

CARTA DEI SERVIZI



**Smart Dental
Clinic**

Gruppo San Donato



UniSR

Università Vita-Salute
San Raffaele



Unità di Odontoiatria
dell'IRCCS Ospedale San Raffaele

smartdentalclinic.grupposandonato.it

Sistema Sanitario  **Regione
Lombardia**

Ultima rev. Novembre 2025

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995, “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti. La Carta dei Servizi di Smart Dental Clinic Monza, via Osculati 15, contiene:

- L'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale di Smart Dental Clinic;
- Una spiegazione dei servizi erogati e delle modalità con cui accedervi, per rendere più comprensibili e accessibili i servizi e più garantiti i diritti;
- L'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici;
- L'identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

La Carta dei Servizi, infatti, non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il sistema di gestione per la qualità.

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la nostra struttura, informare il cittadino in merito ai servizi da noi offerti, alle modalità di accesso alle prestazioni, agli impegni da noi assunti, agli standard di qualità adottati, ai meccanismi di tutela dei diritti messi in atto e ai sistemi di verifica dei risultati raggiunti.

Amministratore Unico
Dr.ssa Elisabetta Polizzi

Indice

4 PRESENTAZIONE DI SMART DENTAL CLINIC E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 5 Missione
- 6 Qualità e obiettivi
- 7 Principi fondamentali

8 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

- 9 Struttura
- 10 Come raggiungerci
- 11 Modalità di accesso alle prestazioni, ritiro documentazione clinica

13 STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

15 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

17 INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI



Presentazione di Smart Dental Clinic e Principi Fondamentali



Missione

La Missione di Smart Dental Clinic è “**giusta qualità a un giusto prezzo**” perseguitibile attraverso:

- I migliori professionisti selezionati per esperienza, sottoposti a formazione e aggiornamenti continui grazie alla collaborazione con l'ospedale e l'Università Vita-Salute San Raffaele
- Procedure certificate dall'ospedale San Raffaele, garantite dalla presenza dell'Amministratore Unico di Smart Dental Clinic la Dr.ssa Elisabetta Polizzi.
- Un'organizzazione che punta all'assenza del rischio grazie all'esperienza delle procedure ospedaliere di igiene e sicurezza e alla competenza nella gestione sanitaria. Presso i centri Smart Dental Clinic, gli operatori sono preparati ad affrontare qualsiasi situazione clinica anche grazie al totale supporto dell'Unità Operativa Complessa di Odontoiatria dell'Ospedale San Raffaele.
- Materiali di alta qualità e tecnologia di avanguardia. Tutti i materiali e le apparecchiature utilizzate sono acquistate in Italia da aziende certificate secondo le norme vigenti e conformi ai requisiti della Direttiva 93/42/CEE EC Quality Assurance System Certificate.



Qualità e obiettivi

Smart Dental Clinic è un'azienda certificata ISO 9001 dal 2006.

La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando le norme ISO 9001:2015, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere.

Smart Dental Clinic assicura la massima qualità dei servizi attraverso:

- I migliori professionisti selezionati per esperienza, sottoposti a formazione e aggiornamenti continui grazie alla collaborazione con l'Università Vita e Salute e l'Ospedale San Raffaele.
- Procedure certificate dall'ospedale e garantite dalla presenza di un Direttore Medico che dirige un'equipe stabile in ogni centro Smart Dental Clinic, tutti coordinati da un Direttore Scientifico.

Vengono fornite in ambulatorio e messe a disposizione dei professionisti delle Raccomandazioni Cliniche in Odontostomatologia, emanate dal Ministero della salute, la cui redazione è iniziata per la prima volta nel 2009 per volontà del Prof. Enrico Gherlone (Direttore Scientifico di Smart Dental Clinic) allora referente per l'Odontoiatria del Ministero della salute. L'obiettivo è fornire alla professione indicazioni operative sulla realizzazione di tutte le principali prestazioni odontoiatriche e sull'appropriato utilizzo di attrezzature e materiali al fine di innalzare il livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Principi Fondamentali

Il paziente che deve effettuare delle prestazioni odontoiatriche deve essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percepido la Qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali **Smart Dental Clinic** si ispira sono quelli di:



Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale.



