

Carta dei servizi Services Charter

(GEN.SAN.AU.131.15 – GEN.SAN.AU. 152.30 – GEN.SAN.AU.211.1 – GEN.SAN.AU.211.2 – GEN.SAN.AU.212.6 –
GEN.SAN.AU.531.11 – GEN.SAN.AU.531.12 – GEN.SAN.AC.211.3 – GEN.SAN.AC.541.19 – GEN. SAN.AC.811.4)



AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Versione (Version)	3
Data versione/aggiornamento (Version / update date)	01/01/2022

INDICE

Introduzione	pag. 6
1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	
1.1 Presentazione della Struttura	pag. 8
1.2 Fini istituzionali dell'attività	pag. 8
1.3 Principi fondamentali (valutazione multidimensionale)	pag. 9
a) Equità	pag. 9
b) Appropriatezza	pag. 9
c) Continuità	pag. 9
d) Partecipazione	pag. 9
e) Efficacia	pag. 9
f) Efficienza	pag. 9
g) Rispetto e tutela	pag. 10
h) Sicurezza	pag. 10
1.3.1 I valori del nostro team odontoiatrico	pag. 10
1.3.2 I nostri obiettivi	pag. 10
2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	
2.1 Prestazioni erogabili e Staff	pag. 16
2.2 Accesso alla Struttura e modalità di prenotazione	pag. 17
2.2.1 Orari dell'ambulatorio odontoiatrico	pag. 17
2.2.2 Prenotazione e Accettazione	pag. 18
2.2.3 Accesso alla Struttura ambulatoriale	pag. 18
2.2.4 Come arrivare alla Struttura	pag. 19
2.2.5 Informazione e privacy	pag. 19
2.2.6 Sicurezza ed emergenze	pag. 20

2.2.7 Convenzioni	pag.20
2.3 Modalità di Pagamento	pag. 22
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	
3.1 Standard di qualità	pag. 30
- Informazione preventiva e accesso all'Ambulatorio	pag. 30
- Tempo di attesa per la prima visita	pag. 30
- Tempo di attesa in Ambulatorio prima dell'accesso in terapia (ad eccezione di urgenze)	pag. 30
3.2 Qualità della strumentazione	pag. 31
3.3 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione	pag. 31
3.4 Qualità della prestazione e dei servizi	pag. 31
4 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	
4.1 Diritti e doveri del Paziente	pag. 34
4.2 Gestione dei reclami	pag. 35
4.3 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	pag. 36
4.4 Modalità di richiesta della documentazione sanitaria	pag. 36
5 PERIODICHE RIVALUTAZIONI DELLA CARTA E DEL MATERIALE INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA	pag. 42
6. MODALITA' COMUNICATIVE	pag. 44

I N D E X

Introduction	pag. 7
1. PRESENTATION OF THE STRUCTURE	
1.1 Presentation of the Structure	pag. 12
1.2 Institutional purposes of the activity	pag. 12
1.3 Fundamental principles (multidimensional evaluation)	pag. 13
a) Fairness	pag. 13
b) Appropriateness	pag. 13
c) Continuity	pag. 13
d) Participation	pag. 13
e) Effectiveness	pag. 13
f) Efficiency	pag. 13
g) Respect and protection	pag. 14
h) Safety	pag. 14
1.3.1 The values of our dental team	pag. 14
1.3.2 Our objectives	pag. 14
2. INFORMATION ABOUT THE SERVICES PROVIDED	
2.1 Payable services and Staff	pag. 23
2.2 Access to the facility and booking methods	pag. 24
2.2.1 Hours of the dental clinic	pag. 24
2.2.2 Booking and Acceptance	pag. 24
2.2.3 Access to the outpatient facility	pag. 25
2.2.4 How to get to the Structure	pag. 26
2.2.5 Information and privacy	pag. 26
2.2.6 Safety and emergencies	pag. 26
2.2.7 Conventions	pag. 27

2.3 Methods of Payment	pag. 29
3. QUALITY STANDARDS, COMMITMENTS AND PROGRAMS	
3.1 Quality standards	pag. 32
- Prior information and access to the Outpatient Clinic	pag. 32
- Waiting time for the first visit	pag. 32
- Waiting time in the Outpatient Clinic before accessing therapy (except for emergencies)	pag. 32
3.2 Quality of the instrumentation	pag. 33
3.3 Maintenance of the quality standards of the instrumentation	pag. 33
3.4 Quality of performance and services	pag. 33
4 PROTECTION AND VERIFICATION MECHANISMS	
4.1 Rights and duties of the Patient	pag. 38
4.2 Management of complaints	pag. 39
4.3 Verification tools for compliance with standards	pag. 40
4.4 How to request health documentation	pag. 40
5 PERIODIC REVALUATIONS OF PAPER AND MATERIAL INFORMATION NOTICE AVAILABLE TO USERS	pag. 43
6. COMMUNICATION METHODS	pag. 45

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi

E' un utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei Pazienti che si recano nel nostro ambulatorio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti.

Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il Medico e i suoi Pazienti.

La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dall'Ambulatorio e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

La Carta permette...

di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto.

Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte di operatori e pazienti.

Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei Pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini/Pazienti che operano nel territorio.

CHARTER OF SERVICES

What is the Service Charter

It is a useful and effective information and protection tool for patients who go to our clinic. It lists all the services offered to the public and the minimum guaranteed quality standards.

Everything reported in it constitutes a commitment and unequivocally establishes the therapeutic alliance between the Doctor and his Patients.

The same Charter was written with the aim of providing users with useful information regarding the internal organization and services offered by the Outpatient Clinic and to involve the same users in our commitment to continuous technical, organizational and professional development aimed at improving the services made available to them.

The Charter allows ...

to evaluate the quality of the service offered, verifying the correspondence between what is expressed in it and the treatment obtained.

This is how the Charter becomes an objective tool for evaluating and verifying the results obtained by operators and patients.

A positive tool, which sees its main utility towards Patients, who are enabled to formulate suggestions and proposals.

A copy of the Service Charter can be sent to associations representing Patients/Citizens operating in the area.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Presentazione della Struttura

L'Ambulatorio Odontoiatrico, gestito da EUROPE MEDICA S.R.L., a Verona è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri Pazienti. La Struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative.

La Struttura è dotata di più unità operative: una è dedicata alla chirurgia orale, mentre l'altra sala è dedicata alla conservativa e all'ortodonzia infantile. Una delle unità è attrezzata con radiografico con sistema digitale RVG a bassissima emissione di radiazioni.

La Struttura presenta inoltre una sala d'attesa per l'accoglienza del Paziente, una sala adibita alla decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti, un bagno per i pazienti e un bagno privato, un ufficio per la valutazione dei trattamenti, un magazzino per lo stoccaggio del materiale e uno spogliatoio per il personale.

Le apparecchiature sono tutte dotate di marchiatura CE e l'apparecchio radiografico viene periodicamente verificato da un Esperto Qualificato.

Responsabile della Direzione Sanitaria è la dott.ssa PUGLISI Patrizia, Odontoiatra, iscritta all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Verona dal 04/08/2020 al n. 01561.

1.2 Fini istituzionali dell'attività

La Struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizi per la branca specialistica di Odontostomatologia.

