



**Giuva**  
studio dentistico

**CARTA DEI SERVIZI**

**DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995,  
DCA n°469/17**

**P. IVA 04018210585**

**Via Ferdinando Acton, 5  
00122 Lido di Ostia (RM)**

**Data: 15/12/2023**



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Sede Legale</b>    | Via Ferdinando Acton, 5<br>00122 Lido di Ostia (RM) |
| <b>Sede Operativa</b> | Via Ferdinando Acton, 5<br>00122 Lido di Ostia (RM) |

| Rev. | Motivazione                          | Data       |
|------|--------------------------------------|------------|
| 00   | Emissione                            | 11/11/2004 |
| 01   | Aggiornamento                        | 10/10/2008 |
| 02   | Aggiornamento                        | 17/12/2010 |
| 03   | Aggiornamento                        | 01/06/2011 |
| 04   | Aggiornamento                        | 05/03/2013 |
| 05   | Aggiornamento                        | 05/03/2015 |
| 06   | Aggiornamento                        | 10/10/2017 |
| 07   | Aggiornamento                        | 05/03/2018 |
| 08   | Aggiornamento                        | 27/12/2018 |
| 09   | Aggiornamento                        | 07/10/2023 |
| 10   | Aggiornamento Rinnovo accreditamento | 15/12/2023 |

**IL RESPONSABILE**

Dott. Leandro Giuva

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. PREFERAZIONE.....                     | 4  |
| 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....    | 5  |
| 3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....          | 9  |
| 4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI..... | 10 |
| 5. STANDARD DI QUALITA' .....            | 15 |

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 3 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

## 1. PREFERAZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura al fine di garantire alle persone che a noi si rivolgono il più elevato livello nelle prestazioni e negli interventi da noi offerti. Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce della nostra struttura una fotografia del suo operare, o meglio le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità ai quali si attiene per le verifiche e il miglioramento continuo.

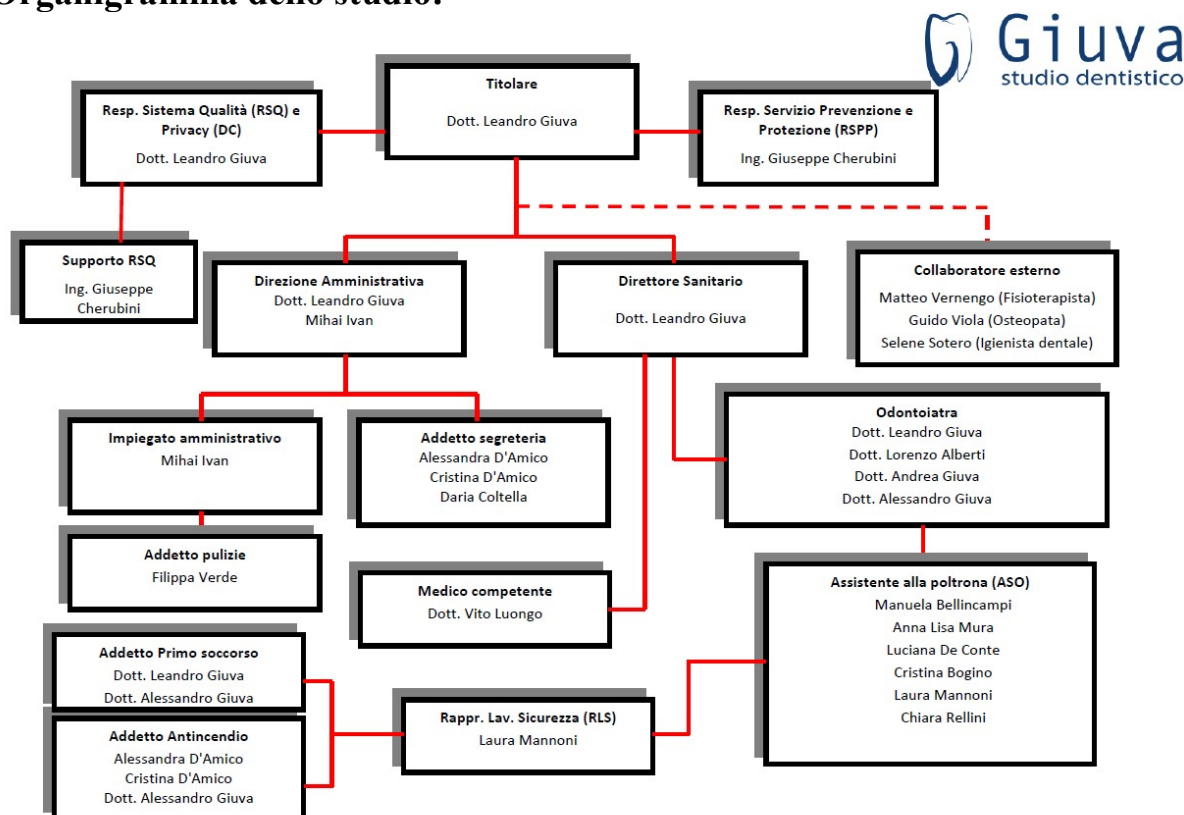
La Carta dei servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/05/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Con la presente Carta, lo studio odontoiatrico del Dott. Leandro Giuva, si impegna a fornire un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali di seguito indicati e a rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 4 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

