



Microdent SRL

Carta dei Servizi

Direttore Sanitario
Dr. Simone Stori

Revisione 1, Nov 2014

Indice

| | |
|--|----------------|
| <i>Cos'è la Carta dei Servizi A Cosa Serve Presentazione della Struttura</i> | <i>Pag. 3</i> |
| <i>Tipo di Attività</i> | <i>Pag. 4</i> |
| <i>Valori della Struttura</i> | <i>Pag. 4</i> |
| <i>Prestazioni Erogate</i> | <i>Pag. 6</i> |
| <i>Staff</i> | <i>Pag. 8</i> |
| <i>Attrezzature Elettromedicali</i> | <i>Pag. 9</i> |
| <i>Attrezzature Radiologiche</i> | <i>Pag. 9</i> |
| <i>Attrezzature di Pronto Soccorso</i> | <i>Pag. 10</i> |
| <i>Diritti e Sicurezza</i> | <i>Pag. 10</i> |
| <i>Trattamento dei Dati Personali</i> | <i>Pag. 11</i> |
| <i>Doveri del Paziente</i> | <i>Pag. 11</i> |
| <i>Informazioni di Carattere Generale</i> | <i>Pag. 11</i> |

Che cosa è

La carta dei servizi è uno strumento importante ed utile di informazione sulla struttura nonché di tutela e partecipazione dei pazienti al fine di migliorare il servizio offerto.

La carta dei servizi in dettaglio permette di conoscere la struttura, di avere le informazioni sulle prestazioni offerte e sugli aspetti organizzativi del servizio stesso.

A che cosa serve

La carta dei servizi permette, verificando la corrispondenza tra quanto espresso nella carta e il trattamento ottenuto, di valutare la qualità del servizio.

E' quindi uno strumento obiettivo di valutazione che permette al paziente di formulare suggerimenti e proposte venendo a conoscenza dei servizi offerti e delle modalità con le quali sono erogati.

Presentazione della Struttura

Microdent -S.r.l. è una nuova struttura sanitaria privata che opera nel campo dell'odontoiatria.

Direttore Sanitario è il Dott. Simone Stori, odontoiatra iscritto all'albo degli odontoiatri di Bologna col numero 1575.

La Società ha sede legale a Bari in Via A.M. Calefati 133, 70122 Bari e due sedi operative. La sede di Bologna è in Via Massarenti 412/2, 40138, Bologna.

Microdent Dental Spa è una struttura inserita in un nuovo e modernissimo ambiente, in cui sono previste n. 5 sale operative, dotate di attrezzature di nuova fabbricazione e di ultima tecnologia. Ogni sala è dotata di microscopio operatorio; sono presenti vari laser ad alta e bassa potenza e il sistema di radiologia endorale e panoramico è totalmente digitale. E' presente inoltre un sistema radiologico tridimensionale per ottenere delle TAC e ricostruzioni 3D.

E' situata a Bologna nel quartiere San Vitale, facilmente raggiungibile in auto dalla tangenziale (uscita 11) e con mezzi pubblici (circa 20 minuti di autobus dalla stazione centrale e 5 minuti a piedi dalla stazione della ferrovia suburbana Santa Rita). Microdent dispone di 14 posti auto riservati.

Tipo di Attività

La struttura svolge attività sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di prestazioni in regime privato per la branca specialistica di Odontoiatria e Protesi Dentaria. E' garantito l'accesso a cittadini disabili grazie ad un montacarichi.

Valori della Struttura

I valori che guidano la nostra struttura sono:

-Attenzione al paziente: i nostri ospiti vengono accolti e seguiti in tutto il percorso di cura con estrema attenzione e cura, al fine di garantire un'esperienza piacevole e fuori dal comune per poter affrontare con serenità e col sorriso anche le riabilitazioni più complesse. Un esempio sono i sistemi di musico ed aromaterapia presenti.

-Diagnosi: solo conoscendo in maniera approfondita il nostro paziente e capendo le sue esigenze è possibile elaborare una strategia operativa personalizzata che porti alla piena soddisfazione del paziente stesso. Moderne tecnologie come il microscopio operatorio e le analisi di biologia molecolare permettono una precisa ed accurata diagnosi.

-Minima Invasività e Conservatività: nessun dente artificiale funziona meglio di quelli naturali. Per questo motivo la nostra filosofia guida, è mantenere il più possibile la dentatura del nostro paziente agendo nella maniera meno invasiva possibile, grazie anche, all'utilizzo dei laser e del microscopio operatorio utilizzato in ogni prestazione.

-Innovazione: grazie alla continua formazione del personale medico e paramedico, nonché alle nuove uscite del mercato, la struttura viene sempre ammodernata con i protocolli stato dell'arte nelle varie specialità nonché con le innovazioni tecnologiche e dei materiali che il mercato propone nel tempo. Le innovazioni permettono al paziente di ottenere prestazioni di qualità sempre più elevata con tecniche sempre meno dolorose ed invasive. Esempio sono i microscopi operatori, laser ad alta potenza, radiologia digitale e tridimensionale, la biologia molecolare ed gli innesti autologhi non invasivi.