Le prestazioni sono erogate sia in regime privato, sia in regime di convenzionamento Asl nel rispetto del nomenclatore tariffario definito dalla Regione Veneto.

1.3 Principi fondamentali

La Struttura assicura l'erogazione del servizio nel rispetto dei principi fondamentali di:

a) **Equità**

Scaturisce dall'art. 3 della Costituzione ove trova il rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e sono condizionati da numerose variabili:

- appropriatezza degli interventi sanitari;
- capacità dell'utente a raggiungere la sede di erogazione del servizio (accessibilità)
- modalità di rimborso delle prestazioni sanitarie

b) **Appropriatezza**

Le prestazioni sanitarie sono "appropriate" se vengono:

- prescritte "al paziente giusto, nel momento giusto e per la giusta durata" (**appropriatezza professionale**)
- erogate "nel setting adeguato e dal professionista giusto" (**appropriatezza organizzativa**)

c) **Continuità**

Le cure prestate non devono presentare soluzioni nella loro continuità, salvo non siano stati programmati e concordati per motivi clinici o pratici con l'utente, periodi di interruzione delle stesse.

d) **Partecipazione**

L'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sul proprio stato, sulla prognosi e sulla terapia; deve essere messo in grado, inoltre, di esprimere un "consenso informato" prima di essere sottoposto a trattamento.

e) **Efficacia**

La Struttura garantisce che ogni prestazione erogata dia gli esiti desiderati in termini di miglioramento della qualità della vita del paziente.

f) **Efficienza**

La Struttura si pone l'obiettivo di fornire la massima qualità del servizio al costo più basso e di consentire di minimizzare i costi.

Inoltre la Struttura definisce le modalità per ottenere dalle risorse disponibili il mix ottimale di servizi e prestazioni per massimizzare i benefici di salute.

g) Rispetto e tutela

La Struttura garantisce il diritto dell'utente alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano.

h) Sicurezza

La Struttura garantisce un approccio alle cure da parte dell'utenza, in grado di evitare i potenziali rischi e minimizzare i danni.

I valori del nostro team odontoiatrico:

- *Conoscenza e competenza professionale da parte del personale medico e paramedico*
- *Moderna organizzazione manageriale del servizio erogato*
- *Attrezzature altamente tecnologiche*
- *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 dell'individuo che si affida alle cure dell'Ambulatorio.*

1.3.2 I nostri obiettivi

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali la Struttura opera.

Nell'esercizio della sua attività istituzionale, la Struttura è orientata verso la ricerca del miglioramento della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento del personale che opera al suo interno.

I **protocolli di controllo** adottati ci permettono di valutare le nostre prestazioni e di confrontarle e adeguarle alle normative sanitarie nazionali ed europee.

Il personale della Struttura si occupa dei Pazienti con i seguenti obiettivi:

- **informare** i Pazienti sulle prestazioni del centro e facilitarne l'accesso, nel pieno rispetto dei loro diritti
- **offrire** soluzioni tempestive ai Pazienti con problemi urgenti
- **comunicare** all'esterno le finalità e le prestazioni del centro, in nome della massima fruibilità e della trasparenza
- **distribuire** materiale scientifico sulle operazioni odontoiatriche
- **fornire** informazioni semplici e chiare nel linguaggio

- **garantire** la tempestività delle informazioni utili ai Pazienti
- **accogliere** eventuali richiami per disservizi
- **raccogliere** opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai fini di un costante miglioramento

PRESENTATION OF THE STRUCTURE

1.1 Presentation of the Structure

The Dental Clinic, managed by EUROPE MEDICA S.R.L., in Verona was designed and built to offer comfort and safety to its patients. The Structure responds to the structural, plant and technological requirements envisaged by the most recent regulations.

The facility is equipped with several operating units: one is dedicated to oral surgery, while the other room is dedicated to conservative and child orthodontics. One of the units is equipped with an X-ray unit with a very low radiation emission digital RVG system.

The Structure also has a waiting room for the reception of the Patient, a room used for the decontamination and sterilization of instruments, a bathroom for patients and a private bathroom, an office for the evaluation of treatments, a warehouse for the storage of material and a dressing room for staff.

The equipment is all CE marked and the X-ray equipment is periodically checked by a Qualified Expert.

The Head of the Health Department is Dr. PUGLISI Patrizia, Dentist, enrolled in the Register of Surgeons and Dentists of Verona from 04/08/2020 under no. 01561.

1.2 Institutional purposes of the activity

The Structure carries out exclusively health and outpatient activities, through the provision of services for the specialist branch of Odontostomatology.

The services are provided both in a private regime and in the ASL agreement regime in compliance with the tariff nomenclator defined by the Veneto Region.

1.3 Fundamental principles

The Structure ensures the provision of the service in compliance with the fundamental principles of:

a) Fairness

It arises from art. 3 of the Constitution where it finds respect for the dignity of the person without distinction of sex, race, nationality, religion, language and political opinions.

The behavior of operators towards users is based on criteria of objectivity, impartiality and justice and is conditioned by numerous variables:

- appropriateness of health interventions;
- user's ability to reach the service delivery site (accessibility)
- methods of reimbursement of health services

b) Appropriateness

Healthcare services are "appropriate" if they are:

- prescribed "to the right patient, at the right time and for the right duration" (**professional appropriateness**)
- provided "in the appropriate setting and by the right professional" (**organizational appropriateness**)

c) Continuity

The treatments provided must not present solutions in their continuity, unless periods of interruption have been planned and agreed for clinical or practical reasons with the user.

d) Participation

The user has the right to comprehensive information on their condition, prognosis and therapy; he must also be able to express "informed consent" before being subjected to treatment.

e) Effectiveness

The Structure guarantees that each service provided gives the desired results in terms of improving the patient's quality of life.

f) Efficiency

The Structure aims to provide the highest quality of service at the lowest cost and to minimize costs.

In addition, the Structure defines the methods for obtaining the optimal mix of services and performances from the available resources to maximize health benefits.

The Structure guarantees that each service provided gives the desired results in terms of improving the patient's quality of life.

g) Respect and protection

The Structure guarantees the user's right to the confidentiality of all data concerning him.

h) Safety

The Structure guarantees an approach to treatment by the user, able to avoid potential risks and minimize damage.

The values of our dental team:

- *Knowledge and professional competence on the part of medical and paramedical staff*
- *Modern managerial organization of the service provided*
- *Highly technological equipment*
- *Attention to the individual needs of the individual patient in terms of interpersonal relationship, clarity and transparency in every single operational step in order to optimize the therapeutic result and to obtain the maximum satisfaction and tranquility of the individual who relies on the care of the Outpatient Clinic.*

1.3.2 Our goals

This Service Charter is a document in which the purposes, methods and criteria through which the Structure operates are recalled.

In the exercise of its institutional activity, the Structure is oriented towards the search for quality improvement, through an adequate organization of services and the continuous updating of the staff who work within it.

The control protocols adopted allow us to evaluate our performances and to compare and adapt them to national and European health regulations.

