

# Carta dei servizi sanitari

## POLIAMBULATORIO MEDICO San Francesco

Odontoiatria convenzionata con il S.S.N.  
Direttore Sanitario Dr. ssa Paola Galardi  
Via San Francesco, 16 - 35010 LIMENA (PD)  
Tel. 049 769760  
www.poliambulatoriosanfrancesco.com  
mail: info@poliambulatoriosanfrancesco.com

### PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio "San Francesco".

Con essa il Poliambulatorio si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei pazienti.

La carta diventa così lo strumento che permette ai cittadini di controllare la qualità dei servizi offerti, e denunciare ogni eventuale disservizio.

### CHI SIAMO E DOVE SIAMO

Il Poliambulatorio "San Francesco" è sito nel territorio di appartenenza all'ULSS n. 16 di Padova. È ubicato in via San Francesco n. 32.

Il Poliambulatorio è nato nel 1984 ma solo nel 1999 l'attuale proprietà ha deciso di trasferirsi nella sede attuale e di cambiare la denominazione in "San Francesco".

Con l'occasione si è deciso di rinnovare l'intero parco apparecchiature mettendo al servizio del paziente le più moderne tecnologie nel settore.

Da allora la struttura ha sempre lavorato nel verso del miglioramento del servizio con crescente soddisfazione propria e della clientela.

### PER RAGGIUNGERCI

Il Poliambulatorio è situato in via San Francesco n. 16, da cui chiaramente prende il nome, nelle immediate vicinanze del centro di Limena (PD).

La struttura è raggiungibile:

- con il servizio d'autobus urbano APS (n.19) dal capolinea Nord per poi scendere al capolinea Saletto.
- in auto provenendo dall'autostrada:
  - prendere l'uscita Padova Ovest verso SS47
  - mantenere la destra al bivio, seguire le indicazioni per Limena ed entrare in SS47
  - prendere l'uscita verso Limena Centro
  - alla rotonda prendere la 2a uscita e imboccare SS47
  - attraversare 3 rotonde
  - alla rotonda successiva prendere la 2a uscita
  - svoltare la prima a destra e parcheggiare.

### ORARI DI APERTURA

Il poliambulatorio è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

- Lun. 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00
- Mar. 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00
- Mer. 08.30 – 15.30
- Gio. 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00
- Ven. 08.30 – 15.30
- Sab. 08.30 – 13.00

## IL NOSTRO STAFF

### Servizi Sanitari:

- 1 Direttore Sanitario
- 4 Odontoiatri
- 2 Igienisti dentali
- 1 Assistente alla poltrona

### Servizi Amministrativi:

al Responsabile Amministrazione del Poliambulatorio sono affidati i compiti di organizzare il servizio di prenotazione e informazione dei clienti senza disagi e ritardi.

**Servizio informazioni:** l'utente può contattare telefonicamente la struttura componendo il numero 049 8760733

### DOCUMENTI DA PRESENTARE

- Tessere sanitaria
- Documentazione clinica personale disponibile (radiografie o altri accertamenti, eventuali cartelle cliniche).

È opportuno che il paziente porti a conoscenza l'Odontoiatra di eventuali terapie o di situazioni fisiologiche particolari (**vedi gravidanza**).

### INDAGINI DIAGNOSTICHE E CURE

In questa struttura vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Visite di controllo
- Ortopantomografia arcata dentale
- Teleradiografie craniale latero-laterale
- Sedute di ortognatodonzia
- Conservativa - endodonzia
- Implantologia
- Parodontologia
- Protesi
- Tac 3D

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per le prestazioni erogate in regime di convenzione i pazienti (non esenti) sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione al costo delle prestazioni secondo il tariffario U.L.S.S. Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente contattare il Poliambulatorio

Con ogni impegnativa possono essere richieste al massimo 4 prestazioni.

Per prestazioni in libera professione viene applicato il tariffario nazionale dell'ordine dei Medici.

Il pagamento delle prestazioni prevede di norma il versamento di un acconto alla prima seduta e il saldo a conclusione dei trattamenti.

## SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Le modalità di gestione dei servizi sono fortemente condizionate dalla tipologia delle prestazioni da erogare.

