

## CHI SIAMO

Lo studio del Dott Fausto Sommovigo è una realtà storica sul territorio del Comune di Viareggio costituita dalla volontà di realizzare un'opera che potesse essere un luogo dove attività lavorativa e attenzione al sociale potessero convivere ed essere una possibilità di crescita per gli stessi, per i propri figli e per la co-munità sociale del territorio circostante.

Fondamentale è che questa realtà sia il risultato della condivisione dei principi di assistenza, solidarietà sociale e di etica e non una mera scelta di opportunità di business.

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

E' come un " *contratto scritto* ", perché contiene gli impegni che lo studio assume nei confronti dell'Utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino. E' un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione "trasparente".

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Lo studio Del Dott Fausto Sommovigo si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Lo si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale che presta la loro opera presso lo stesso, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Eguaglianza-Imparzialità:** ad ogni Utente è garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, lingua, nazionalità, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche. La struttura si

impegna inoltre a proporre ai propri utenti la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale in modo chiaro ed esaustivo.

- ✓ **Accoglienza:** tutto il personale è consapevole dell'importanza di informare i Pazienti con un linguaggio chiaro ed esplicito e di trattarli con gentilezza, educazione e sensibilità affinché percepiscano l'alto livello di attenzione che meritano e che viene loro offerto.
- ✓ **Continuità:** la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi viene costantemente assicurata, ponendo la massima attenzione affinché l'Utente riceva la prestazione richiesta in maniera appropriata.
- ✓ **Diritto di Scelta:** viene garantito all'Utente il diritto di scegliere i servizi ed indicare, qualora sia impossibile erogare specifiche prestazioni, le strutture più adeguate per soddisfare il suo bisogno.
- ✓ **Efficienza ed Efficacia:** si garantisce che i propri servizi e le prestazioni siano fornite mediante un uso ottimale delle risorse.
- ✓ **Affidabilità:** i collaboratori dello studio frequentano continuamente corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei servizi offerti. Le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità, affidabilità, sicurezza e adeguatezza nel tempo. La documentazione di studio è costantemente aggiornata (max. 36 mesi)
- ✓ **Eccellenza clinica ed Innovazione:** si garantisce la costante ricerca dell'eccellenza delle pratiche cliniche e dello sviluppo tecnologico attraverso l'adozione di standard di qualità sempre più elevati e delle linee guida applicabili.
- ✓ **Sicurezza:** si garantisce l'impegno costante nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e delle apparecchiature, in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (sanificazione degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione dello strumentario ed apparecchiature varie) e di sicurezza elettrica degli ambienti e delle apparecchiature.
- ✓ **Disponibilità:** per quanto possibile, durante le prestazioni viene mantenuto un contatto continuo, diretto o telefonico, con il Paziente assistendolo in tutti i possibili inconvenienti che possono eventualmente presentarsi, in particolare nelle fasi iniziali di qualsiasi cura medica.

Lo studio garantisce un servizio di urgenza per i pazienti che necessitano cure immediate. Il numero telefonico dello studio è **0584389440 o 3515650765**

- ✓ **Trasparenza:** si garantisce l'assoluta trasparenza amministrativa e per questo ci sono a disposizione del pubblico tutte le informazioni relative ad ogni tipologia di prestazione (come, dove e da chi viene eseguita), listino prezzi e sistemi di pagamento.
- ✓ **Riservatezza:** in accordo con il segreto professionale, il codice deontologico medico e il D.Lgs. 196/03 e GDPR 679/2016 sulla privacy, si assicura un comportamento di assoluto rispetto degli Utenti e dei dati personali e sensibili in base alle normative vigenti.
- ✓ **Partecipazione:** si ringrazia anticipatamente tutti i suggerimenti e osservazioni derivanti dai Pazienti e dalle persone che collaborano con lo studio, atti a migliorare e ottimizzare i servizi erogati. Inoltre garantisce al Paziente il diritto a presentare reclami, osservazioni, e suggerimenti per migliorare il servizio.

**POLITICA PER LA QUALITA' - MISSION**

La missione sanitaria dello studio Del Dott Fausto Sommovigo è di *“offrire alla comunità una vasta gamma di servizi di assistenza specialistica ambulatoriale di prevenzione, diagnosi, terapia e monitoraggio clinico a condizioni economiche accessibili, garantendo la globale presa in carico del Paziente per l'intero iter terapeutico e il miglioramento continuo degli standard qualitativi delle prestazioni, delle pratiche cliniche e delle tecnologie, in un'ottica di eccellenza e di piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri Utenti e collaboratori”*.