The staff of the Structure takes care of the Patients with the following objectives:

- **inform** Patients about the services of the center and facilitate access, in full respect of their rights
- **offer** timely solutions to Patients with urgent problems
- **communicate** the aims and services of the center externally, in the name of maximum usability and transparency
- **distribute** scientific material on dental operations
- **provide** simple and clear information in language

- **guarantee** the timeliness of useful information to Patients
- **accept** any recalls for disservices
- **collect** opinions on the degree of satisfaction with the services offered for the purpose of constant improvement

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Prestazioni erogabili e Staff

La Struttura è in grado di praticare i seguenti trattamenti:

- **Conservativi:** cura della carie con eliminazione della patologia e ripristino dell'integrità dentale attraverso otturazioni, intarsi, ecc
- **Di endodonzia:** eliminazione di patologie varie (pulpiti, granulomi, ascessi, ecc.), devitalizzazione con sagomatura dei canali dentali e sigillatura degli stessi
- **Di pedodonzia:** trattamento delle patologie orali nei bambini e prevenzione delle disgrazie e della carie
- **Di ortodonzia e gnatoortopedia:** cura delle malocclusioni e delle anomalie scheletriche in bambini e adulti
- **Di chirurgia:** orale, implantologica, malformativa, preprotesica, ortognatodontica
- **Di paradontologia:** terapia medica e chirurgica dei tessuti di supporto dell'elemento dentario (gengiva, osso, legamento, ecc.)
- **Di patologia orale:** diagnosi e cura dei tessuti molli della bocca
- **Di riabilitazione:** protesica e della funzione masticatoria
- **Inoltre:** tutte le procedure, previo accordo con il paziente, possono essere erogate conformemente con i più elevati standard di odontoiatria estetica

Lo staff odontoiatrico è formato da professionisti altamente qualificati che operano individualmente e/o in equipe in base alla complessità dei casi e dei piani terapeutici concordati, sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

I curriculum professionali sono a disposizione dei Pazienti per essere visionati.

Direttore Sanitario:

Dr.ssa **PATRIZIA PUGLISI** Odontoiatra

Specialista in Ortognatodonzia

Si occupa di ORTODONZIA, ENDODONZIA, PROTESI FISSA E MOBILE, PROFILASSI E IGIENE ORALE, PARODONTOLOGIA

Team Odontoiatrico:

Dr. **ANTONINO MANDRACCHIA** Medico Chirurgo e Odontoiatra

Si occupa di IMPLANTOLOGIA, CHIRURGIA ORALE, PROTESI FISSA E MOBILE, PARODONTOLOGIA

Dr. **SIMONE BISTAFFA** Odontoiatra

Si occupa di IMPLANTOLOGIA, CHIRURGIA ORALE

Dr. **FIDELIO DANIELE** Odontoiatra

Si occupa di COSERVATIVA, ENDODONZIA, PEDODONZIA, PROTESI FISSA E MOBILE, PROFILASSI E IGIENE ORALE

Sig.ra **LUCIA GASTALDELLI** Assistente alla poltrona

Sig.ra **ELENA ZANINI** Assistente alla poltrona

Dott. **TIZIANO BENENATI** Direzione Amministrativa - Acquisti – Qualità - Formazione

2.2 Accesso alla Struttura e modalità di prenotazione

2.2.1 Orari dell'ambulatorio odontoiatrico

La Struttura riceve su appuntamento nei seguenti giorni:

Martedì: 9.00 – 12.30 14.00-19.00

Giovedì 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Venerdì 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Sabato programmazione mensile – informazioni in segreteria

Sono possibili modifiche che verranno tempestivamente comunicate.

Per garantire la massima assistenza ai Pazienti, la Struttura rimane aperto tutto l'anno con la sola esclusione delle principali festività.

La segreteria telefonica è attiva nei periodi di chiusura prolungata per ferie – weekend esclusi.

Per facilitare i Pazienti nel percorso terapeutico indicato, lo Staff offre la massima disponibilità e flessibilità per i giorni e gli orari delle visite.

2.2.2 Prenotazione e accettazione

Prenotazioni

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente nei giorni e negli orari di apertura ai numeri:

tel. 045-584575 349-0905067

Accettazione

Per le prestazioni che la Struttura effettuerà con il Servizio Sanitario Regionale, una volta ottenuto l'accreditamento e il convenzionamento Asl, è richiesta la prescrizione su apposito modulo redatta dal Medico di medicina generale o dal Pediatra di libera scelta.

2.2.3 Accesso alla Struttura ambulatoriale

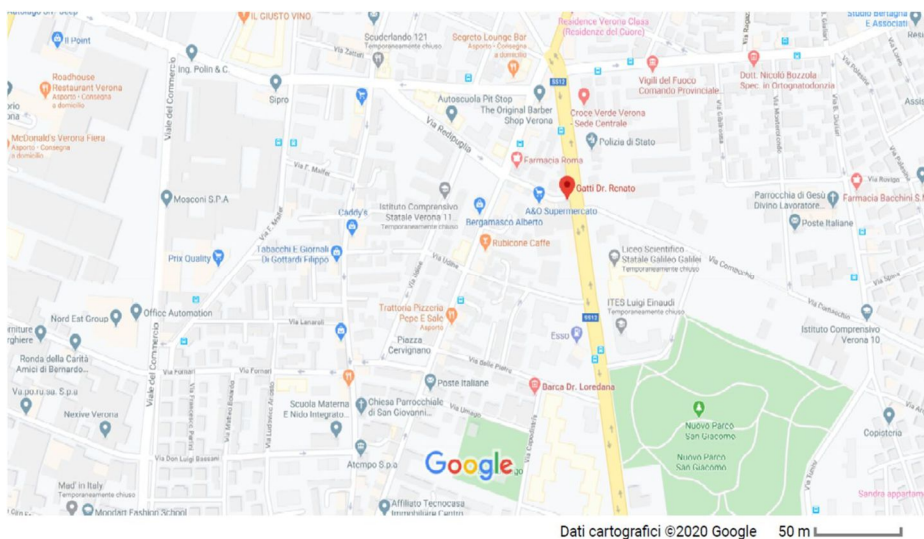
La Struttura è ubicata in Verona Via Redipuglia n. 16/18, in una zona che rappresenta uno dei centri nevralgici della città.

La Struttura è servita da un capiente parcheggio pubblico non custodito ed è facilmente raggiungibile in auto, con mezzi pubblici o a piedi.

La targa all'ingresso della Struttura facilita l'identificazione del percorso.

I portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina con l'ausilio di **idoneo montascale**.

Gli utenti con difficoltà motorie possono essere portati in macchina fino all'ingresso.



2.2.4 Come arrivare alla Struttura

TAXI

Radiotaxi Servizio 24 ore su 24 Tel. 045 532666

AUTOBUS

Collegamenti A.M.T. diurni (feriale e festivo):

- dalla Stazione Ferroviaria alla Struttura e viceversa ogni 20 minuti: linea 21-22
- dalla Struttura alla Stazione Ferroviaria e viceversa ogni 20 minuti: linea 94

FERROVIA

Informazioni: Tel. 848888088 - Orario: 7.00 22.00

AEREOPORTO

Informazioni: Tel. 045 8095666

Collegamento con navetta A.P.T. Stazione FS Porta Nuova/Aeroporto Catullo ogni 20 minuti.

