

POLIAMBULATORIO MEDICO ODONTOIATRICO

CARTA CARTA DEI SERVIZI DEI SERVIZI

Smile



MEDICAL CENTER

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i pazienti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole la permanenza, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

1	MISSIONE ED OBIETTIVI	Pag.	2
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag.	3
3	STRUTTURA	Pag.	4
4	ATTIVITÀ AMBULATORIALE	Pag.	5
5	ELENCO PERSONALE SANITARIO	Pag.	6
6	MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA	Pag.	6
7	OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	Pag.	7
8	COME RAGGIUNGERCI	Pag.	8

Smile Medical Center è un moderno poliambulatorio medico-odontoiatrico, orientato all'alta specializzazione e caratterizzato da una filosofia che privilegia il rapporto umano con l'utente, coniugando l'efficacia clinica con l'efficienza gestionale.

Questa filosofia particolarmente innovativa è stata il filo conduttore dei suoi 20 anni di storia, segnati dal contributo costante offerto al progresso delle discipline odontoiatriche e della medicina.

Smile Medical Center opera seguendo un percorso che coniuga:

- 1
 - **rigore professionale**
 - **attenzione verso i progressi scientifici medici e odontoiatrici**
 - **umanità dell'accoglienza e nell'assistenza.**

Tutta l'attività della struttura è finalizzata all'erogazione di prestazioni di diagnosi e di cura, in regime ambulatoriale e in libera professione, con un'attenzione particolare rivolta al paziente come persona.

Per **Smile Medical Center** i pazienti sono la ragione stessa della sua esistenza.

Tutti coloro che si rivolgono alla struttura per ricevere prestazioni necessarie a soddisfare il loro bisogno di salute sono considerati meritevoli di rispetto ed attenzione.

E' dovere di tutti gli operatori, dalla Direzione, ai medici, ai tecnici, alle segretarie ed altre figure professionali che erogano le prestazioni e servizi, contribuire al raggiungimento della soddisfazione delle loro esigenze e dei loro bisogni.

L'organizzazione del lavoro di **Smile Medical Center** è ispirata ai seguenti principi:

Eguaglianza

Ogni paziente che richiede le prestazioni erogate da **Smile Medical Center** è considerato con rispetto ed ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti verso i pazienti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Smile Medical Center assicura, nei limiti del proprio orario di lavoro, continuità e regolarità di erogazione del servizio, rispettando gli appuntamenti presi con i singoli pazienti, superando eventuali difficoltà ed imprevisti ed accogliendo, nei limiti delle ragionevoli possibilità, quanti si rivolgono alla struttura con motivata urgenza.

Diritto di scelta

Il primo contatto con il paziente è sviluppato in modo tale da informare esaurientemente lo stesso sulla tipologia di lavoro necessario e sul conseguente impegno economico.

In seguito a ciò il paziente è lasciato libero di scegliere se continuare il proprio rapporto con **Smile Medical Center** o recarsi presso un'altra struttura.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione consensuale del paziente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge.

Il paziente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della struttura. Il paziente può produrre memoria, documenti, richiedere informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Al fine di valutare i servizi erogati, il paziente può compilare appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

Comunicazione

Smile Medical Center assicura un continuo interscambio e feedback con il paziente. Lo scopo è raccogliere tutte le informazioni idonee a rilevare la reale percezione del paziente circa il servizio erogato e pianificare in questo modo le azioni mirate ad accrescere la sua soddisfazione nel tempo.

Qualità delle prestazioni

Una costante verifica in termini di professionalità, risorse e aggiornamento tecnologico permette a **Smile Medical Center** di assicurare capacità di realizzare in modo ottimale i procedimenti di erogazione delle prestazioni.

Doveri dei cittadini

Devono essere rispettati da parte dei pazienti i doveri e le norme di civile convivenza in rispetto, comprensione e collaborazione con il personale e nell'osservanza delle regole e delle norme **Smile Medical Center**.

3

Smile Medical Center rappresenta un modello innovativo di poliambulatorio, caratterizzato da una filosofia che privilegia, nell'organizzazione sanitaria, il rapporto umano con l'utente.

La Direzione ha identificato nel sistema di gestione della qualità lo strumento più idoneo a realizzare la sua mission. Essa si impegna a migliorarne continuamente l'efficacia per raggiungere gli obiettivi di qualità stabiliti e direttamente correlati ai principi che la ispirano.

Ambulatori

L'attività ambulatoriale è concentrata prevalentemente al piano terra, dove sono collocate le sale d'attesa.

Gli ambienti sono gradevoli anche grazie all'illuminazione che integra luce artificiale e luce naturale. Inoltre non vi è alcuna barriera architettonica in modo tale che sia possibile per i pazienti disabili accedere ad ogni tipo di prestazione.

