

SOMMARIO

In questo documento sono pubblicati:

- 1) Le informazioni sullo Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio, sulla struttura organizzativa e sul suo personale
- 2) I servizi odontoiatrici offerti e le loro tariffe
- 3) Le condizioni di tutela dei clienti.

1. CARTA DEI SERVIZI	2
1.1. CHE COS'E'	2
1.2. CONTESTO NOMATIVO.....	2
1.3. VALIDITA' E REPERIBILITA'	2
2. LO STUDIO ODONTOIATRICO PARTIPILO DR. VALERIO	2
2.1. CHE COS'E'	2
2.2. IL DR. PARTIPILO VALERIO	3
2.3. I COLLABORATORI.....	3
2.4. NORME DI ACCESSO E ORARI.....	3
2.4.1. CALENDARIO DELLA DISPONIBILITA' DEI MEDICI PROFESSIONISTI E DEGLI ODONTOTECNICI	4
2.5. ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI.....	5
3. I SERVIZI ODONTOIATRICI OFFERTI.....	5
3.1. LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI	6
3.2. ALTRI ELEMENTI DI QUALITA'	6
4. TUTELA DEL PAZIENTE	7
4.1. RECLAMI.....	7
4.2. COPERTURA ASSICURATIVA.....	8
5. ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON I CLIENTI.....	8
6. MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....	9

14.06-2010	1	Aggiunto indirizzo sito web; aggiunto certificato uni en iso 9001:2008 rilasciato da TUV (parti aggiunte evidenziate in grigio)	G. Calabrese	V. Partipilo
14-07-09	0	Prima emissione	G. Calabrese	V. Partipilo
DATA	REV	DESCRIZIONE REVISIONE	REDATTO E VERIFICATO (RQ)	APPROVATO (RS)

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dental-servicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 2 di 9

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1. CHE COS'E'

La Carta dei Servizi dello Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio (di seguito SOPV) è documento che regola il rapporto tra lo Studio (che offre servizi odontoiatrici) e i cittadini bisognosi di assistenza e cure sanitarie odontoiatriche.

La Carta dei servizi permette ai cittadini di conoscere le attività dello Studio, la sua organizzazione e quindi essi sono in grado di valutare i servizi erogati e la loro qualità.

Lo SOPV si impegna ad applicare i principi contenuti nella Carta dei Servizi e a rendere pubblici gli standard di qualità sui quali è articolato il servizio offerto.

Inoltre, con la Carta dei Servizi si rendono noti gli obiettivi cui è orientata la gestione dello Studio, allo scopo di poter migliorare sia la qualità del servizio fornito sia le relazioni con i clienti fruitori.

In particolare, lo SOPV si adopera per una maggiore partecipazione dell'utente alla definizione del servizio e favorisce l'accesso alle informazioni da parte degli interessati.

In questa ottica, sono periodicamente acquisite le valutazioni degli utenti, sia per la verifica dei risultati ottenuti relativamente agli impegni assunti, sia per la individuazione di interventi migliorativi dei servizi odontoiatrici.

1.2. CONTESTO NORMATIVO

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alle seguenti prescrizioni di legge:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
2. Legge 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti".

1.3. VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi è elaborata dal Responsabile della Qualità, verificata dal Responsabile Tecnico Sanitario e approvata dal Responsabile dello Studio.

Essa ha validità dalla data di emissione fino alla data della prossima modifica e revisione.

La carta dei servizi è disponibile in formato cartaceo nella sala di attesa dello studio e può essere richiesta in formato elettronico, comunicando l'indirizzo di posta elettronica ricevente.

2. LO STUDIO ODONTOIATRICO PARTIPILO DR. VALERIO

2.1. CHE COS'E'

Lo studio ha sede in via Vaccarella, 50 – 70012 Bari (ex via vecchia che va dall'ex frazione Carbonara alla ex frazione Ceglie del Campo). Telefono-fax: 080 5038456. Indirizzo di posta elettronica: valerio.partipilo@libero.it - Sito web: www.odontoiatriapartipilo.it

Lo Studio è la sede presso la quale il dr. Partipilo Valerio, abilitato all'esercizio della professione di odontoiatra, in regime fiscale di persona fisica e in forma singola, svolge abitualmente la propria attività di natura prevalentemente professionale e della quale il dr. Partipilo risulta individualmente responsabile.