2.2.5 Informazioni e privacy

Al momento della prima accoglienza, al Paziente (o agli eventuali parenti accompagnatori) sono fornite le informazioni necessarie sulle prestazioni e sui servizi.

All'utente viene chiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in attuazione

del D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679.

L'utente, inoltre, ha diritto al consenso informato in relazione alle terapie e ai trattamenti che la Struttura propone.

Al termine del trattamento è consegnato al Paziente un questionario per poter esprimere le proprie valutazioni sui servizi ricevuti.

Il Responsabile del trattamento dei dati ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. G.D.P.R.) è:

DR.SSA PATRIZIA PUGLISI

2.2.6 Sicurezza ed emergenze

La Struttura è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione per la sicurezza ed è dotato di dispositivi atti a prevenire incidenti di ogni tipo.

Tuttavia, in caso di emergenza, senza lasciarsi prendere dal panico, seguire disciplinatamente le direttive del personale responsabile presente.

Durante gli orari di lavoro, infatti, sono presenti dipendenti istruiti anche ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, per eventuali interventi di emergenza.

All'interno dei locali della Struttura è **VIETATO FUMARE** (L. 11/11/1975, n° 584 e successive, in particolare art. 51 Legge n° 3 del 16/01/2003 "*Tutela della salute dei non fumatori*").

2.2.7 Convenzioni

La nostra Struttura è soggetto accreditato dalla Regione Veneto (D.G.R.V. n. 799/2021) per la branca di Odontostomatologia e ha sottoscritto accordo contrattuale con l'Azienda Ulss n. 9 Scaligera per l'erogazione di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale per i Cittadini residenti in Veneto con oneri a carico del SSR, quindi con il pagamento del ticket o in esenzione.

Le categorie individuate sono:

- soggetti in età evolutiva, limitatamente ai programmi di tutela della salute odontoiatria;
- soggetti in condizioni di vulnerabilità sociale e sanitaria;
- soggetti affetti da patologie odontoiatriche che richiedono trattamento immediato con accesso diretto

La nostra Struttura è inoltre convenzionata con le maggiori compagnie assicurative e Fondi di assistenza sanitaria integrativa come:

- FASDAC
- FASCHIM
- FASI
- PREVIMEDICAL
- PRONTOCARE
- MUTUA TRE ESSE
- UNISALUTE
- BLUE ASSISTANCE
- FONDO EST
- SIGMA DENTAL
- PROGESA FOR ALL
- ODONTONETWORK
- HELP CARD-SCONTI IN SANITA'
- EDENRED
- ADE ITALIA
- AXA CARING
- CAMPA – MUTUA SANITARIA INTEGRATIVA
- COOPERAZIONE SALUTE
- COOPSALUTE
- FONDO ASSISTENZA E BENESSERE
- NOBIS – FILO DIRETTO
- FONDO SALUTE
- MEDI' SANITA
- MUTUA NUOVA SANITA'
- MY ASSISTANCE
- MY RETE
- POSTEPROTEZIONE
- VIS-VALORE IN SANITA'

I rapporti di convenzione sono sviluppati sia in forma “diretta” che “indiretta”; in caso di prestazione in forma diretta, il Paziente è tenuto a corrispondere alla Struttura solo quanto previsto a suo carico, mentre, per la parte residua, l'esborso viene effettuato direttamente da parte della Compagnia convenzionata sulla base del listino definito, mentre, in caso di prestazione in forma indiretta, il Paziente paga la prestazione erogata e poi richiede il rimborso al Fondo di appartenenza.

Sia in caso di prestazione da erogarsi in forma “diretta” che in forma “indiretta”, il Paziente è tenuto a contattare direttamente la Centrale Operativa del fondo di appartenenza al fine di chiedere ed ottenere un'autorizzazione di presa in carico comunicando, per alcuni fondi, la data e l'ora di appuntamento previamente concordati con la Struttura.

Per alcuni fondi sarà possibile concordare l'appuntamento solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione della presa in carico; di conseguenza la registrazione di data ed ora appuntamento, all'interno del portale del fondo, potrà avvenire ad autorizzazione erogata.

Per la prosecuzione di eventuali cure, successive alla prima visita, la procedura che sarà adottata sarà quella prevista dai Manuali operativi dei singoli Fondi.

Lo Staff è, inoltre, in grado di gestire qualunque forma di convenzionamento il Paziente dovesse avere in essere, anche con compagnie non citate nel precedente elenco.

2.3 Modalità di pagamento

Le tariffe in regime privato sono rimosse dietro rilascio di idonea fattura. I prezzi praticati sono indicati su apposito preventivo rilasciato al Paziente dopo accurata visita, studio del caso ed individuazione del piano terapeutico personalizzato.

Il pagamento delle prestazioni preventivate è suddiviso in base al seguente piano di riparto, 30% in acconto all'accettazione del preventivo di spesa, 30% durante le terapie, 40% a fine terapie.

I pagamenti possono essere effettuati anche con Bancomat e Carta di Credito.

Per il pagamento delle prestazioni e delle quote individuali del contratto con l'Aulss 9 Scaligera, nella sala d'attesa saranno esposte le categorie aventi diritto alle prestazioni con il S.S.R. Veneto.

2. INFORMATION ABOUT THE SERVICES PROVIDED

2.1 Payable services and Staff

The Structure is able to practice the following treatments:

- **Conservatives:** treatment of caries with elimination of the pathology and restoration of dental integrity through fillings, inlays, etc.
- **Endodontics:** elimination of various pathologies (pulpitis, granulomas, abscesses, etc.), devitalization with shaping of the dental canals and sealing of the same
- **Pedodontics:** treatment of oral pathologies in children and prevention of misfortunes and caries
- **Orthodontics and gnathodontics:** treatment of malocclusions and skeletal anomalies in children and adults
- **Surgery:** oral, implantology, malformation, pre-prosthetic, orthognathic surgery
- **Periodontology:** medical and surgical therapy of the supporting tissues of the dental element (gum, bone, ligament, etc.)
- **Oral pathology:** diagnosis and treatment of the soft tissues of the mouth
- **Rehabilitation:** prosthetic and chewing function
- **In addition:** all procedures, by agreement with the patient, can be delivered in accordance with the highest standards of cosmetic dentistry

The dental staff is made up of highly qualified professionals who work individually and / or as a team based on the complexity of the cases and the agreed therapeutic plans, under the supervision of the Medical Director.

Professional CVs are available to patients for viewing.

Health director:

Dr. **PATRIZIA PUGLISI** Dentist

Specialist in Orthodontics

He deals with ORTHODONTICS, ENDODONTICS, FIXED AND MOBILE PROSTHESES, PROPHYLAXIS AND ORAL HYGIENE, PERIODONTICS

Dental Team:

Dr. **ANTONINO MANDRACCHIA** Surgeon and Dentist

He deals with IMPLANTOLOGY, ORAL SURGERY, FIXED AND MOBILE PROSTHESIS, PERIODONTOLOGY

Dr. **SIMONE BISTAFFA** Dentist

He deals with IMPLANTOLOGY, ORAL SURGERY

Dr. **DANIELE FIDELIO** Dentist

He deals with CONSERVATIVEY, ENDODONTICS, FIXED AND MOBILE PROSTHESES, PROPHYLAXIS AND ORAL HYGIENE

Mrs. **LUCIA GASTALDELLI** Assistant in the chair

Mrs. **ELENA ZANINI** Assistant in the chair

Dott. **TIZIANO BENENATI** Management - Purchasing - Quality – Training

2.2 Access to the facility and booking methods

2.2.1 Hours of the dental clinic

The Structure receives by appointment on the following days:

Tuesday: 9.00 – 12.30 14.00-19.00

Thursday: 9.00 – 12.30 14.00-19.00

Friday: 8.30 – 13.00 14.00-19.00

Saturday monthly programming - information in the secretariat

Changes are possible that will be promptly communicated.