## 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- **Denominazione:** Studio dentistico Giuva
- **Storia aziendale:** Lo studio odontoiatrico Giuva nasce circa 50 anni fa per iniziativa del Dott. Raffaello Giuva
- **Titolare dello studio:** Dott. **Leandro Giuva** medico chirurgo specialista in clinica odontoiatrica e protesi dentaria iscritto all'albo dell'Ordine dei Medici di Roma con n° 30522 e all'Ordine degli Odontoiatri di Roma con n° 5120
- **Sede operativa e legale:** Via Ferdinando Acton, 5 - 00122 Lido di Ostia (RM)
- **Telefono:** 06 5667764 – 06 5680598
- **E-mail:** [studiogiuva@virgilio.it](mailto:studiogiuva@virgilio.it)
- **Organigramma dello studio:**



|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 5 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

**Titolare:**

Dott. Leandro Giuva medico chirurgo specialista in clinica odontoiatrica

**Direzione amministrativa:**

Dott. Leandro Giuva

Ivan Mihai

**Personale medico:**

Dott. Leandro Giuva medico chirurgo specialista in clinica odontoiatrica

Dott. Andrea Giuva odontoiatra (iscritto all'albo dell'Ordine degli Odontoiatri di Roma con n° 06637)

Dott. Alessandro Giuva odontoiatra (iscritto all'albo dell'Ordine degli Odontoiatri di Roma con n° 06782)

Dott. Lorenzo Alberti medico chirurgo (iscritto all'albo dell'Ordine dei Medici di Roma con n° 30322 e all'Ordine degli Odontoiatri di Roma con n°192)

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 6 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

**Assistenti alla poltrona:**

Manuela Bellincampi (contratto part-time di 34 ore settimanali a tempo indeterminato)

Anna Lisa Mura (contratto part-time di 27 ore settimanali a tempo indeterminato)

Luciana De Conte (contratto part-time di 27 ore settimanali a tempo indeterminato)

Cristina Bogino (contratto part-time di 26 ore settimanali a tempo indeterminato) (esegue per alcune ore a settimana anche il lavoro di segreteria)

Laura Mannoni (contratto part-time di 33 ore settimanali a tempo indeterminato)

Chiara Rellini (contratto part-time di 30 ore settimanali a tempo indeterminato)

**Impiegate di Segreteria:**

Alessandra D'Amico (contratto part-time di 40 ore settimanali a tempo indeterminato)

Cristina D'Amico (contratto part-time di 30 ore settimanali a tempo indeterminato)

Daria Coltella (contratto part-time di 15 ore settimanali a tempo indeterminato)

**Impiegati amministrativi:**

Mihai Ivan (contratto part-time di 30 ore settimanali a tempo indeterminato)

**Personale delle pulizie:**

Filippa Verde (contratto part-time di 13 ore settimanali a tempo indeterminato)

Il Dott. Leandro Giuva ha nominato il **responsabile del servizio protezione e prevenzione (RSPP)** nella persona dell'Ing. Giuseppe Cherubini, medico competente (**MC**) il Dott. Vito Luongo, a cui è affidata la sorveglianza sanitaria (ai sensi degli art. 17 e 18 del D.Lgs. 81/2008).

