



CARTA
DEI
SERVIZI

**Ambulatorio Odontoiatrico
Cesano Boscone (MI)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

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**

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 clinica 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.

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 servizio sanitario regionale 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 elogi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta).

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni dalla ricezione.

11. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico - Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'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 Istituto Sacra Famiglia 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 Istituto Sacra Famiglia. 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/>.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE CESANO BOSCONI

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 Istituto Sacra Famiglia 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

 <p>SACRA FAMIGLIA Fondazione Onlus</p>	<p>Fondazione Sacra Famiglia ONLUS</p> <p>Casa di Cura Ambrosiana</p>	
<p>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</p>		

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALE: ☐ 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):

[illegible]

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 scansata 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.ambrosianacd.it

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

A cura dell'U.R.P.
 Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No **Data ricezione reclamo:** _____
 In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

Firma Responsabile/Referente URP _____ **Data valutazione** _____