To ensure maximum patient care, the facility remains open all year round with the sole exception of major holidays.

The answering machine is active during periods of prolonged closure for holidays - weekends excluded.

To facilitate the Patients in the indicated therapeutic path, the Staff offers maximum availability and flexibility for the days and times of visits.

2.2.2 Booking and acceptance

Reservations

Reservations for services can be made by telephone during the opening days and hours at the numbers:

tel. 045-584575 349-0905067

Acceptance

For the services that the Facility will perform with the Regional Health Service, once accreditation and ASL agreement has been obtained, a prescription is required on a specific form drawn up by the general practitioner or by the free choice pediatrician.

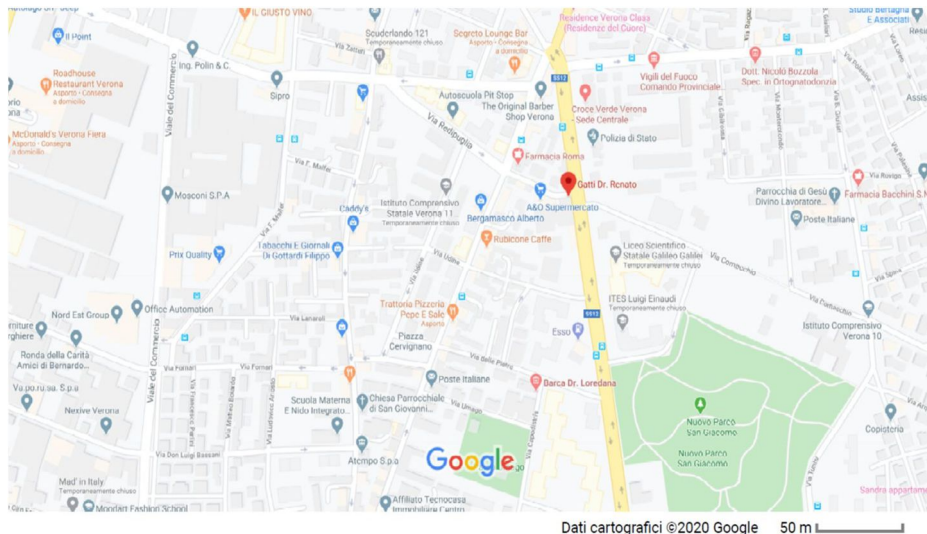
2.2.3 Access to the outpatient facility

The Structure is located in Verona Via Redipuglia n. 16/18, in an area that represents one of the nerve centers of the city.

The Structure is served by a large unattended public parking and is easily accessible by car, public transport or on foot.

The plaque at the entrance of the Structure facilitates the identification of **the path**.

The handicapped can access directly with a wheelchair with the aid of a suitable stairlift.



2.2.4 How to get to the Structure

TAXI

Radiotaxi 24-hour service Tel. 045 532666

BUS

Daytime A.M.T. connections (weekdays and holidays):

- from the Railway Station to the Structure and vice versa every 20 minutes: line 21-22
- from the Structure to the railway station and vice versa every 20 minutes: line 94

RAILWAY

Information: Tel. 848888088 - Timetable: 7.00 22.00

AIRPORT

Information: Tel. 045 8095666

Connection with shuttle A.P.T. Stazione FS Porta Nuova/Aeroporto Catullo every 20 minutes.

2.2.5 Information and privacy

At the time of the first reception, the Patient (or any accompanying relatives) is provided with the necessary information on performance and services.

The user is asked for written consent for the processing of personal data, in implementation of Legislative Decree no. 196/2003 and of the EU Regulation n. 2016/679.

Furthermore, the user has the right to informed consent in relation to the therapies and treatments that the facility offers.

At the end of the treatment, the patient is given a questionnaire to be able to express their evaluations on the services received.

The person in charge of data processing pursuant to Legislative Decree no. 196/2003 and of the EU Regulation n. 2016/679 (so-called G.D.P.R.) is:

DR.SSA PATRIZIA PUGLISI

2.2.6 Safety and emergencies

The Structure is in possession of all the requisites foreseen by the legislation for safety and is equipped with devices to prevent accidents of all kinds.

However, in the event of an emergency, without panicking, strictly follow the directives of the responsible personnel present.

During working hours, in fact, there are employees who are also trained pursuant to Legislative Decree

n. 81/2008, for any emergency interventions.

SMOKING IS FORBIDDEN within the premises of the Structure (Law 11/11/1975, No. 584 and subsequent, in particular art. 51 Law No. 3 of 16/01/2003 "Protection of the health of non-smokers").

2.2.7 Conventions

Our Structure is accredited by the Veneto Region (D.G.R.V. n. 799/2021) for the branch of Odontostomatology and has signed a contractual agreement with the Ulss Company n. 9 Scaligera for the provision of specialist outpatient assistance services for citizens residing in Veneto at the expense of the SSR, therefore with the payment of the ticket or in exemption.

The categories identified are:

- subjects in developmental age, limited to dental health protection programs;
- subjects in conditions of social and health vulnerability;
- subjects suffering from dental pathologies that require immediate treatment with direct access

Our Structure has an agreement with the major insurance companies and supplementary health care funds such as:

Carta dei Servizi Ambulatorio Odontoiatrico EUROPE MEDICA S.R.L.
EUROPE MEDICA S.R.L. Dental Clinic Services Charter

- FASDAC
- FASCHIM
- FASI
- PREVIMEDICAL
- PRONTOCARE
- MUTUA TRE ESSE
- UNISALUTE
- BLUE ASSISTANCE
- FONDO EST
- SIGMA DENTAL
- PROGESA FOR ALL
- ODONTONETWORK
- HELP CARD-SCONTI IN SANITA'
- EDENRED
- ADE ITALIA
- AXA CARING
- CAMPA – MUTUA SANITARIA INTEGRATIVA
- COOPERAZIONE SALUTE
- COOPSALUTE
- FONDO ASSISTENZA E BENESSERE
- NOBIS – FILO DIRETTO
- FONDO SALUTE
- MEDI' SANITA
- MUTUA NUOVA SANITA'
- MY ASSISTANCE
- MY RETE
- POSTEPROTEZIONE
- VIS-VALORE IN SANITA'
- MUTUA NUOVA SANITA'
- MY ASSISTANCE
- MY RETE
- POSTEPROTEZIONE
- VIS-VALORE IN SANITA'

The agreements are developed both in a "direct" and "indirect" form; in the case of direct service, the Patient is required to pay the Structure only the amount provided for by him, while, for the residual part, the disbursement is made directly by the affiliated company on

the basis of the defined price list, while, in the case of an indirect service, the Patient pays the service provided and then requests reimbursement from the relevant Fund.