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dental-servicebari.com	MANUALE DELLA QUALITÀ	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 3 di 9

2.2. IL DR. PARTIPILO VALERIO

Nato a Bari frequenta il liceo scientifico a Genova. Si laurea a Bologna in Medicina e Chirurgia il 1981. Specializzato in Chirurgia ed in Angiologia all'Università di Pavia, con interesse alle malformazioni vascolari del collo e della bocca.

Ha conseguito il master di II livello in Paradontologia all'Università di Chieti. Ha insegnato Patologia speciale presso la Scuola per Infermieri a Bari dal '83 al '85. Medico interno all'Università di Bari presso la clinica di Patologia Orale dal 1999 al 2003 con il Prof. Rosario Serpico. Ha frequentato a Milano l'Istituto Nazionale dei Tumori, partecipando a corsi pratici con l'utilizzo del laser. Rientrato a Bari collabora con il Prof. F. Schittulli, attuale presidente nazionale della Lega Italiana per la lotta dei tumori, attivando il servizio di prevenzione delle malattie tumorali del cavo orale presso la sede di Bari. Perfezionato in Gnatologia, protesi, chirurgia orale e implantologia all'università di Chieti. È stato per tre anni dal 1998 Segretario culturale dell'Associazione Stomatologia Mediterranea a Bari (A.S.M.). Ha pubblicato diversi lavori scientifici in collaborazione con l'università di Chieti e di Bari. È stato relatore al Convegno sulle Innovazioni in Medicina nel 2001 sull'utilizzo del Laser sulle lesioni orali cancerogene e non. Ha conseguito l'attestato di perfezionamento in Laser terapia nel cavo orale e ringiovanimento del volto conseguito all'Università di Firenze nel 2009.

È socio AIO (associazione italiana odontoiatria), ANDI (associazione nazionale dentisti italiani, SIDP (società italiana di paradontologia); AIOLA (accademia italiana odontoiatria laser); è Odontologo Forense.

2.3. I COLLABORATORI

Gli operatori dello Studio sono:

- 1) Michela Partipilo si occupa di segreteria, amministrazione e approvvigionamento.
- 2) Angelica Di Noia e Patrizia Carella ricoprono il ruolo di Assistente alla Poltrona.
- 3) Gli Odontotecnici sono: Nicola Mastrandrea per le protesi mobili e Gianni Zaccaro per quelle fisse.

I medici professionisti che affiancano il dr. Partipilo nella erogazione dei servizi odontoiatrici sono:

- 1) Pietro Longo per l'endodonzia
- 2) Catia Ramunni e Carlo Cristofaro per la ortodonzia e la gnatologia
- 3) Massimiliano Guarnieri per tutta la odontoiatria in convenzione pubblica
- 4) Francesca Attolico per l'igiene dentale e lo sbiancamento denti
- 5) Valerio Partipilo, oltre a coordinare tutte le attività dello Studio, si occupa personalmente di paradontologia, chirurgia odontostomatologica, implantologia endossea, pedodonzia, odontoiatria conservativa, predisposizione e applicazione protesi (per tutti i termini della odontoiatria i cui significati sono oscuri, consultare il glossario (MQ1-A4, allegato n° 4 alla sezione Q1 del Manuale della Qualità)

L'intera struttura organizzativa dello Studio è rappresentata in forma grafica nell'Organigramma (il documento è visionabile ed è affisso nella bacheca Sistema di Gestione per la Qualità, unitamente al Manuale della Qualità.