Il Poliambulatorio si impegna comunque a fare sì che i tempi di attesa siano minimi in modo da non creare disagi ai pazienti.

## PRESTAZIONI CONVENZIONATE

- Prima visita
- Visita di controllo
- Estrazioni semplici e chirurgiche
- Ricostruzioni di dente mediante otturazione settore masticante con amalgama d'argento/settore anteriore composito
- Terapia canalare pluri e monoradicolato
- Levigatura delle radici per sestante
- Radiografia indorale
- Splintaggio di denti

Le impegnative dei trattamenti in convenzione sono emesse direttamente dall'Odontoiatra del Poliambulatorio. **Non è necessario** quindi che il paziente si rivolga al proprio medico di base.

## STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio "San Francesco" è costantemente impegnato nel mantenimento del miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi, in particolare con riferimento a:

- soddisfazione del cliente;
- ricerca continua nel campo medico;
- tutela degli assistiti;
- miglioramento continuo.

Particolare attenzione è posta sulla sicurezza degli operatori e degli utenti con particolare riferimento ai rischi connessi all'esposizione a radiazioni attraverso la vigilanza e il controllo dei luoghi e delle modalità di lavoro.

Il Poliambulatorio offre un servizio di radiografia digitale che riduce al minimo i tempi di esposizione del paziente.

## TUTELA VERIFICA

I reclami e le segnalazioni per i disservizi riscontrati rispetto a quanto previsto nella presente Carta o nelle modalità di erogazione del servizio possono essere inoltrati al Rappresentante della Direzione che registra quanto segnalato in apposito modulo.

Il referente per eventuali reclami è il Direttore Sanitario il quale nel più breve tempo possibile prenderà gli adeguati provvedimenti.

## CONSENSO INFORMATO PER LE PRESTAZIONI TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Per ciascun nuovo paziente, in occasione della visita preliminare, viene delineato a cura dell'Odontoiatra il quadro clinico-anamnestico del paziente al fine di acquisire tutte le necessarie informazioni per l'erogazione dei trattamenti in assoluta sicurezza.

In tale occasione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 circa il trattamento dei dati sensibili e l'acquisizione del consenso informato.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità..
- **Imparzialità:** a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.
- **Continuità:** ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa e regolare dei servizi.
- **Diritto di scelta:** ogni cittadino, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione:** è garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestatato dalla struttura.
- **Efficienza ed efficacia:** il Poliambulatorio lavora quotidianamente per migliorare il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta è soggetta a revisione.

**Aggiornamento del 01-2014**

# Health service charter

## San Francesco HEALTH CENTER

Dental care division under the NHS  
Medical Director Dr. ssa Paola Galardi  
Via San Francesco, 16 - 35010 LIMENA (PD)  
ph. 049 769760  
www.poliambulatoriosanfrancesco.com  
mail: info@poliambulatoriosanfrancesco.com

### INTRODUCTION

This Service Charter is a written agreement between the "San Francesco" Health Centre and the citizens-users on the quality standards of the services offered by Centre.

The Health Centre enforces the charter to commit to the supply of a high-quality service in compliance with the fundamental principles described below and to ensure compliance with the patients requirements. The charter thus becomes a tool which allows citizens to control the quality of offered services and report any possible disservice.

### ABOUT US - ADDRESS

The "San Francesco" Health Centre is located in the territory covered by the Local Health and Social Care

Facility no. 16 of Padua. Its address is via Sant Francesco number 16.

The Health Centre was set up in 1984 but only in 1999 did its owners decide to move to the current location and change its name into "San Francesco".

At the time they decided to renew the entire equipment, making available to patients the most modern industry technologies.

Since then the facility has always worked in the direction of improving its service to the growing satisfaction of the patients.

### ROAD INDICATIONS

- The Health Centre is located in via Sant Francesco n. 32, it is named after.  
It Easy to reach:
- by urban bus lines (n. 19) from north terminal to Saletto terminal.
- by car, which can be parked in the nearby car park.  
If you arrive from the highway:
- A4 recommended exit PADOVA OVEST direction Limena centro.