Infine, il personale ha eletto il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (**RLS**) nella persona di Laura Mannoni che ha sostenuto un corso di 32h per adempiere a questo compito.

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 7 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

### Obblighi documentali del RSPP:

- Documento di valutazione dei Rischi (DVR) **ogni 4 anni**
- Documento di valutazione dei Rischi Chimici **ogni 2 anni**
- Documento di valutazione dei Rischi Biologici **ogni 2 anni**
- Documento di valutazione dei Rischi da Stress lavoro-correlato **ogni 2 anni**
- Relazione annuale con esercitazione antincendio **ogni anno**
- Relazione impianto elettrico e di terra **ad ogni variazione**
- Relazione illuminotecnica **ogni anno**
- Relazione sull'impatto acustico **ogni 4 anni**
- Relazione sull'impianto di aereazione **ogni anno**
- Relazione microclimatica **ogni anno**

### Gli obblighi Formativi del RSPP:

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Corso base in materia di salute e sicurezza              | <b>8h</b>                  |
| Corso sulla prevenzione incendi                          | <b>8h</b>                  |
| Corso sul primo soccorso                                 | <b>4h</b>                  |
| Corso sulla radioprotezione                              | <b>2h</b>                  |
| Corso sul rischio chimico                                | <b>1h</b>                  |
| Corso sul rischio biologico                              | <b>1h</b>                  |
| Corso RLS (responsabile dei lavoratori per la sicurezza) | <b>base 32h (agg. 4 h)</b> |

### Mansioni del MC:

- Visite mediche preventive e periodiche ai dipendenti:  
 Per le assistenti alla poltrona è prevista una visita medica annuale e gli accertamenti (analisi del sangue, spirometria) ogni 2 anni.  
 Per il personale di segreteria e amministrativo al di sotto dei 50 anni è prevista una visita medica con test di valutazione visiva ogni 5 anni; per il personale al di sopra dei 50 anni è prevista una visita medica con test di valutazione visiva ogni 2 anni
- Visita annuale dell'ambiente del lavoro

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 8 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |



- Valutazione dei rischi (chimico, biologico, radiologico, e dello stress lavoro correlato del personale) in collaborazione con il datore del lavoro e con l'RSPP.

### 3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura è costituita da: un ingresso indipendente, un ampio giardino, una sala di attesa e reception, ufficio amministrativo, ufficio personale del Dott. Giuva, quattro unità operative, un locale per l'ortopantomografia e la Cone Beam, un locale per la sterilizzazione, un servizio pubblico ed uno privato, uno spogliatoio.

Tali spazi risultano adeguati ai sensi del DPR 380/01.

Lo Studio inoltre soddisfa i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione del D.Lgs 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, e persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché a controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature in funzione della struttura e partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento.

Sono soddisfatti altresì i requisiti gestionali individuati dal D.P.R., essendo garantiti la presenza delle professionalità ex L. 405/75.

|      |            |         |                        |           |                     |
|------|------------|---------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 9 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.    | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

#### 4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

Lo studio del Dott. Leandro Giuva è una struttura privata, convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale: ciò significa che i pazienti possono sottoporsi a molte cure utilizzando l'impegnativa (ricetta elettronica) nella quale il proprio medico curante richiede la visita e la cura odontoiatrica.

**Prestazioni offerte dal personale medico:**

- visita specialistica
- conservativa (cure e otturazioni)
- endodonzia (devitalizzazioni)
- chirurgia orale
- implantologia
- parodontologia (terapia dei tessuti di sostegno dei denti)
- protesi fissa e mobile
- igiene (ablazione del tartaro, medicazioni gengivali, levigature, courettage)
- fluoroprofilassi, sigillature
- sbiancamento dentale
- laserterapia
- odontoiatria pediatrica
- ortodonzia fissa, mobile, invisibile (invisalign)
- terapia miofunzionale
- gnatologia (terapia malocclusioni e disfunzioni della ATM)
- posturologia
- rx endorali
- ortopantomica,
- Cone Beam
- Scanner 3D intraorale
- Sedazione con protossido di azoto