2.4. NORME DI ACCESSO E ORARI

L'accesso ai servizi odontoiatrici è consentito a tutti i cittadini italiani e stranieri in regola con le norme di permesso di soggiorno, nei seguenti orari di apertura dello studio:

- da lunedì a giovedì: mattina 9-13; pomeriggio 16-20
- venerdì: solo pomeriggio 16-20.

Il servizio è offerto con continuità durante l'anno, negli orari di apertura, tranne che per le festività comandate e per la chiusura del periodo estivo (prime tre settimane di agosto). Accessi al di fuori degli orari di apertura, potranno essere programmati solo per casi di particolare gravità e urgenza.

Ogni servizio odontoiatrico offerto è prenotabile telefonando allo 080 5038456 durante gli orari di apertura dello studio ovvero direttamente presso la Segreteria dello Studio.

Il cliente può comunicare con lo Studio telefonicamente per:

- 1) Programmare il primo intervento.
- 2) Modificare la programmazione degli interventi successivi al primo.
- 3) Avere un consulto dal medico per problemi sanitari gravi e urgenti.
- 4) Comunicare al medico eventuali problemi verificatisi dopo l'intervento.
- 5) Comunicare reclami, osservazioni.

In caso di gravi problemi sanitari, il cliente può comunicare con il medico fuori dagli orari di servizio dello Studio, utilizzando il numero telefonico privato, che il medico avrà preventivamente comunicato al paziente.

2.4.1. CALENDARIO DELLA DISPONIBILITA' DEI MEDICI PROFESSIONISTI E DEGLI ODONTOTECNICI

Nella tabella seguente sono riportate le ore di presenza settimanale e i giorni della settimana di presenza degli operatori, degli odontotecnici e dei medici professionisti.

Operatori e Medici	Fasce orarie	Ore presenza settimanali		lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
		ore	%					
Dinoia Angelica	Mattina	24	60	Si	/	Si	Si	/
	Pomeriggio			Si	/	Si	/	Si
Partipilo Michela	Mattina	24	60	/	Si	/	Si	/
	Pomeriggio			Si	Si	Si	Si	/
Carella Patrizia	Mattina	16	40	/	/	/	/	/
	Pomeriggio			Si	Si	Si	/	Si
Partipilo dr. Valerio	Mattina	28	70	Si	Si	Si	Si	/
	Pomeriggio			/	Si	/	Si	Si
Mastrandrea Nicola	Mattina	4	10	/	/	/	/	/
	Pomeriggio			/	/	/	/	Si
Zaccaro Gianni	Mattina	8	20	/	Si	/	/	/
	Pomeriggio			/	Si	/	/	/
Longo dr. Pietro	Mattina	8	20	/	/	/	Si	/
	Pomeriggio			/	/	/	Si	/
Ramunni dr.ssa Catia	Mattina	2 (1/2 gg ogni 2 sett)	5	/	/	/	/	/
	Pomeriggio			Si	/	/	/	/
Cristofaro dr. Carlo	Mattina	4	10	/	/	/	/	/
	Pomeriggio			/	/	Si	/	/
Guarnieri dr.	Mattina	20	50	Si	/	Si	Si	/

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dental-servicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'		MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI		Data: 14-06-10	Pag. 5 di 9

Massimiliano	Pomeriggio			Si		Si		
Attolico dr.ssa Francesca	Mattina	20	50	Si	Si		Si	
	Pomeriggio			Si				Si

2.5. ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

Lo Studio opera in regime di convenzione con la Asl Bari (Ufficio Convenzioni, protocollo n. 22413 del 22-12-1988), per prestazioni specialistiche odontoiatriche.

Pertanto lo SOPV eroga i servizi odontoiatrici sia a clienti privati sia a cittadini italiani in regime di convenzione con le Asl territoriali.

Lo SOPV ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dello SOPV ha ottenuto, in data 18-12-2009, la certificazione alla suddetta norma. L'Ente di Certificazione TUV Italia s.r.l. ha rilasciato il certificato n. 501009155 valido fino al 18-12-2012.