-Informazione e Partecipazione: viene posta particolare attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità del soggetto che si affida alle cure del centro. Il paziente viene sempre informato in maniera esauriente sugli ambiti clinici, gestionali ed economici del suo caso ed è possibile seguire tutti i passaggi diagnostico terapeutici su schermi tv di ampia dimensione collegati ai microscopi operatori.

-Sicurezza: La salute viene prima di qualsiasi cosa e per questo motivo all'interno dello studio Microdent tutti gli strumenti vengono sterilizzati utilizzando tutte le più moderne tecnologie come ad esempio il sistema *Multisteril*. Quando possibile si utilizzano strumenti monouso che vengono aperti davanti al paziente. Particolare attenzione viene posta anche nell'igiene ambientale e per questo motivo vengono usati tappeti decontaminanti e calzari monouso che i pazienti devono indossare per non veicolare batteri nelle zone operative con le calzature.

-Rispetto ed uguaglianza degli utenti, imparzialità nel trattamento e continuità temporale dei servizi.

Prestazioni Erogate

PRIMA VISITA: La prima visita è un momento fondamentale in quanto è il primo contatto del paziente con la struttura e lo staff. E' innanzitutto un momento di ascolto in cui si indaga sulle esigenze, le aspettative e le caratteristiche del paziente. A seguito viene eseguito un accurato esame clinico ed obiettivo dell'apparato orale del paziente col microscopio operatorio ed eventualmente si richiedono o si eseguono direttamente, previo consenso informato, indagini strumentali complementari per ottenere una diagnosi sempre più accurata e precisa, necessaria per stilare un piano terapeutico personalizzato.

IGIENE E PROFILASSI

- ✓ Istruzioni di igiene orale
- ✓ Ablazione del tartaro
- ✓ Polishing e Air-Abrasion
- ✓ Rimozione pigmentazioni esogene
- ✓ Applicazione topica fluoro
- ✓ Applicazione topica agenti desensibilizzanti

PARODONTOLOGIA

- ✓ Terapia parodontale non chirurgica laser e microscopio assistita.
- ✓ Chirurgia mucogengivale
- ✓ Test microbiologico e genetico parodontale
- ✓ Splintaggi e legature parodontali

CHIRURGIA ORALE

- ✓ Chirurgia dei tessuti molli laser assistita
- ✓ Estrazioni dentali semplici
- ✓ Estrazioni dentali complesse
- ✓ Innesti autologhi con tecnica PRP e materiali biocompatibili
- ✓ Frenulectomia e allungamenti di fornice laser assistiti.

ODONTOIATRIA CONSERVATIVA

- ✓ Restauri diretti in materiale composito
- ✓ Restauri indiretti in materiale composito e ceramico
- ✓ Ricostruzione pre-protetica elementi trattati endodonticamente

ENDODONZIA

- ✓ Terapia canalare elementi dentali vitali
- ✓ Terapia canalare elementi dentali necrotici
- ✓ Ritrattamenti endodontici
- ✓ Chirurgia endodontica/apicectomia

PROTESI FISSA

- ✓ Corone provvisorie in resina e materiale composito
- ✓ Corone in metallo-composito
- ✓ Corone in metallo-ceramica
- ✓ Corone in ceramica integrale
- ✓ Faccette estetiche in ceramica

PROTESI MOBILE

- ✓ Protesi scheletrata
- ✓ Protesi totale con denti in resina o ceramica

ORTODONZIA

- ✓ Fissa
- ✓ Mobile ed "invisibile"

PEDODONZIA

- ✓ Restauro elementi decidui
- ✓ Terapia canalare elementi decidui
- ✓ Fluoroprofilassi
- ✓ Estrazione elementi decidui

GNATOLOGIA

- ✓ Terapia con bite superiore/inferiore

ESTETICA DENTALE

- ✓ Sbiancamento denti vitali e non vitali

ESTETICA PERIORALE

- ✓ Radiofrequenza al viso

SEDAZIONE

- ✓ Sedazione cosciente con Protossido D'Azoto
- ✓ Sedazione profonda con l'ausilio di un anestesista

Staff

Lo staff è composto da odontoiatri, igienisti dentali e personale ausiliario.

Gli odontoiatri e gli igienisti operano sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

Lo staff odontoiatrico è composto da professionisti altamente qualificati, sia per competenze che per esperienza e si opera in team a seconda delle prestazioni da eseguire ed in base alle complessità del piano di cura programmato. I curriculum sono a disposizione dei pazienti. L'aggiornamento dello staff medico è garantito dal programma di aggiornamento professionale ECM.