L'obiettivo primario dello studio è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, attraverso l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico
- promuovere il comfort e l'accoglienza.

**DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE****I DIRITTI**

L'Utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative al servizio erogato, alle modalità di accesso e alle competenze del personale dello studio.

L'Utente ha il diritto di poter sempre identificare gli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio.

L'utente ha il diritto alla tutela dei propri dati secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy vigente.

Gli Utenti minorenni e/o non autosufficienti sono tutelati dalla famiglia / tutore che interviene esercitando i diritti di cui sopra.

**I DOVERI**

Al momento dell'accettazione l'Utente è invitato a fornire i dati personali completi, compilando l'apposito modulo informativo sul trattamento dei dati, predisposto nel rispetto della legge sulla privacy vigente: il mancato conferimento dei dati potrà comportare l'impossibilità dell'erogazione del servizio.

L'Utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività dello studio.

L'Utente, che accede allo studio, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri.

L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno dello studio, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disagio o disturbo.

Nei locali interni dell'ambulatorio è vietato fumare.

### **PRESTAZIONI EROGATE:**

Conservativa	- Cura delle carie dentale
Ortodonzia	- Cura e allineamento arcate dentarie
Endodonzia	- Cura della polpa dentale
Implantologia	- Chirurgia implantare
Profilassi ed igiene orale	- Cura e pulizia dentale
Prevenzione	- Prevenzione malattie dentali
Pedodonzia	- Prevenzione malattie dentali età dello sviluppo
Protesi Fissa e Mobile	- Studio e applicazione protesi dentarie
Parodontologia	- Cura dei tessuti attorno al dente

### **PRENOTAZIONI**

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico al **0584389440** o presso la Segreteria dello studio, secondo le seguenti regole:

- ✓ L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- ✓ Le visite e le terapie vengono effettuate nei giorni ed orari indicati nel documento esposto presso la Segreteria o comunicati per telefono.
- ✓ Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- ✓ La durata minima delle prestazioni sono comunicate al momento della prenotazione.
- ✓ Al momento del primo contatto viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- ✓ Il Paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri dello studio durante gli orari di segreteria.

- ✓ A ogni Paziente viene richiesta, al momento della prima visita/cura, la compilazione di una Scheda dati personali e il Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.
- ✓ Ogni Paziente può richiedere ulteriori informazioni riguardanti lo studio, o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.

**ACCETTAZIONE**

Si pregano gli Utenti di portare con sé eventuali accertamenti, referti e/o esami precedenti ad ogni visita specialistica o diagnostica utili ai professionisti per ricostruire la storia clinica di ogni paziente.

**ORARI DI APERTURA:**

Giorno	Mattino dalle	alle	Pomeriggio dalle	alle
Lunedì	Ore 09.00	Ore 12.00	Ore 15.00	Ore 19.00
Martedì	Ore 09.00	Ore 15.00	Ore 15.00	Ore 19.00
Mercoledì	Ore 09.00	Ore 15.00	Ore 15.00	Ore 19.00
Giovedì	Ore 09.00	Ore 15.00	Ore 15.00	Ore 19.00
Venerdì	Ore 09.00	Ore 15.00	Ore 15.00	Ore 19.00
Sabato	*****	*****	*****	*****

**COSTO DELLE PRESTAZIONI**

Lo studio del Dott Fausto Sommovigo adotta un tariffario interno. All'uopo verrà rilasciato un preventivo al fine di evidenziare le prestazioni da eseguire. I prezzi concorrenziali sono in linea con il nomenclatore nazionale e mai al di sotto.

**MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Lo studio del Dott Fausto Sommovigo specifica che le modalità di pagamento sono le seguenti:

40% acconto ad inizio cure

30% acconto a metà cure

30% a saldo cure

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, bonifico, con bancomat e carta di credito oppure tramite finanziamento

## **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI, MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

Lo Studio del Dott Fausto Sommovigo ha, come suo impegno prioritario, la costante verifica dell'appropriatezza delle proprie prestazioni ed il loro costante miglioramento al fine di raggiungere un elevato standard di qualità dei servizi sanitari offerti. Lo Studio Del Dott Sommovigo fa propri i principi e la logica dell'approccio PDCA ("Ciclo di Deming") e adotta un sistema di gestione atto a soddisfare i requisiti regionali per l'Autorizzazione all'Esercizio, garantire i principi fondamentali sanciti nella Carta dei Servizi e perseguire gli Obiettivi di miglioramento continuo della Qualità stabiliti periodicamente dalla Direzione.