3. I SERVIZI ODONTOIATRICI OFFERTI

Nell'offrire i propri servizi, lo SOPV si ispira a principi di eguaglianza e imparzialità (i servizi e le infrastrutture possono essere utilizzate da tutti senza alcuna distinzione). Lo SOPV è impegnato a consentire un più facile accesso ai disabili e agli anziani. Nei confronti degli utenti sono adottati criteri di imparzialità.

Il servizio è offerto con Continuità. Lo Studio si impegna a erogare il servizio con continuità e regolarità. Nella eventualità di interruzione non programmata del servizio, l'impegno è di ridurre al massimo il disagio agli utenti.

Lo Studio auspica la partecipazione della propria utenza, proponendo confronti e dibattiti sul miglioramento del servizio, fornendo informazioni, accogliendo osservazioni e valutando i suggerimenti.

Lo Studio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adeguate a tale scopo.

I servizi odontoiatrici, offerti dallo Studio sono elencati di seguito:

1. Chirurgia odontostomatologica
 - a. Estrazione dente
 - b. Rimozione radice dente
 - c. Asportazione apice dente (apicectomia)
 - d. Asportazione cisti o piccole malformazioni cavo orale
 - e. Frenulectomie
2. Costruzione protesi dentali
 - a. Protesi rimovibile (scheletrica o in resina)
 - b. Protesi fissa
 - c. Ortodontica
3. Endodonzia
4. Gnatologia

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dentalservicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 6 di 9

5. Igiene Dentale
 - a. Ablazione tartaro
 - b. Sondaggio paradontale
 - c. Sigillatura solchi (dentatura decidua)
 - d. Levigatura radici
 - e. Applicazione fluoro (dentatura decidua)
6. Implantologia endossea
7. Odontoiatria conservativa
 - a. Otturazioni
 - b. Ricostruzioni
8. Odontoiatria in convenzione
9. Ortodonzia
 - a. Intercettiva (dentatura decidua o mista)
 - b. Dentatura permanente
10. Paradontologia
 - a. Medica
 - b. Chirurgica
11. Pedodonzia
12. Predisposizione e applicazione protesi
13. Sbiancamento denti

Tutti i processi e sottoprocessi gestiti dallo Studio sono rappresentati graficamente nella Mappa dei Processi (allegato alla sezione MQ1 del Manuale della Qualità) e sono elencati e descritti nella sezione MQ1. Entrambi i documenti sono visionabili e affissi nella bacheca Qualità, nella sala attesa dello Studio.

3.1. LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

La qualità dei Servizi Odontoiatrici offerti è garantita dall'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008.

L'adozione efficace del Sistema Qualità, implica che:

1. Il Responsabile dello Studio abbia determinato i livelli minimi di qualità di ogni servizio offerto.
2. La qualità dei servizi offerti sia misurata costantemente in modo che possa essere confrontata con il livello minimo predefinito.
3. Si confronti in continuo la qualità erogata con quella standard predefinita, in modo che possano essere analizzate le cause di insuccesso e pianificate azioni correttive e di miglioramento.
4. Sia monitorata e misurata la qualità percepita dal cliente e sia confrontata con quella standard predefinita, in modo da adeguare costantemente, attraverso azioni di miglioramento dei processi, la seconda con la prima.
5. Il Responsabile dello Studio valuti in continuo la destinazione di risorse umane competenti e di apparecchiature idonee e adeguate per il conseguimento degli obiettivi di qualità.

3.2. ALTRI ELEMENTI DI QUALITA'

Oltre al Sistema Qualità, lo Studio adotta criteri per garantire la sicurezza delle persone e il confort dei pazienti.

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dentalservicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 7 di 9

Allo scopo di minimizzare il rischio biologico, sono definiti e attuati rigidi protocolli per la:

1. pulizia sanificazione degli ambienti e delle attrezzature;
2. sterilizzazione degli utensili e attrezzature di lavoro.