Direzione Sanitaria: Dr. Simone Stori - Laureato in Odontoiatria e Protesi Dentaria

Dr.ssa Eleonora Maenza – Medico Chirurgo

Dr.Fabio Pietro Desimini – Laureato in Odontoiatria e Protesi Dentaria

Dr.Paolo Catapano – Laureato in Igiene Dentale

Dr.ssa Giovanna Costanziello – Laureata in Igiene Dentale

Il nostro personale paramedico, selezionato in base a criteri di alta professionalità e di attitudini personali e caratteristiche umane, ha un ruolo fondamentale per mantenere gli elevati standard qualitativi dei nostri servizi. Opera efficacemente grazie continua formazione sotto la guida del Direttore Sanitario.

Responsabile del Personale: Sig.ra Barbara Dei

Responsabile Sterilizzazione: Martina Enza Di Gregorio

Responsabile Amministrativo: Sig.ra Elisa Benfenati

Responsabile Commerciale: Sig. Aldo Guzzoni

Amministratore Unico: Dott.ssa Romina D'Addato

Igiene e Sicurezza

La struttura è stata progettata seguendo rigidi standard in termini di sicurezza ed efficienza all'ambiente di lavoro e soprattutto di *comfort* per il paziente.

Particolare attenzione è posta nell'igiene ambientale e nella prevenzione delle infezioni crociate, grazie all'esecuzione di rigidi protocolli di:

- ✓ Sanificazione strumentale ed ambientale;
- ✓ Decontaminazione, disinfezione e sterilizzazione dei ferri;
- ✓ Radioprotezione;
- ✓ Ricambio dell'aria.

Attrezzature Radiologiche

Le attrezzature radiologiche sono periodicamente controllate e certificate dagli esperti qualificati del settore. Sono presenti 5 apparecchi radiologici endorali di ultima generazione ed un panoramico digitale di ultima generazione con funzione 3D. L'esecuzione di lastre endorali digitali permette una consistente riduzione della dose radiogena emessa al paziente e l'eliminazione dei liquidi di sviluppo, dannosi per l'ambiente.

Attrezzature di Pronto Soccorso

- ✓ Carrello emergenze con farmaci di primo soccorso
- ✓ Sistema di monitoraggio con pulsossimetro e sfigmomanometro nonché monitor multiparametrico ECG
- ✓ Defibrillatore SemiAutomatico
- ✓ Ossigeno terapia

Tutto il personale è formato alla gestione dell'emergenza e alla rianimazione BLS-D.

Diritti e sicurezza

Ogni persona che si affida alle cure erogabili presso la struttura ha diritto:

- di essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie ed attrezzature elettromedicali.
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche.
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi e cura che devono riguardare le condizioni di salute, i piani di trattamento, i benefici attesi, i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative terapeutiche.
- di esprimere il proprio consenso prima dell'esecuzione di qualsiasi procedura proposta.
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali.
- di vietare la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate.

Trattamento dei dati personali (Diritto alla Privacy)

La struttura rispetta il diritto dei propri utenti, così come del proprio personale, ad essere informati riguardo alla raccolta ed alle altre operazioni di trattamento dei loro dati personali.

E' predisposto un apposito modulo al fine di illustrare quanto organizzato e per garantire tale diritto, nell'osservanza di quanto prescritto dalla normativa vigente in maniera di tutela alla privacy (Legge 196/2003).-

Doveri del paziente

I pazienti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso altri pazienti, il personale medico e paramedico, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure.

Informazioni di carattere generale

Orari di apertura dello studio

Si riceve, su appuntamento con i seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 19.30 ed il Sabato dalle 9.00 alle 14.00.

Lo studio rimane aperto tutto l'anno con la sola esclusione di:

- 1)Festività nazionali
- 2)Prima settimana di Gennaio
- 2)Mese di agosto

E' sempre in funzione una segreteria telefonica. Per urgenze viene rilasciato al paziente un numero di telefono con il quale contattare il Medico Responsabile.

Appuntamenti

Grazie ad un programma gestionale i pazienti ricevono il giorno prima dell'appuntamento un sms di promemoria.

E' richiesto ai pazienti con appuntamento di avvisare dell'impossibilità di presentarsi con un preavviso di almeno 24 ore salvo cause di forza maggiore, pena l'addebito di euro 100.

Gli appuntamenti per prima visita vengono di solito gestiti entro la settimana massimo 10 giorni dalla richiesta.

Modalità di Pagamento

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

1. Contanti fino a 999 euro;
2. Assegni bancari e circolari intestati a MICRODENT SRL;
3. Bonifico bancario;
4. Carte di Credito Circuito VISA/MASTERCARD e Bancomat;
5. Finanziamenti anche a tasso zero tramite finanziaria.

Altre notizie sullo studio

Telefono 051-6232040

Fax 0516232040

E-mail: info@microdentbologna.it

Web: www.microdentbologna.it

Facebook: Microdent Dental Spa