Both in the case of a service to be provided in a "direct" or "indirect" form, the Patient is required to contact the Operational Center of the relevant fund directly in order to request and obtain an authorization to take charge by communicating, for some funds, the date and time of the appointment previously agreed with the Structure.

For some funds it will be possible to arrange an appointment only after having received the authorization to take charge; consequently, the registration of the date and time of the appointment, within the fund portal, can take place once the authorization has been issued.

For the continuation of any treatment, subsequent to the first visit, the procedure that will be adopted will be that provided for in the operating manuals of the individual Funds.

The Staff is also able to manage any form of agreement the Patient should have in place, even with companies not mentioned in the previous list.

2.3 Methods of payment

Private tariffs are collected upon release of a suitable invoice. The prices charged are indicated on a specific quote issued to the patient after an accurate examination, study of the case and identification of the personalized therapeutic plan.

The payment of the estimated services is divided according to the following distribution plan, 30% in advance upon acceptance of the cost estimate, 30% during the therapies, 40% at the end of the therapies.

Payments can also be made by debit and credit card.

For the payment of the services and individual fees of the contract with Aulss 9 Scaligera, the categories entitled to benefits with the S.S.R. will be displayed in the waiting room.

3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Standard di qualità

Secondo il concetto che suggerisce di partire dalle esigenze e dall'esperienza dell'utente, nonché durante tutti i suoi contatti con gli erogatori del servizio, la Struttura presenta i seguenti standard di risposta rispetto ai fattori di qualità individuati nelle fasi di prenotazione, accettazione, cura:

Informazione preventiva e accesso all'Ambulatorio

La possibilità di accedere all'operatore telefonico, in grado di dare tutti i tipi di informazione e di accettare prenotazioni, sia di carattere di urgenza, che di carattere normale, è data nell'orario di apertura della Struttura.

Obiettivo della Direzione della Struttura è quello di permettere il collegamento al primo tentativo e di evadere la richiesta in modo professionale e rapido.

Tempo di attesa per la prima visita

Per consulti e prognosi d'urgenza (stato di dolore, di problematiche protesiche, ecc.) a seconda dell'orario di chiamata, è possibile l'incontro con uno specialista della Struttura nell'arco dello stesso giorno, o al massimo, nel corso della giornata lavorativa successiva.

Le visite per consulti relativi a controlli o all'intrapresa di una cura stomatologica, sono schedulati entro i quindici giorni successivi alla chiamata.

Tempo di attesa in Ambulatorio prima dell'accesso alla terapia (ad eccezione di urgenze)

È tenuto sotto controllo dall'Office manager (incaricato dell'identificazione del paziente e della verifica delle condizioni affinché lo stesso acceda senza attese alla sala operativa).

Per ogni appuntamento la Struttura riserva al Paziente un ambulatorio e il personale necessario all'esecuzione delle terapie.

Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, la Struttura richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento. In caso di urgenza si garantisce la visita entro 24 ore dalla prenotazione.

3.2. Qualità della strumentazione

La Struttura si avvale dei sistemi tecnologici più avanzati e di un adeguato numero di operatori necessari a effettuare tutte le attività che la Struttura necessita, programmando tempi necessari per eseguire ogni attività specifica o generale.

3.3 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

3.4 Qualità della prestazione e dei servizi

E' assicurata dall'alta professionalità dei Medici e operatori sanitari che operano nella Struttura ed è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento (tramite programma Ministeriale ECM) di tutto il personale della Struttura.

Il personale che opera nella Struttura è aggiornato costantemente sulle tecniche di sterilizzazione, ha come obiettivo primario la prevenzione e il ripristino funzionale ed estetico dei denti. La Struttura sterilizza lo strumentario e i materiali sterilizzabili, tramite autoclave conforme alle caratteristiche richieste per interventi e attività medico-operatorie e odontoiatriche ed esegue le procedure atte allo stoccaggio dello strumentario dopo la sterilizzazione, per la salvaguardia da contaminazioni esterne adottando sigillatura termica e stoccaggio in aree dedicate.

L'organico della Struttura è formato da un numero sufficiente di personale addestrato ad eseguire le giuste procedure di disinfezione, pulizia, risciacquo, asciugatura, sigillatura, sterilizzazione, stoccaggio, effettuando le registrazioni di controllo delle operazioni compiute.

Tutti i sistemi elettronici e meccanici di sterilizzazione vengono controllati periodicamente da personale tecnico qualificato a garanzia del corretto funzionamento delle apparecchiature e sistemi.

Periodicamente vengono eseguiti i test validi atti a verificare la corretta efficacia dei cicli di sterilizzazione.

3. QUALITY STANDARDS, COMMITMENTS AND PROGRAMS

3.1 Quality standards

According to the concept that suggests starting from the needs and experience of the user, as well as during all its contacts with the service providers, the Structure presents the following standards of response with respect to the quality factors identified in the phases of booking, acceptance, care phases:

Prior information and access to the Outpatient Clinic

The ability to access the telephone operator, capable of providing all types of information and accepting reservations, both of an urgent and normal nature, is given during the opening hours of the Structure.

The aim of the Management of the Structure is to allow the connection at the first attempt and to process the request in a professional and rapid way.

Waiting time for the first visit

For urgent consultations and prognosis (state of pain, prosthetic problems, etc.), depending on the time of call, it is possible to meet with a specialist of the Structure within the same day, or at most, during the course of the next working day.

Visits for consultations relating to checks or the undertaking of dental treatment are scheduled within fifteen days following the call.

Waiting time in the Outpatient Clinic before accessing therapy (except in emergencies)

It is monitored by the Office manager (in charge of identifying the patient and verifying the conditions so that the same can access the operations room without waiting).

For each appointment, the Facility reserves an outpatient clinic and the staff necessary for the execution of the therapies for the patient.

In order to guarantee all Patients an optimal service, the Structure requests to notify with a notice of at least 24 hours in case of impossibility to keep an appointment. In case of urgency, the visit is guaranteed within 24 hours of booking.

3.2. Quality of the instrumentation

The Structure makes use of the most advanced technological systems and an adequate number of operators necessary to carry out all the activities that the Structure needs, scheduling the times necessary to perform each specific or general activity.

3.3 Maintenance of instrumentation quality standards

The maintenance of the quality standards of the instrumentation is guaranteed by the adoption of a program of maintenance, control and verification of the equipment and instrumentation in use.

3.4 Quality of performance and services

It is ensured by the high professionalism of the doctors and health professionals who work in the facility and is ensured by the training and refresher programs (through the Ministerial ECM program) of all the staff of the facility.

The staff who work in the Structure are constantly updated on sterilization techniques, and have as their primary objective the prevention and functional and aesthetic restoration of the teeth. The Structure sterilizes the instruments and sterilizable materials, through an autoclave in compliance with the characteristics required for medical-operative and dental interventions and activities and carries out the procedures for storing the instruments after sterilization, to protect them from external contamination by adopting thermal sealing and storage in dedicated.

The staff of the Structure consists of a sufficient number of personnel trained to perform the right procedures for disinfection, cleaning, rinsing, drying, sealing, sterilization, storage, making the control records of the operations performed.

