



CARTA DEI SERVIZI



**Smart Dental
Clinic**

Gruppo San Donato

Via Osculati 15 - 20900 Monza
smartdental.mz@grupposandonato.it
Tel. 039 2326562



UniSR

Università Vita-Salute
San Raffaele



Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

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.

L'Amministratore Delegato
Prof. Enrico Gherlone

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DI SMART DENTAL CLINIC E PRINCIPI FONDAMENTALI

- Missione 1
- Qualità e obiettivi 2
- Principi fondamentali 3

SEZIONE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

- Struttura 4
- Come raggiungerci 5
- Modalità di accesso alle prestazioni, ritiro documentazione clinica
- Informazioni 6
- Prenotazione diretta 6
- Prenotazione telefonica e online 6
- Annullamento di prenotazione 6
- Ritiro delle documentazione clinica 7

SEZIONE III - STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

- Reclami e segnalazioni 8
- Customer satisfaction 9
- Controllo e miglioramento della qualità 9
- Comitati 9

SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- Standard di qualità e verifica dei risultati 10

SEZIONE V - INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI 12

PRESENTAZIONE DI SMART DENTAL CLINIC E PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Perseguibile 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 Delegato di Smart Dental Clinic il Prof. Enrico Gherlone che ha anche funzione di sovrintendente all'attività sanitaria, scientifica, di ricerca e didattica.
- 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

Nel 2006, Smart Dental Clinic ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Nel novembre 2009 Smart Dental Clinic ha proceduto ad aggiornare il Sistema di Gestione per la Qualità alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando le norme ISO 9000, 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.
- 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.

Il Comitato Qualità e Prevenzione - Infezioni. La sicurezza e la qualità Smart Dental Clinic è garantita da un comitato di prevenzione per le infezioni, nel quale collaborano medici, igienisti, epidemiologi, microbiologi, esperti di qualità e responsabili di sicurezza.

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 (Amministratore Delegato 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, percependo 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 semestrali 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 EROGATI

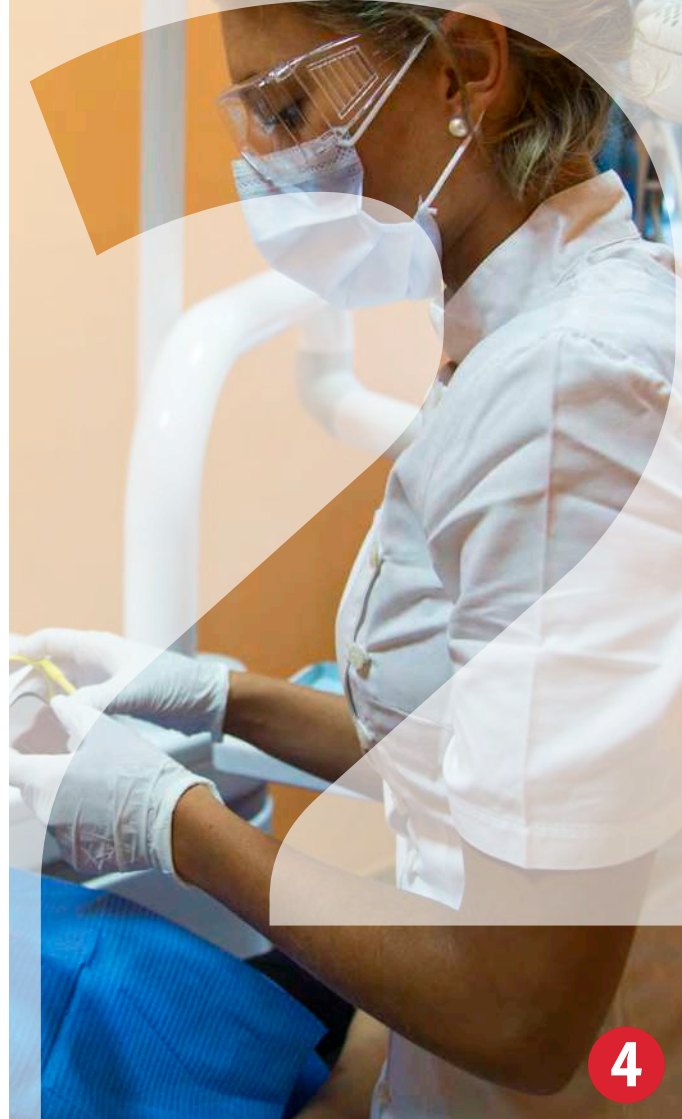
Smart Dental Clinic con sede operativa in Monza via Osculati 15 è una Struttura Sanitaria privata che opera:

- 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;
- In Accreditamento senza contratto, in regime unicamente “privato” per la branca di Diagnostica per Immagini, limitatamente alla radiologia odontoiatrica.

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.

Nel tariffario sono indicate le prestazioni eseguibili nella sede specifica.



MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E RITIRO DOCUMENTAZIONE CLINICA

INFORMAZIONI

Nella hall di ingresso è presente un Punto di Informazione/Reception presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, l'ubicazione dei degenti e altro. 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 terapia o un esame.

PRENOTAZIONE DIRETTA

Nella hall di ingresso 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.

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 Regionale solo i pazienti residenti in Regione Lombardia e alle condizioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Le prestazioni a carico del S.S.R. devono essere concluse entro un anno. Per il paziente che utilizza il regime privato, non è necessaria alcuna prescrizione.