Odontoiatria e Protesi dentaria	Visita specialistica - conservativa, protesica, ortodonzia, pedodonzia, implantologia, chirurgia orale, rx tele ortopantomografia, Tac cone beam, ricostruzione estetica, ortodonzia invisibile
Chirurgia Maxillo-Facciale	Visita specialistica - trattamenti - interventi
Igiene dentale	Visita specialistica - prevenzione, cura tessuti bocca, sbiancamento denti
Ginecologia e Ostetricia	Visita specialistica - ecografie ostetriche, morfologiche, ginecologiche
Ortopedia e Traumatologia	Visita specialistica - infiltrazioni
Fisioterapia	Visita specialistica - magneto, laser, us, tens, elettrostimolazioni, radar terapia, massaggio curativo - sportivo - linfodrenante, trattamento osteopatico, trattamento con onde d'urto focalizzate
Osteopatia	Visita specialistica - trattamenti
Chirurgia generale	Visita specialistica
Chirurgia vascolare	Visita specialistica - eco color doppler vascolari, laser vascolare - chirurgico, sclerosanti, trattamenti vascolari con laser nd-Yag, rimozione macchie e tatuaggi con laser Qswitch, rimozione angiomi, fibromi con laser CO ₂
Cardiologia	Visita specialistica - elettrocardiografia, ecocardiografia color doppler
Gastroenterologia Medicina interna Geriatrics	Visite specialistiche
Logopedia	Visita specialistica - trattamenti
Oftalmologia Oculistica	Visita specialistica
Dermatologia	Visita specialistica - controllo nei con epiluminescenza, rimozione neoformazioni cutanee - crioterapia - diatermocoagulazione
Endocrinologia	Visita specialistica
Otorinolaringoiatria	Visita specialistica - malattie orecchio, naso, gola, esame audiometrico
Podologia	Visita specialistica - trattamenti podologici
Urologia	Visita specialistica - uroflussometria - onde d'urto
Medicina estetica	Visita specialistica - filler, biorivitalizzazione, peeling, intradermoterapia, epilazione permanente, luce pulsata alta intensità, ultrasuono cavitazionale, radiofrequenza, mesoterapie, trattamento con onde d'urto focalizzate
Scienza dell'alimentazione	Consulenza nutrizionale
Psicologia-Psicoterapia	Visita specialistica - psicoterapica
Servizio di ecografia	Addominale, articolare, muscolo tendinee, tiroidee, mammarie, tronchi sovraortici, scrotale, ecografie internistiche
Audioprotesi	Visita specialistica - apparecchi acustici

5

Odontoiatria e Protesi dentaria:

Dott. Valerio Albani Rocchetti
Dott. Franco Corna
Dott.ssa Elisabetta Offredi
Dott.ssa Daniela Petrica
Dott.ssa Hu Ye Qing
Dott.ssa Carmen Stroici
Dott.ssa Camilla Zenoni
Dott.ssa Sara Ciccarese
Dott. Napolitano Alessandro

Chirurgia Maxillo-Facciale

Dott. Francesco Ruscitti

Igiene dentale

Dott.ssa Luana Scanzi
Dott.ssa Melissa Austoni
Dott.ssa Paninfori Giulia
Dott. Andrea Noris

Ginecologia e Ostetricia

Dott. Paolo Persiani
Dott.ssa Patrizia D'Oria
Dott.ssa Luisa Patanè
Dott.ssa Comerio Chiara

Chirurgia Generale

Dott. Eugenio Poletti De Chaurand

Fisioterapia

Dott. Livio Moscheni

Osteopatia

D.O. Laura Baggi

Ortopedia e Traumatologia **

Chirurgia vascolare ***

Cardiologia **

Gastroenterologia

Medicina interna - Geriatria

Dott. Sergio Signorelli

Logopedia

Dott. Andrea Pesenti

Oftalmologia Oculistica

Dott. Marcello Galdini
Dott. Alessandro Lo Giudice

Dermatologia e Venerologia

Dott.ssa Laura Angioletti

Endocrinologia

Dott.ssa Danila Covelli

Otorinolaringoiatria

Dott. Alessandro Colli

Podologia

Dott.ssa Alessandra Cugini

Urologia **

Medicina estetica

Dott.ssa Gloria Manzoni

Biologa nutrizionista

Dott.ssa Rossana Pastore

Psicologia-Psicoterapia

Dott.ssa Federica Gamba

Servizio di ecografia

Dott. Ezio Serughetti

* Medico specialista individuato da ASST Valtellina e Alto Lario

** Medico specialista individuato da ASST Papa Giovanni XXIII

*** Medico specialista individuato da ASST Cremona

Prenotazioni esami e visite specialistiche

Si può prenotare:

- di persona presso l'accettazione o telefonicamente: 035 541698
dal lunedì al venerdì 9,00 - 12,00 e 14,30 - 20,00
sabato 8,30 - 12,00
giovedì mattina chiuso

Per annullare o spostare un appuntamento

Tel: 035 541698 - E-Mail: disdici@smilemedicalcenter.it

6

Verifica degli impegni

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ), d'intesa con la Direzione, e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

Informazione e privacy

- accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite
- Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il loro consenso informato.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con uso di materiale monouso e sterilizzazione di tutti gli strumenti che possono essere contaminati durante le procedure cliniche
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- smaltimento dei rifiuti infetti secondo le norme vigenti.