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 10 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

**Prestazioni convenzionate:** (Nomenclatore tariffario delle prestazioni odontoiatriche concernente le voci accettate dalle strutture accreditate private)

**Codice****Prestazione**

|         |  |
|---------|--|
| 89.7    | Visita odontoiatrica   |
| 87.12.2 | Radiografia endorale   |
| 96.54.1 | Ablazione del tartaro  |
| 96.54.3 | Cura stomatite, gengivite, alveolite                         |
| 97.35   | Rimozione di protesi dentale fissa                           |
| 23.01   | Estrazione di dente deciduo                                  |
| 23.09   | Estrazione di dente permanente                               |
| 23.11   | Estrazione di radice residua                                 |
| 23.19   | Altra estrazione chirurgica di dente                         |
| 23.20.1 | Ricostruzione di dente mediante otturazione ad 1 o 2 sup.    |
| 23.20.2 | Ricostruzione di dente mediante otturazione a 3 sup.         |
| 23.71.1 | Terapia canalare (devitalizzazione) in dente monoradicolato  |
| 23.71.2 | Terapia canalare (devitalizzazione) in dente pluriradicolato |

Non rientra tra le prestazioni convenzionate la eventuale anestesia praticata per le cure dentarie e la eventuale applicazione di punti di sutura post-estrattivi.

Per quanto riguarda le prestazioni protesiche, implantologiche e ortodontiche esse vengono erogate in convenzionamento solo presso le strutture pubbliche.

Ogni medico che lavora nella struttura del Dott. Leandro Giuva è altamente qualificato e segue annualmente corsi di aggiornamento; ognuno di essi pur occupandosi della odontoiatria in toto si dedica prevalentemente ad un settore specifico:

- il Dott. Leandro Giuva si dedica alle prestazioni convenzionate, alle prime visite, alla implantologia, alla odontoiatria estetica e alla protesi fissa e mobile. Orari lavorativi:

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 11 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

| Lun           | Mar – Merc – Gio              | Ven           |
|---------------|-------------------------------|---------------|
| 14.00 – 20.00 | 9.00 – 13.30<br>15.30 – 20.00 | 09.00 – 14.00 |

- Il Dott. Alessandro Giuva si occupa prevalentemente di conservativa, Endodonzia e Protesi. Lavora Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 09,00 alle 13 e dalle 15,00 alle 19,30.
- Il Dott. Lorenzo Alberti si occupa prevalentemente di Ortodonzia, Gnatologia e di Posturologia. Lavora il Giovedì dalle 10,00 alle 20,00 (2 volte al mese).
- Il Dott. Andrea Giuva si occupa prevalentemente di Parodontologia, Ortodonzia fissa e mobile, chirurgia e implantologia.

| Lun – Merc – Ven              | Mar           | Gio           |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| 9.00 – 13.30<br>15.30 – 20.00 | 14.00 – 20.00 | 09.00 – 14.00 |

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 12 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

**Informazioni sulle prestazioni convenzionate con il S.S.N:**

- Il paziente convenzionato può prenotare l'appuntamento recandosi direttamente nello studio consegnando l'impegnativa, oppure inviandola via e-mail.
- L'impegnativa è valida anche se il paziente viene da una altra città
- Il paziente non esente pagherà il ticket che corrisponde a 20,66 euro per la prima visita fino ad un massimo di 36,15 euro se affronterà altre terapie
- Con una impegnativa e con un ticket di 36,15 il paziente potrà sottoporsi fino ad 8 prestazioni (che non corrispondono ad 8 sedute): una visita corrisponde ad una prestazione, una rx endorale è una prestazione, una estrazione è una prestazione, una cura corrisponde ad una prestazione anche se per terminarla sono necessarie più sedute ecc.
- Terminate le 8 prestazioni il paziente se dovrà continuare le cure porterà una nuova impegnativa e pagherà un nuovo ticket.
- Nei casi in cui il paziente non si presenti all' appuntamento senza avvisare, l'impegnativa sarà automaticamente annullata.
- Nel caso in cui il paziente non sia stato sottoposto ad alcuna prestazione oppure a prestazione parziale sarà spedita per il rimborso delle prestazioni effettuate fino ad allora.
- Per quanto riguarda le prenotazioni in convenzione lo studio non è in grado di fissare appuntamenti a breve scadenza a causa dell'elevato afflusso di pazienti; al fine di ovviare il più possibile a questo problema è prevista una lista di attesa che tiene conto delle priorità e dei casi più urgenti. Le segretarie gestiscono gli appuntamenti (e-mail, telefono) con preavviso (qualche giorno prima) dei pazienti chiedendo la conferma e nel caso non venga data è chiamato il primo paziente della lista