LUNEDÌ-VENERDÌ 8.00 - 20.00

SABATO 8.00 - 19.30

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:

smartdental.mz@grupposandonato.it indicando il nome e il cognome, la prestazione prenotata e la data dell'appuntamento da disdire.

RITIRO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Le indicazioni per le modalità del ritiro degli esami e/o referti sono di norma fornite dal personale di ambulatorio.

È possibile ritirare la documentazione clinica che compone il fascicolo ambulatoriale quale:

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

La volontà deve essere comunicata al personale di sede con corretto preavviso e previa compilazione del modulo “M-DS-004-UNIC Richiesta di Documentazione sanitaria” a disposizione dell’ambulatorio.



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Smart Dental Clinic garantisce la possibilità di inviare segnalazioni e sporgere reclami rivolgendosi di persona alla coordinatrice facente funzione di referente URP di sede, oppure inviando la segnalazione di reclamo direttamente all'indirizzo **urp.sdc@grupposandonato.it**, come indicato dalla cartellonistica presente in sede.

I moduli per inoltrare un reclamo sono reperibili presso il CUP situato nella hall di ingresso oppure presso la Coordinatrice di sede.

È possibile richiedere ai dipendenti il numero dell'URP della sede centrale affinché la segnalazione possa essere effettuata direttamente al referente URP. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se quanto lamentato dal cittadino non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili coinvolti chiedendo le verifiche necessarie per una appropriata risposta all'utente. Entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

I tempi di risposta al reclamo sono monitorati periodicamente.

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.

COMITATI

Il **comitato qualità** riceve annualmente i risultati conseguiti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità per elaborare i piani di miglioramento coerenti con la politica e con il principio del miglioramento continuo.

Il **comitato controllo infezioni ambulatoriali (C.I.C.A.)** organizza la prevenzione, la sorveglianza e il controllo delle infezioni ambulatoriali, promuovendo continue iniziative volte al miglioramento dei risultati.

STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Smart Dental Clinic si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico. La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalle attività di controllo dei Comitati interni, dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
1	Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 30 gg	Elaborazione semestrale da parte dell'U.R.P. SGQ
2	Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sul totale dei pazienti dimessi (annualmente)	Superiore al 30 %	Elaborazione semestrale da parte dell'U.R.P. SGQ

• AGEVOLAZIONI DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
3	CUP-Orari	Presenza di un Centro Unico di Prenotazione con ampi orari di apertura	Dal Lunedì al Venerdì orario continuato 8.00-20.00 il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30 Prenotazioni anche via fax e via e-mail	Customer Satisfaction SGQ

• FATTORI DI QUALITÀ

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
4	Pulizia e igiene ambulatori	N. di non conformità derivanti da controllo delle pulizie affidate a fornitore esterno	Numero di NC compreso tra 1 e 10 in un anno solare.	Customer Satisfaction SGQ

• TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
5	Tempi di attesa per prestazioni	N. dei giorni di attesa dalla prenotazione all'erogazione della prestazione ambulatoriale	Rispetto dei tempi secondo la Normativa Regionale	Customer Satisfaction

• **COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI**

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
6	Consenso Informato	Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto	Consensi Informati per i trattamenti odontoiatrici proposti	SGQ Controllo Fascicoli ambulatoriali

• **CONTROLLO DEL PROCESSO E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Fattore di Qualità		INDICATORE MISURATO O CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	Strumenti di Verifica
7	Controllo dei processi e miglioramento continuo	Mantenimento del Certificato UNI EN ISO 9001 (ottenuto nel 2000)	Certificazione UNI EN ISO 9001	Ispezioni ente di certificazione esterno

INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI

INDIRIZZO

Via Osculati 15
20900 Monza (MB)
N. tel. 039 2326562
E-mail: smartdental.mz@grupposandonato.it

SITO INTERNET

Sito internet di Struttura
www.smartdentalclinic.it

Sito internet del Gruppo Ospedaliero San Donato
www.grupposandonato.it

INFORMAZIONI

CUP
Tel. 039 2326562
(lun-ven dalle 8.00 alle 20.00 sab 8.00 -19.30)

NUMERO SEDE CENTRALE

02 26437930

UFFICI

Segreteria	02 26437930 (interno 1)
Ufficio Risorse Umane	02 26437930 (interno 2)
Ufficio Acquisti	02 26437930 (interno 3)
Ufficio Contabilità	02 26437930 (interno 4)
Ufficio Affari Generali	02 26437930 (interno 5)
Ufficio Gestione Operativa	02 26437930 (interno 6)
Ufficio Qualità e URP	02 26437930 (interno 7)

U.R.P. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

LUNEDÌ-VENERDÌ 8.00-20.00
SABATO 8.00-19.30



Smart Dental Clinic

Gruppo San Donato

Via Osculati 15 - 20900 Monza
smartdental.mz@grupposandonato.it
Tel. 039 2326562

AMBULATORIO CON SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ
UNI EN ISO 9001

Carta dei Servizi rev4-Settembre 2019
a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direttore Sanitario
Dr. Claudio Paolo Maria Rizzi



UniSR

Università Vita-Salute
San Raffaele



Sistema Sanitario  Regione
Lombardia