Partecipazione

L'utente può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari di Customer Satisfaction che vengono analizzati periodicamente.



Imparzialità

Gli operatori sono tenuti ad un comportamento obiettivo ed imparziale verso i pazienti.



Diritto di scelta

Al paziente che accede al servizio in fase di prima visita o di controllo viene presentato un piano di cure associato a un preventivo. Il paziente ha sempre il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.



Continuità

Smart Dental Clinic promuove una cultura della prevenzione pertanto i medici e lo staff hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità delle cure, anche dopo la conclusione del piano di trattamento proposto effettuando dei richiami periodici al fine di tenere sempre monitorato lo stato di salute del paziente.



Informazione

Per l'esecuzione di prestazioni odontoiatriche ed esami diagnostici clinici, Smart Dental Clinic attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato in modo che il paziente possa esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.



**Informazioni sulla
struttura e
i servizi offerti**



Smart Dental Clinic
Gruppo Ospedaliero San Donato

Struttura

Smart Dental Clinic con sede operativa in Monza, via Osculati 15, è una Struttura Sanitaria privata che opera in regime di Accreditamento e con contratto per la Specialità di Odontostomatologia Chirurgia Maxillo Facciale, alle tariffe previste dal tariffario regionale e alle condizioni normative in vigore.

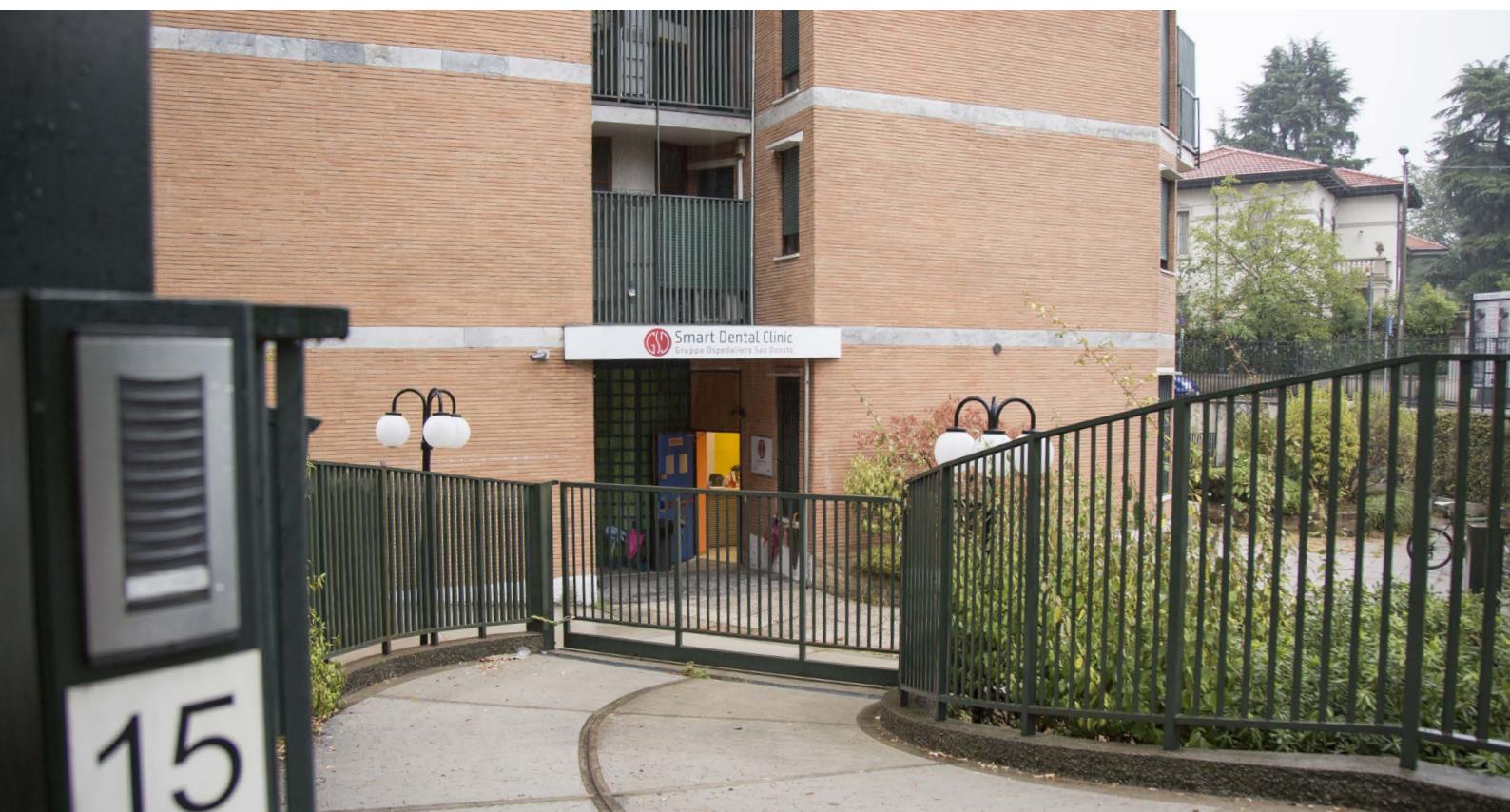
La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizi per le branche accreditate; in particolare:

- Per la specialità di Odontostomatologia - Chirurgia Maxillo Facciale, le prestazioni possono essere erogate in regime di solvenza;
- Per la radiologia odontoiatrica, le prestazioni sono erogate in regime privato.
- Si eseguono tutti gli interventi/prestazioni, riguardanti la cura dei denti e del cavo orale in genere le applicazioni protesiche, nonché gli impianti e i trattamenti ortodontici.
- Si eseguono le radiografie a supporto delle cure odontoiatriche.

L'elenco delle prestazioni erogate con il Servizio Sanitario e in Solvenza sono pubblicate sul sito internet:

SDC_Prestazioni erogate in regime SSN https://smartdentalclinic.grupposandonato.it/wp-content/uploads/2019/09/SDC_Prestazioni-erogate-in-Regime-SSN.pdf

SDC_Prestazioni erogate in regime di Solvenza https://smartdentalclinic.grupposandonato.it/wp-content/uploads/2024/08/SDC_Prestazioni-erogate-in-Regime-di-Solvenza.pdf

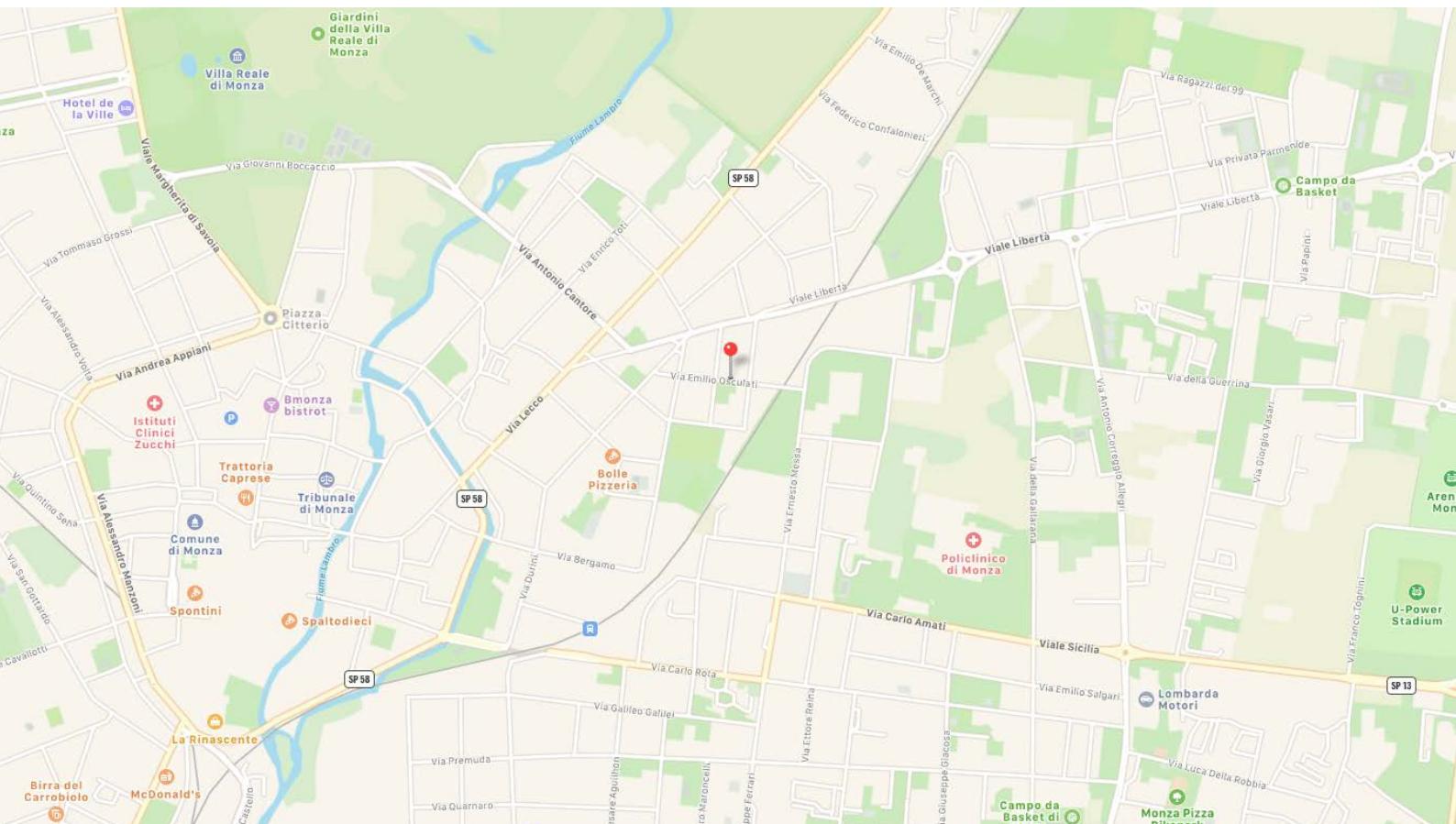


Come raggiungerci

Smart Dental Clinic si trova a **Monza, via Emilio Osculati 15**.

L'accesso alla struttura è assicurato da un ingresso esclusivo per i pazienti provenienti da via Osculati 15, segnalato da cartelli posti all'ingresso della struttura e percorsi guidati.

I portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina. Su richiesta, gli utenti con difficoltà motorie possono essere accompagnati in autovettura fino all'ingresso.



Modalità di accesso alle prestazioni e ritiro documentazione clinica

INFORMAZIONI

All'ingresso è presente un Punto di Informazione/Reception presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura e le modalità di accesso. È possibile rivolgersi al Punto Informazioni anche per chiamare un taxi oppure per richiedere il certificato di presenza in Ambulatorio, dopo aver eseguito una visita, una prestazione.

PRENOTAZIONE DIRETTA

Sono presenti 2 postazioni dedicate all'accettazione o prenotazione.

Per effettuare l'accettazione è necessario avere con sé: **Codice Fiscale, Carta di Identità, Impegnativa e Tesserino di Esenzione (se in possesso)**. Le postazioni accettano i pagamenti elettronici effettuati tramite Bancomat e Bancoposta.

I pazienti sono invitati a staccare un numerino dall'apposita postazione ed attendere la chiamata per effettuare le pratiche di accettazione o prenotazione.

Possono esser effettuate sia prenotazioni di prime visite che prenotazioni per attività di cura odontoiatriche successive alla prima visita.