All the electronic and mechanical sterilization systems are periodically checked by qualified technical personnel to guarantee the correct functioning of the equipment and systems.

Valid tests are periodically performed to verify the correct effectiveness of the sterilization cycles.

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Viene assicurata al paziente-utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere; inoltre il Paziente viene edotto su ogni genere di conseguenza generata dalle terapie stesse e solo successivamente il Paziente è tenuto a dichiarare il proprio consenso alle terapie (c.d. consenso informato). Inoltre sono garantiti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della Struttura

4.1. Diritti e doveri del Paziente

La Carta dei Servizi vuole essere anche un memorandum relativo ai diritti ed ai doveri dei pazienti. Tra i diritti, EUROPE MEDICA S.R.L.:

- **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE-CONSENSO INFORMATO.** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti;
- **IL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la diagnosi e la terapia. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

La qualità del Servizio dipende anche dai comportamenti del Paziente nei confronti della Struttura sanitaria. È altresì essenziale che i Pazienti rispettino le comuni norme di comportamento, di igiene e di educazione. In particolare, ogni Paziente ha:

- **IL DOVERE** di collaborare con il personale della Struttura;
- **IL DOVERE** di fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo;
- **IL DOVERE** di porre tutte le domande necessarie, qualora le informazioni fornite dalla Struttura non risultino chiare;
- **IL DOVERE** di rispettare le regole della Struttura, con particolare riguardo agli ambienti, agli attrezzi ed alle apparecchiature che la Struttura mette a disposizione;
- **IL DOVERE** di fornire il consenso informato al trattamento dei dati al momento dell'Accettazione;
- **IL DOVERE** di attendere il proprio turno, in sala di attesa, mantenendo una distanza adeguata dal Paziente in fase di accettazione, al fine di garantire la sua privacy;

- **IL DOVERE** di rispettare gli orari assegnati per le terapie e qualora sia impossibilitato a rispettare l'orario e/o il giorno assegnato, ha il dovere di comunicare entro le 48 ore la disdetta dell'appuntamento all'Ufficio Accettazione (al numero 045/584575);

A tali doveri si aggiungono alcune **INFORMAZIONI** importanti per i Pazienti:

- i visitatori non sono ammessi nelle stanze durante le terapie;
- non si prestano terapie differenti da quelle riportate in cartella;
- è vietato utilizzare il telefono cellulare nei locali della Struttura sanitaria, poiché potrebbero provocare un cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali;
- tutto il personale di Struttura è tenuto ad assistere il paziente, e, conseguentemente, nessun dipendente o collaboratore della Struttura e nessun operatore sanitario, può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati al Responsabile Sanitario (all'email: p.puglisi@hotmail.it).

La carta dei diritti e dei doveri del paziente è disponibile presso il Front Office ed è affissa negli spazi comuni.

Inoltre, il Sistema della Qualità adottato dalla Struttura sanitaria, risponde anche ai requisiti indicati nella Carta Europea del Malato/Paziente che sono sintetizzati nei seguenti diritti:

- **Accesso;**
- **Informazione;**
- **Consenso;**
- **Libera Scelta;**
- **Privacy e Confidenzialità;**
- **Rispetto Del Tempo Del Paziente;**
- **Rispetto Di Standard Di Qualità;**
- **Sicurezza;**
- **Innovazione;**
- **Trattamento Personalizzato-Urgenze;**
- **Reclamo;**
- **Soddisfazione Del Cliente.**

4.2. Gestione dei reclami

Presso la Struttura (Ufficio Amministrativo) è disponibile un modulo per formulare osservazioni/reclami/apprezzamenti/proposte di miglioramento, che rappresenta un ulteriore strumento di tutela dei diritti dei pazienti e dei loro familiari.

Tale modulo, inoltrato alla Direzione Amministrativa, determina l'apertura di un procedimento che prevede un obbligo di riscontro entro 30 giorni dalla protocollazione.

La Struttura ha predisposto all'uopo una Procedura denominata "*Soddisfazione utente e gestione dei reclami*", nella quale sono dettagliatamente indicate le fasi e le azioni che l'Ufficio Amministrativo dovrà seguire per la gestione del reclamo e che si sintetizzano nei seguenti punti:

- registrazione del reclamo e verifica del contenuto;
- pianificazione, attuazione e verifica delle opportune azioni correttive;
- fornitura di risposta all'utente;
- chiusura del reclamo ed archiviazione.

4.3 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Rilevazione campionaria e periodica dei tempi

Soddisfazione/insoddisfazione del paziente-utente, attraverso la distribuzione di apposito questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati, serviranno per dare indicazioni alla Direzione della Struttura sul miglioramento continuo dei servizi.

4.4 Modalità di richiesta della documentazione sanitaria

Chi può richiedere la documentazione sanitaria:

Il Titolare della documentazione, la persona da lui espressamente delegata o le altre figure in possesso dello status legittimante.

Chi può ritirare la documentazione sanitaria:

Direttamente il Titolare della documentazione, ovvero la persona da lui espressamente delegata, presso gli Uffici indicati. Può essere chiesta anche la spedizione della documentazione: in questo caso sarà a carico dell'utente **solo il pagamento delle spese di spedizione.**

Come richiedere la documentazione sanitaria:

La richiesta della Documentazione sanitaria potrà essere **presentata presso la Struttura sanitaria.**

La richiesta può essere effettuata *in carta semplice* e **consegnata direttamente alla Segreteria dell'Ambulatorio o inviata tramite PEC** all'indirizzo europemedica@pec.it

Tempi di consegna:

La documentazione sanitaria disponibile sarà consegnata **entro 7 giorni** dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto; le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite **entro il termine massimo di 30 giorni** dalla presentazione della suddetta richiesta. In casi non urgenti, l'avente diritto può fin da subito scegliere che la documentazione richiesta venga consegnata direttamente entro 30 giorni dalla richiesta.

4. MECHANISMS OF PROTECTION AND VERIFICATION

The patient-user is assured of all information about the therapies to be undertaken; moreover, the Patient is informed about any kind of consequence generated by the therapies themselves and only afterwards the Patient is required to declare his consent to the therapies (so-called informed consent). Furthermore, mechanisms are guaranteed to protect the privacy of all patient-users of the facility

4.1. Rights and duties of the Patient

The Service Charter is also intended to be a memorandum relating to the rights and duties of patients. Among the rights, EUROPE MEDICA S.R.L. :

- **THE RIGHT TO INFORMATION-INFORMED CONSENT.** The patient has the right to be informed about the therapeutic process to be pursued, expressing their will to be informed, by signing the "Informed consent" form. Furthermore, the Patient has the right to receive all the clarifications he deems appropriate from the competent doctors;
- **THE RIGHT TO CONFIDENTIALITY.** During the Acceptance phase, consent is requested for the processing of sensitive data in accordance with the provisions of EU Regulation 2016/679. Professional secrecy is guaranteed in relation to all information of a private and personal nature that emerges during diagnosis and therapy. In no case, telephone information is provided. Doctors are authorized to inform only the contact persons authorized by the Patient and equipped with an Identity Document.