### OPENING TIMES

The Health Centre is open on the following days and times:

Monday 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00  
Tuesday 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00  
Wednesday 08.30 – 15.30  
Thursday 08.30 – 13.00 | 14.30 – 19.00  
Friday 08.30 – 15.30  
Saturday 08.30 – 13.00

### OUR STAFF

- **Health Services:**
- 1 Medical Director
- 4 Dentists
- 2 Dental Hygienists
- 1 Dental Assistant

### Administrative Services:

the Administration Manager of the Health Centre is responsible for organizing the booking and information service without inconveniences and delays.

**Information Service:** the user can call the facility at the following number 0498760733

### DOCUMENTS TO SUBMIT

Health card

Available personal clinical documentation (X-rays or other definitive diagnoses, medical records, if any).

Patients should inform the Dentist of any therapies or special physiological statuses (e.g. pregnancy).

### DIAGNOSTIC TESTS AND TREATMENTS

The following services are offered in this facility:

- Medical examinations
- Orthopantomogram of the dental arch
- Latero-lateral telerradiography of the skull
- Dentofacial orthopaedics sessions
- Conservative – endodontics
- Implantology
- Parodontology
- Protheses
- Tac 3D

### PAYMENT OF SERVICES

For services covered by the national health care service, (non-exempt) patients shall pay a quota to participate in the cost of the services according to the Local Health and Social Care Facility rate book. For information on the exact amount of the cost of the referral, you just need to call the Health Centre. With each referral you can request up to 4 health services. For private medical services the national rate book of the Medical Association is applied.

To receive the services patients are normally required to make a down payment on the first session and a balance payment at the end of the treatments.

## **BOOKING SYSTEM**

The service management methods depend on the type of service to be provided.

In any case, the Health Centre undertakes to reduce waiting times to a minimum in order not to cause inconveniences to patients.

## **SERVICES COVERED BY THE NATIONAL HEALTH CARE SERVICE**

- First examination
- Medical examination
- Basic and surgical extractions
- Tooth reconstruction through filling of chewing sector with silver amalgam/anterior sector with composite
- Pluri-root and one-root canal therapy
- Polishing of roots by sextant
- Intra-oral x-ray
- Tooth splinting

The referrals of treatments covered by the national health care service are directly issued by the Dentists of the Health Centre. Patients do not need to go to their general practitioners.

## **QUALITY STANDARDS**

The "San Francesco" Health Centre is constantly engaged in improving the quality standard of its services, with particular reference to;

- constant research in the medical field;
- protection of patients;
- constant improvement.

Special attention is paid to the safety of operators and users with special reference to radiation risks; workplaces and work methods are constantly monitored and kept under strict control.

The Health Centre offers a digital radiography service which minimizes patient's times of exposure.

## **PROTECTION - SUPERVISION**

Complaints and reports for disservices and non-conformities with the provisions laid down in this Charter or the methods of supply of the service may

be sent to the Management Representative who files the complaints.

The contact person for complaints is the Medical Director who will take the necessary measures as soon as possible.

## **INFORMED CONSENT FOR SERVICES PROTECTION AND PROCESSING OF SENSITIVE DATA**

For each new patient, during the preliminary examination, the Dentist outlines a clinical-anamnestic picture in order to gather all the necessary information for the safe supply of treatments.

The patient is then informed, under Legislative Decree 196/2003, on the processing of sensitive data and the acquisition of the informed consent.

## **FUNDAMENTAL PRINCIPLES**

- Equality: all citizens receive equal services, notwithstanding their age, sex, language, nationality, religion, political beliefs, customs, physical conditions, psychic conditions, economic conditions, personality.
- Impartiality: all citizens are guaranteed receive an objective and impartial behaviour by the staff working at the Facility.
- Continuity: the citizens are guaranteed to receive continuity of quality standards of the services.
- Right to choose: each citizen may exercise their "freedom to choose" by choosing the accredited Facility to receive treatments from.
- Participation: citizens are granted the right to participate, with their remarks and suggestions, in the fair supply of the service and the improvement of the service supplied by the facility.
- Efficiency and effectiveness: the Health Centre works daily to improve the level of efficiency and effectiveness of its service. In order to achieve

said objective the more suitable technological, organizational and procedural solutions are taken.

## **VALIDITY OF THE SERVICE CHARTER**

The charter is subject to review.

**Updated on 01-2014**