

CARTA DEI SERVIZI

Ambulatorio Odontoiatrico
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Servizio odontoiatrico

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Servizi forniti
5. Orario di apertura
6. Costi
7. Modalità di accesso
8. Lista d'attesa
9. Professionisti
10. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
11. Codice etico
12. Accesso alla documentazione clinica
13. Trattamento dati personali

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'ambulatorio odontoiatrico eroga prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione del cavo orale.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Gli obiettivi primari sono la prevenzione, la cura, la riabilitazione delle persone che vi accedono sia in qualità di pazienti esterni sia di ospiti della struttura. Essendo la bocca implicata in diverse funzioni quali masticazione, fonazione, respirazione, mimica facciale, le cure assumono un valore su diversi piani, oltre che a quello funzionale alla alimentazione, sul profilo psicosocio-relazionale.

3. UTENTI

Il Servizio è convenzionato con servizio sanitario regionale per la presa in carico di persone con diagnosi di disabilità psico-fisica ed esenzione idonea. Tutti gli utenti senza diagnosi o che, per diverso motivo, non beneficiano dei criteri inclusivi per SSR, possono accedere al servizio con percorsi in solvenza.

4. SERVIZI FORNITI

- Diagnostica clinca e strumentale
- Prevenzione e igiene
- Implantologia
- Conservativa ed endodonzia
- Protesi fissa e mobile
- Odontoiatria dell'anziano
- Ortodonzia - pedodonzia
- Patologia e medicina orale
- Trattamenti in anestesia generale/sedazione
- Trattamenti domiciliari

5. ORARIO DI APERTURA

L' ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16.30.
E' attivo un servizio di segreteria telefonica per ricevere segnalazioni h24.

6. COSTI

Il listino delle prestazioni è disponibile in ambulatorio.
Per ogni intervento, a seguito di visita, è stilato un dettagliato preventivo che dovrà essere autorizzato, unitamente al consenso informato alle cure e legge sulla privacy, prima dell'inizio del ciclo di cure dall'interessato stesso o dalle figure tutelari. I costi a carico dell'utente variano a seconda del canale di accesso, dell'eventuale tipologia di esenzione, del piano cure.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

7. MODALITÀ DI ACCESSO

Gli appuntamenti vengono presi direttamente in ambulatorio o telefonando al numero **0245677414** negli orari di apertura al pubblico.
I pazienti che rientrano in carico al **s**ervizio **s**anitario **r**egionale devono presentarsi al primo appuntamento con impegnativa rilasciata dal medico curante che riporti "prima visita odontoiatrica" e muniti di tessera sanitaria valida. Inoltre, è necessario portare con sé documentazione inerente eventuali patologie e terapie in corso al fine di un corretto inquadramento generale e locale.

8. LISTA D'ATTESA

Gli appuntamenti vengono calendarizzati, nel più breve tempo possibile, secondo la disponibilità in agenda. Contestualmente si affianca un criterio di priorità per gestire eventuali casi di emergenza/urgenza.

9. PROFESSIONISTI

Nell'equipe operano i seguenti professionisti:

- Direttore sanitario
- Odontoiatri
- Igienista dentale
- Infermiere
- OSS
- Aso

10. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Periodicamente vengono somministrati all'utenza questionari di soddisfazione per indagare le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità degli interventi
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva del servizio

I risultati vengono analizzati annualmente e messi a disposizione del responsabile del servizio. Sono disponibili e consultabili facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni dalla ricezione.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

11. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

12. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica in ogni momento, facendone richiesta scritta cartacea o digitale all'att.ne del direttore sanitario.

13. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1

Ambulatorio odontoiatrico
Blocco E 1 piano
Tel. 0245677414
@Mail: odontoiatria@sacrafamiglia.org

Per arrivare alla Fondazione Sacra Famiglia ETS in P.za Mons. Moneta, 1 a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:

IN AUTOMOBILE:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

CON I MEZZI PUBBLICI:

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

Allegato: Modulo segnalazioni/osservazioni/reclami/encomi

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ **FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA**
☐ **CASA DI CURA AMBROSIANA**

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ **Nucleo/Piano** _____

TIPOLOGIA: ☐ **reclamo** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio**
☐ **suggerimento/richiesta** ☐ **encomio**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771 - **Sito** www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it