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 13 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

- 
- Per garantire il servizio a più persone e ottimizzare i tempi di attesa, valutata la prestazione, gli appuntamenti sono programmati.
- Qualora il paziente in cura abbia problemi conseguenti la terapia a cui è stato sottoposto verrà rivisto in tempi brevissimi.
- Le segretarie hanno il compito di spiegare con chiarezza al paziente convenzionato quali sono le prestazioni che non rientrano nella convenzione.

**Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì ore 9,00-20,00.

**Modalità di prenotazione:** tutte le prestazioni, ad eccezione delle urgenze, sono effettuate su appuntamento. Per i pazienti che si vogliono curare utilizzando la convenzione, per fissare l'appuntamento, devono recarsi presso lo studio e consegnare l'impegnativa (ricetta elettronica).

Per i pazienti privati la prenotazione può essere effettuata anche telefonicamente.

**Modalità di pagamento:** il pagamento viene effettuato subito dopo la prestazione e la segretaria rilascerà immediatamente la fattura. Il paziente è informato dal medico o dalla segretaria preventivamente dell'importo che dovrà sostenere per la cura.

Per piani di cura che implicano trattamenti complessi, e cicli di intervento su più sedute, il medico, coadiuvato dalla segretaria, elaborerà un contratto che dovrà firmare e far firmare al paziente per accettazione, dopo ampia illustrazione e chiara spiegazione.

Il contratto riporta dettagliatamente la diagnosi, la descrizione del tipo di trattamento proposto, i risultati attesi, i tempi previsti, le sedute necessarie, il preventivo e le modalità di pagamento accordate e concordate con il paziente. Per prestazione i cui piani di cura richiedono una importante programmazione temporale le modalità di pagamento generalmente prevedono una rata mensile, oppure acconto iniziale del 30% ad accettazione preventivo, un 40% a metà lavoro e il saldo del restante 30% a fine trattamento oppure prevedono un pagamento attraverso una finanziaria.

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 14 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

## 5. STANDARD DI QUALITA'

L'obiettivo principale dello studio Giuva è quello di garantire un elevato livello qualitativo in tutti i campi:

- strutturale
- dell'impiantistica
- delle apparecchiature
- della sicurezza
- dell'igiene e sterilità
- della manutenzione
- dell'organizzazione interna di tutto il personale
- del servizio offerto ai pazienti
- della privacy

Al fine di rispettare gli standard qualitativi è eseguito un costante monitoraggio del sistema qualità da parte del titolare e direttore sanitario (Dott. Leandro Giuva), da parte del responsabile del servizio di protezione e prevenzione (l'Ing. Giuseppe Cherubini) e da parte del medico competente (Dott. Vito Luongo).

- **Campo qualitativo relativo alla struttura, al sistema impiantistico e alle apparecchiature**

I requisiti minimi richiesti nonché la conformità degli impianti e delle apparecchiature alle norme vigenti sono riportate in un documento chiamato "Requisiti minimi e conformità", il suo contenuto è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

- **Campo qualitativo relativo alla Sicurezza**

Le caratteristiche impiantistiche e delle apparecchiature che permettono una adeguata sicurezza, nonché tutte le procedure per garantirla, sono riportate in un documento chiamato "Sicurezza del personale e dei pazienti", al quale sono allegati le relazioni del R.S.P.P e i certificati di conformità.

