il dovere di esaminarli sollecitamente, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Il cittadino, a tal fine, ha a disposizione la modulistica diffusa negli appositi siti all'interno della Struttura e le modalità descritte nella Carta dei Servizi aziendale.

I doveri

1. Il cittadino, quando accede al **Centro Polispecialistico 4Smile**, 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 della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso al **Centro 4Smile**, in quanto struttura sanitaria, esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente (almeno 24 ore prima) sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate e/o all'impossibilità di presentarsi ad un appuntamento affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Il cittadino è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
6. Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsiglia ai pazienti di farsi accompagnare da minori di anni dodici.
7. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti. In particolare è vietato l'utilizzo del cellulare in tutta la struttura.
8. E' vietato fumare in qualsiasi ambiente della struttura. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
9. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. E' da evitarsi la richiesta impropria di prestazioni sanitarie, al fine di non creare un disservizio per tutta l'utenza.
10. E' opportuno che pazienti ed accompagnatori si spostino all'interno del **Centro 4Smile** utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente gli ambienti di loro stretto interesse.
11. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a osservare e a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'attività ed il benessere del cittadino.
12. 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.