Sicurezza

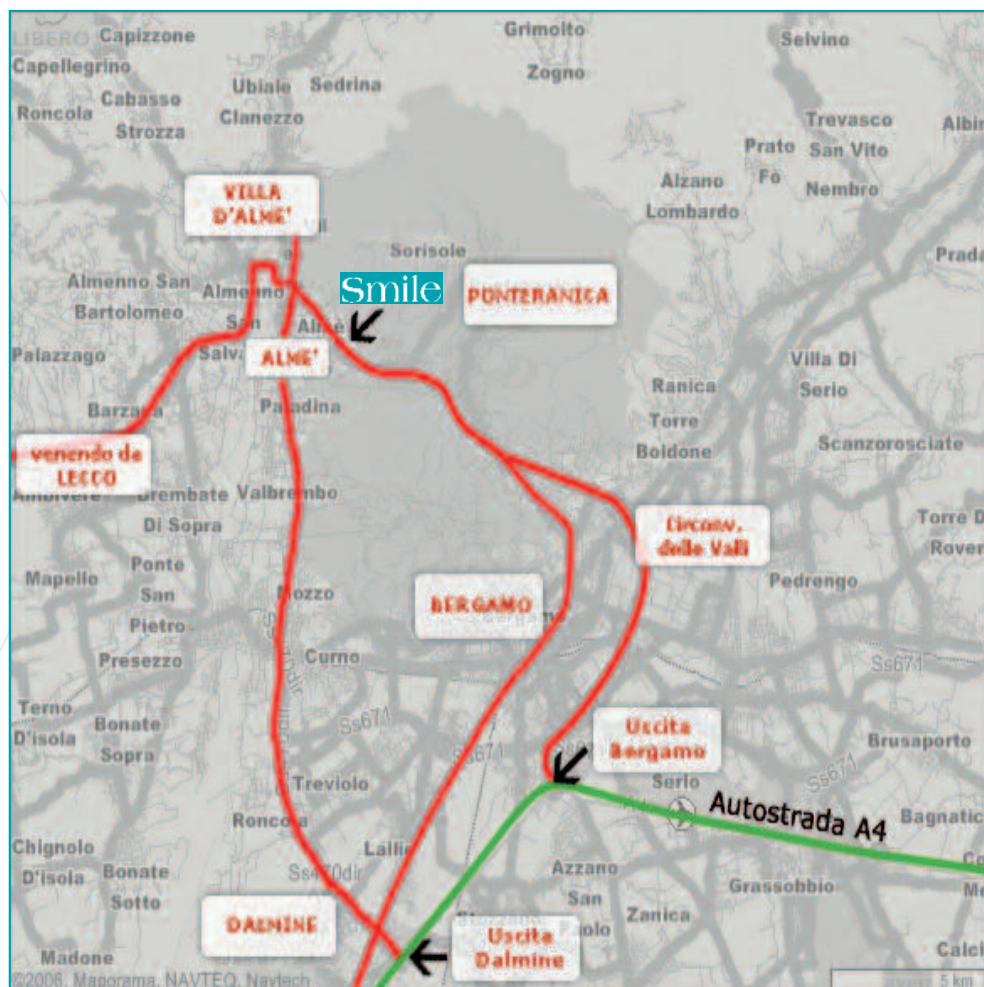
Smile Medical Center presta particolare attenzione alla sicurezza fisica dei pazienti attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Antincendio

- pannelli di istruzione nei corridoi
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.

Impianti e apparecchiature

- impianti elettrici a norma di legge
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali, radiografiche e degli impianti elettrici
- ogni prestazione radiologica viene eseguita con tecnica digitale a bassa emissione di raggi.



Smile Medical Center è ad Almè, Viale Italia 54, a 7 km da Bergamo, direzione Valle brembana.

Telefono

035 541698

Questa Carta dei Servizi è a disposizione su richiesta presso:

- **Reception e amministrazione**
- **Direzione Amministrativa** (Fausto Scanzi)
- **Direzione Sanitaria** (Dott. Valerio Albani Rocchetti)



Smile



SMILE MEDICAL CENTER srl

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Valerio Albani Rocchetti
Iscr. Albo Medici-Chirurghi BG nr. 2474/1978
Iscr. Albo Odontoiatri BG nr. 263/1989

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Fausto Scanzi

Viale Italia, 54 - 24011 Almè - Tel. 035 541698
info@smilemedicalcenter.it - www.smilemedicalcenter.it