Il suo contenuto è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 15 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

- **Campo qualitativo relativo all'Igiene e alla Sterilizzazione**

I requisiti strutturali che permettono una adeguata igiene e tutti i procedimenti inerenti all'igiene e la sterilizzazione sono procedurati e verificati e la sintesi del contenuto è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

- **Campo qualitativo relativo alla Manutenzione**

Nello studio esiste una manutenzione ordinaria, eseguita dalle assistenti alla poltrona, ed una manutenzione periodica (in media 2 volte al mese), eseguita da personale specializzato. I compiti in merito alla manutenzione ordinaria sono procedurati e il contenuto di sintesi è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

- **Campo qualitativo relativo alla Organizzazione interna del lavoro del personale:**

**paramedico:**

Le mansioni del personale paramedico (assistenti alla poltrona), con allegati gli orari lavorativi di ognuno, sono quelle indicate nel presente documento e nell'allegato "Sinossi e procedura operativa".

**di segreteria:**

Le mansioni generali del personale di segreteria, con allegati gli orari lavorativi e le mansioni specifiche, sono procedurate, definite ed elencate. Il suo contenuto sintetico è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 16 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |



**amministrativo:**

Le mansioni generali del personale amministrativo, con allegati gli orari lavorativi e le mansioni specifiche, sono procedurate.

Il suo contenuto di sintesi è riportato nel documento allegato “Sinossi e procedura operativa”.

**delle pulizie**

Le mansioni del personale delle pulizie, con allegati gli orari lavorativi, sono definite e procedurate..

Il suo contenuto di sintesi è riportato nel documento allegato “Sinossi e procedura operativa”.

**• Campo qualitativo relativo al rispetto dei diritti del paziente**

Il lavoro di tutto il personale è improntato a soddisfare i diritti del paziente.

Il paziente ha diritto:

- di essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, attraverso l’impiego delle migliori tecnologie ed attrezzature elettromedicali e nel massimo rispetto delle norme igieniche;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di essere informato in modo chiaro e adeguato sulle condizioni della propria salute dentaria, sui piani di trattamento, i benefici attesi, i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative e sugli aspetti finanziari del trattamento;
- di esprimere il proprio consenso prima dell’esecuzione di qualsiasi trattamento: procedimenti anestesilogici, interventi chirurgici, implantologici, cure, trattamenti protesici ortodontici ecc. Nei casi in cui la persona non è più capace d’intendere e di volere, il professionista della salute deve cercare di sapere se ha nominato un rappresentante terapeutico;
- al rispetto della privacy nel corso dei trattamenti che devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui partecipazione è

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 17 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto);

- al rispetto della privacy al trattamento dei dati personali;
- di vietare la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate;
- di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;
- di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi);
- di reclamare ogni qual volta abbia la convinzione di avere subito un danno (di qualsiasi natura) e ha il diritto a ricevere una risposta;
- di essere risarcito qualora ritenga di essere stato danneggiato dalla prestazione del medico.

Chiaramente accanto ai doveri del medico e di tutto il personale nei confronti del paziente, quest'ultimo ha il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, verso il personale, gli ambienti e le attrezzature;
- rispettare gli appuntamenti e, nel caso di impedimento, avvisare la struttura allo scopo di facilitare il buon esito delle cure;
- attenersi alle indicazioni terapeutiche ricevute e a rispettare i controlli periodici prefissati

- **Campo qualitativo relativo al rispetto della Privacy**

La normativa inerente il rispetto della privacy ha per oggetto la tutela di tutti i dati che il cliente fornisce alla struttura nel momento della erogazione del servizio. Gli adempimenti previsti dalla privacy da parte di tutto il personale sono riportati in un documento chiamato "Rispetto della privacy".

Il contenuto è riportato nel documento allegato "Sinossi e procedura operativa".

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 18 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e del personale interno allo scopo di tutelarne il diritto all'informazione.

E' distribuito un questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono conservati nello studio e trattati statisticamente con scadenza annuale.

Questi strumenti vengono adottati al fine di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti.

|      |            |          |                        |           |                     |
|------|------------|----------|------------------------|-----------|---------------------|
| 10   | 15/12/2023 | 19 di 19 | Requisito 2.1 – Fase 1 | IAT SRL   | Dott. Leandro Giuva |
| Rev. | Data       | Pag.     | Descrizione            | Elaborato | Approvato           |