The quality of the service also depends on the patient's behavior towards the healthcare facility. It is also essential that patients respect the common rules of behavior, hygiene and education. In particular, each Patient has:

- **THE DUTY** to collaborate with the staff of the Structure;
- **THE DUTY** to provide the requested information correctly and completely;
- **THE DUTY** to ask all the necessary questions, if the information provided by the Structure is not clear;
- **THE DUTY** to respect the rules of the Structure, with particular regard to the environments, tools and equipment that the Structure makes available;
- **THE DUTY** to provide informed consent to the processing of data at the time of acceptance;
- **THE DUTY** to wait for one's turn, in the waiting room, keeping an adequate distance from the Patient during the acceptance phase, in order to guarantee his privacy;

- **THE DUTY** to respect the times assigned for the therapies and if he is unable to respect the time and / or day assigned, he has the duty to communicate the cancellation of the appointment to the Acceptance Office within 48 hours (at number 045 / 584575);

To these duties are added some important **INFORMATION** for Patients:

- visitors are not allowed in the rooms during the therapies;
- therapies other than those listed in the chart are not available;
- it is forbidden to use the mobile phone in the premises of the health facility, as they could cause malfunction of the electro-medical equipment;
- all the facility personnel are required to assist the patient, and, consequently, no employee or collaborator of the Center facility and no health care worker can accept tips or gifts; any dissimilar behavior must be reported to the Health Manager (email: p.puglisi@hotmail.it).

The patient's charter of rights and duties is available at the Front Office and is posted in the common areas.

Furthermore, the Quality System adopted by the Healthcare Structure also meets the requirements indicated in the European Patient / Patient Charter which are summarized in the following rights:

- **Access;**
- **Information;**
- **Consent;**
- **Free Choice;**
- **Privacy and Confidentiality;**
- **Respect for the patient's time;**
- **Compliance with quality standards;**
- **Security;**
- **Innovation;**
- **Personalized Treatment-Urgencies;**
- **Complaint;**
- **Customer Satisfaction.**

4.2. Claims management

A form is available at the Structure (Administrative Office) to formulate comments / complaints / appreciations / proposals for improvement, which represents a further tool for protecting the rights of patients and their families.

This form, forwarded to the Administrative Management, determines the opening of a procedure that provides for an obligation to reply within 30 days of registration.

For this purpose, the Structure has prepared a Procedure called "User satisfaction and complaints management", which details the steps and actions that the Administrative Office must follow for handling the complaint and which are summarized in the following points:

- registration of the complaint and verification of the content;
- planning, implementation and verification of appropriate corrective actions;
- supply of response to the user;
- closure of the complaint and archiving.

4.3 Verification tools for compliance with standards

Sampling and periodic survey of the times

Satisfaction / dissatisfaction of the patient-user, through the distribution of a specific verification questionnaire.

The data, collected and analyzed, will be used to give indications to the Management of the Structure on the continuous improvement of services.

4.4 How to request health documentation

Who can request health documentation:

The holder of the documentation, the person expressly delegated by him or the other figures in possession of the legitimating status.

Who can collect the health documentation:

Directly the Holder of the documentation, or the person expressly delegated by him, to the indicated Offices. The shipment of documentation may also be requested: in this case, **only the payment of the shipping costs** will be borne by the user.

How to request health documentation:

The **request** for the Health Documentation can be **presented at the Health Facility**.

The request can be made on plain paper and **delivered directly to the Ambulatory Secretariat** or sent by certified email to europemedica@pec.it

Delivery time:

The health documentation available will be delivered within 7 days from the submission of the request by the interested parties; any additions will in any case be provided within a maximum term of 30 days from the submission of the aforementioned request. In non-urgent cases, the person entitled can immediately choose that the requested documentation be delivered directly within 30 days of the request.

5.PERIODICHE RIVALUTAZIONI DELLA CARTA E DEL MATERIALE INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

Oltre alla presente Carta dei Servizi, che sarà messa a disposizione dell'utenza nella sala d'attesa, la Direzione predisporrà materiale informativo (es. pieghevoli, cartellonistica in sala d'attesa), che specificherà la tipologia delle prestazioni erogate, gli operatori responsabili delle prestazioni, gli orari e i costi.

Detto materiale sarà diffuso e distribuito anche con l'apporto delle Associazioni di tutela dei cittadini, dei pazienti, dei familiari e del volontariato.

La qualità di detto materiale, così come le sue modalità di diffusione e distribuzione, saranno oggetto di periodica rivalutazione da parte della Direzione della Struttura almeno ogni tre anni.

In ogni caso, tale revisione verrà operata, anche prima dei tre anni prescritti, qualora intervengano delle variazioni significative con riferimento alla Struttura e alla qualità del contenuto delle informazioni presenti sia nella Carta che nel materiale informativo predisposto.

5.PERIODIC REEVALUATIONS OF THE PAPER AND INFORMATION MATERIAL AVAILABLE TO USERS

In addition to this Services Charter, which will be made available to users in the waiting room, the Management will prepare information material (e.g. leaflets, posters in the waiting room), which will specify the type of services provided, the operators responsible services, schedules and costs.

This material will also be disseminated and distributed with the contribution of associations for the protection of citizens, patients, family members and volunteers.

The quality of this material, as well as its dissemination and distribution methods, will be subject to periodic reassessment by the Management of the Structure at least every three years.

In any case, this revision will be carried out, even before the three prescribed years, if significant changes occur with reference to the Structure and quality of the information contained both in the Charter and in the information material prepared.

6. MODALITA' COMUNICATIVE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di relazione tra EUROPE MEDICA S.R.L. e la sua comunità, oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie.

Dare informazioni corrette e aggiornate sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, sui luoghi e gli strumenti messi a disposizione dalla Struttura sanitaria garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni assunti da EUROPE MEDICA S.R.L..

Per questo, nell'ottimizzare tempi e risorse, i messaggi informativi verranno veicolati attraverso il **sito web aziendale**, uno strumento dinamico e interattivo, che consentirà di consultare e selezionare rapidamente le informazioni tramite tutti i device di utilizzo comune: computer, tablet, smartphone.

La nostra Azienda ha quindi trasferito il significato di Carta dei Servizi, come corpo informativo e comunicativo, al portale aziendale.

Il sito web, aggiornato costantemente tramite un sistema collaborativo e di supervisione centralizzata, diventerà quindi "il luogo" dove i cittadini potranno trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove potranno indicare le aree da migliorare.

6. METHOD OF COMMUNICATION AND UPDATING OF THE CHARTER

This Services Charter constitutes an important relationship tool between EUROPE MEDICA S.R.L. and its community, as well as being an institutional duty aimed at encouraging the participation of citizens in health policies.

Providing correct and up-to-date information on the services offered and the methods of delivery, on the places and tools made available by the health facility, guaranteeing a simple and rapid way of searching, is one of the commitments undertaken by EUROPE MEDICA S.R.L..

For this reason, in optimizing time and resources, the information messages will be conveyed through the **company website**, a dynamic and interactive tool, which will allow you to quickly consult and select information through all commonly used devices: computers, tablets, smartphones.

Our company has therefore transferred the meaning of the Service Charter, as an information and communication body, to the company portal.

The website, constantly updated through a collaborative and centralized supervision system, will therefore become "the place" where citizens can find immediate answers to their requests on services and where they can indicate areas for improvement.