Il Sistema prevede apposite procedure operative e di sterilizzazione, documenti e moduli in cui sono descritte le modalità di esecuzione e di valutazione delle attività critiche ai fini della qualità dei servizi, dei relativi responsabili e delle eventuali registrazioni da effettuare.

Particolare attenzione è rivolta al Paziente: dalla predisposizione di un'adeguata informazione, alla cura del primo contatto, alla gestione dei rapporti durante e dopo la prestazione. Sono infatti previsti, quando necessario, appositi strumenti per facilitare l'anamnesi iniziale, assistere l'Utente dopo le prestazioni per misurare la loro soddisfazione o per raccogliere e gestire eventuali reclami.

La collaborazione dei Pazienti è sicuramente efficace per la risoluzione delle varie problematiche; in particolare l'analisi degli eventuali reclami permette di attuare le necessarie azioni correttive e preventive e di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e dell'intera struttura.

Lo studio si avvale per l'esercizio della propria attività solo di personale qualificato, in quanto è forte convinzione della Direzione che la qualifica del lavoro espletato debba essere, senza ombra di dubbio, un mezzo importante attraverso il quale farsi riconoscere, apprezzare e fidelizzare la clientela.

La filosofia nella scelta dal medico è quella di una loro valutazione in base alla competenza professionale e ad una condotta eticamente corretta, in modo da caratterizzare lo studio secondo lo spirito con cui è nato.

I locali adibiti all'attività ambulatoriale sono dotati di spazi, apparecchiature e attrezzature biomediche adeguati al tipo di servizi offerti e in conformità ai requisiti richiesti dalla normativa regionale e nazionale vigente applicabile, inclusi quelli prescritti dalla LR 22 del 16 Agosto 2002 in materia di "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali" e dalle successive delibere e circolari.

La Direzione dello studio si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale che presterà la loro opera presso lo stesso, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i principi fondamentali sanciti nella propria Carta dei Servizi e ad assicurare quindi i propri livelli di qualità.

Inoltre, la Direzione verifica periodicamente l'applicazione della Carta dei Servizi e dei Protocolli operativi e definisce periodicamente i nuovi obiettivi di miglioramento in un'ottica di piena soddisfazione della propria utenza e della propria organizzazione.

**RECLAMI**

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria o telefonando allo **0584389440** oppure inviare una mail a [info@studiosommovigo.it](mailto:info@studiosommovigo.it). Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal responsabile incaricato che si impegna a fornire soluzione in merito alle segnalazioni.

Il paziente può richiedere copia della propria documentazione clinica (cartella clinica, radiogrammi, ecc.) che gli verrà consegnata entro 7 gg. e verrà fatta personalmente al paziente, o ad un delegato indicato per iscritto dallo stesso. Alla consegna verrà rilasciata una ricevuta con l'elenco della documentazione.

**EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

Lo studio del Dott Fausto Sommovigo è dotato di un Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di reagire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Apposite planimetrie con indicazione delle vie di fuga sono collocate in vari punti dello studio per agevolare la veloce uscite dei pazienti e del personale in caso di emergenza.

**ORGANIZZAZIONE**

Legale Rappresentante:	Dr. Fausto	Sommovigo
Medici:	Dr. Fausto Sommovigo Dr.ssa Annalisa Montemagni Dr.ssa Manola Fruzzetti Dr. Urbano Calcagnini	Odontoiatra Odontoiatra Odontoiatra Odontoiatra
Igieniste	Dr.ssa Elisa Della Maggiore Dr.ssa Irene Toneacci	Igienista Igienista
Personale di Studio	Sig.ra Cristina Fondi Sig.ra Brunella Bruno Sig.ra Lisa Beconi Sig.ra Georgia Cariglia	Aso Aso Aso Segretaria

**RECAPITI**

Dott Fausto Sommovigo  
Viale dei Tigli 18  
Viareggio  
0584389440