LUNEDÌ-VENERDÌ 9.00 - 13.30/14.00 - 19.00

SABATO 9.00 - 13.00

PRENOTAZIONE TELEFONICA

È possibile prenotare telefonicamente sia le prime visite che le prestazioni successive alla prima visita. Per prenotare ed avere informazioni in merito alle prestazioni ambulatoriali è possibile contattare il **CUP-Centro Unico di Prenotazioni al numero 039.2326562**



ACCETTAZIONE

Per le prestazioni da effettuarsi con il Servizio Sanitario Nazionale è richiesta la prescrizione su apposito modulo redatto dal Medico di base. Si ricorda che possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale solo i pazienti residenti in Regione Lombardia e alle condizioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Per il paziente che utilizza il regime privato, non è necessaria alcuna prescrizione.

ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE

Per evitare sprechi di tempo e di risorse ma, soprattutto, per agevolare i pazienti che attendono una prestazione, è buona norma, oltre che un dovere di ogni cittadino, informare tempestivamente le strutture sanitarie se si rinuncia a una prestazione prenotata.

Per annullare la prenotazione è sufficiente telefonare al CUP, oppure inviare una e-mail all'indirizzo: **cupsdc.mz@grupposandonato.it** indicando il nome e il cognome, la prestazione prenotata e la data dell'appuntamento da disdire.

RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

È possibile richiedere copia della documentazione clinica secondo le modalità fornite dal personale in ambulatorio. Il fascicolo ambulatoriale è composto da:

- Copia dei diari clinici;
- Consensi informati;
- Esami diagnostici e relativi referti;
- Foto ortodontiche;
- Casi studi ortodontici.



**Strumenti di tutela,
verifica e partecipazione**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per ulteriori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) all'indirizzo urp.sdc@grupposandonato.it.

Oltre al Servizio Informazioni, l'URP offre al cittadino-utente la possibilità di presentare segnalazioni o suggerimenti utili alla struttura per un'impostazione organizzativa, strutturale e assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente alla referente di struttura, telefonicamente o tramite e-mail.

CUSTOMER SATISFACTION

La qualità percepita dall'utente viene monitorata attraverso l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction e i reclami. L'Ufficio Qualità elabora semestralmente i questionari di gradimento compilati dai pazienti. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono trasmessi alla Direzione della società.

CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Tramite il **sistema di gestione per la qualità**, la Smart Dental Clinic, verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza.

La qualità tecnico-professionale viene monitorata da un sistema di indicatori clinici, cui partecipano tutti gli ambulatori. Le attività di controllo e verifica coinvolgono le seguenti aree:

- Verifica e miglioramento della soddisfazione dell'utente;
- Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura;
- Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituiscono presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate e il miglioramento dei modi e dei tempi delle prestazioni;
- Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso.



**Standard di qualità,
impegni e programmi**

STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Il sistema gestione qualità della Smart Dental Clinic, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001, effettua sistematici controlli interni atti a verificare il raggiungimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni direzionali. Annualmente il sistema è sottoposto ad audit di terza parte, indipendente e accreditata, che ne valuta la conformità alla norma di riferimento.





Indirizzi e numeri
telefonici utili

INDIRIZZO

Via Emilio Osculati, 15
20900 - Monza (MB)
Tel: 039 2326562
E-mail: **cupsdc.mz@grupposandonato.it**

SITO INTERNET

Sito internet di Struttura
smartdentalclinic.grupposandonato.it

Sito internet di Gruppo San Donato
www.grupposandonato.it

INFORMAZIONI

CUP
Tel: 039 2326562
LUNEDÌ-VENERDÌ 9.00 - 13.30/14.00 - 19.00
SABATO 9.00 - 13.00

U.R.P. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Riceve solo su appuntamento
Tel: 02 26437930
E-mail: **urp.sdc@grupposandonato.it**

AMBULATORIO CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi rev8-Novembre 2025 a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direttore Sanitario: Dott. Lorenzo Redi