Le apparecchiature sanitarie in uso, sono monitorate e misurate periodicamente nelle loro caratteristiche, allo scopo di minimizzare rischi connessi (fisico-meccanico, elettrico, radiazioni ionizzanti, ecc.) per i clienti e gli operatori.

I dispositivi medici su misura (protesi) sono costruiti da tecnici abilitati e registrati al Ministero della Salute, tenendo sotto controllo i processi di fabbricazione e la qualità e rintracciabilità della materia prima impiegata. Ogni protesi è certificata alla conformità delle Direttive Europee e prescrizioni di legge italiane applicabili.

La sala di attesa garantisce comfort attraverso la cura di:

- estetica;
- aria condizionata;
- letture;
- video terminale;
- musica di sottofondo;
- bacheca della Qualità.

È in atto il processo di monitoraggio e misurazione dei tempi di attesa degli utenti e del tempo di interventi. L'analisi successiva dei dati raccolti permetterà di analizzare gli errori e i problemi presenti e di migliorare, nel prossimo futuro, anche questo aspetto.

Infine, per la tutela ambientale, si adotta una prassi molto rigida per la gestione dei rifiuti sanitari e per la raccolta differenziata degli imballaggi.

4. TUTELA DEL PAZIENTE

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei clienti, lo Studio si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti.

4.1. RECLAMI

Le modalità di comunicazione del reclamo da parte del cliente possono essere:

- 1) telefonicamente alla Segreteria tel. 080 5038456.
- 2) verbalmente all'Assistente alla Poltrona o al Medico o alla Segreteria.
- 3) Notificati per iscritto, in posta elettronica (valerio.partipilo@libero.it) o posta ordinaria Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio - Via Vaccarella, 50 – 70012 Bari.
- 4) Notificati per iscritto, nel momento in cui si compila il questionario di soddisfazione
- 5) Notificati a distanza, mediante interazione con il sito web dello Studio (www.odontoiatria-partipilo.it)

I reclami inoltrati non possono essere anonimi e quindi devono riportare i riferimenti del cliente reclamante.

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dentalservicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 8 di 9

Il Responsabile della Qualità (RQ), ha il compito di ricevere tutti i reclami. Dopo averne valutato l'entità e la significatività, trascrive gli elementi del reclamo in un apposito registro.

RQ analizza e valuta il reclamo, se necessario lo chiarisce o lo approfondisce direttamente con la fonte. Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto fondato, RQ propone le risoluzioni e le mette in pratica direttamente o ne coordina l'attuazione. Dopo la conclusione, ne controlla l'efficacia e, in caso di esito positivo, provvede a comunicare al cliente, la risoluzione del reclamo. Registra la soluzione adottata.

Sarà monitorato, nel prossimo futuro, l'attività di gestione dei reclami e sarà resa pubblica la percentuale di risoluzione con soddisfazione dei reclami inoltrati.

4.2. COPERTURA ASSICURATIVA

Il cliente è tutelato da copertura assicurativa, per tutti i danni involontari a lui procurati per effetto di un intervento non riuscito.

Per i danni alla propria persona per i quali il cliente ravvede la responsabilità dello SOPV, dovrà informare tempestivamente il personale dello Studio dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

Il cliente dovrà, successivamente, inoltrare la denuncia del danno subito al Responsabile dello Studio, allegando la documentazione necessaria, affinché la compagnia di Assicurazione che tutela lo Studio, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

5. ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON I CLIENTI

Lo SOPV utilizza personale competente e idoneo alla erogazione dei servizi odontoiatrici offerti.

Lo Studio cura la formazione del personale dipendente e promuove quella dei professionisti in collaborazione, mirando all'efficacia del servizio e alla soddisfazione del cliente.

I dipendenti e collaboratori dello Studio sono dotati di cartellino di identificazione, con l'indicazione della mansione svolta, del numero di matricola e della fotografia.

Nelle comunicazioni telefoniche, il personale dello Studio è tenuto a fornire, a richiesta, il cognome, nome e ruolo ricoperto.

Il personale di Segreteria indossa il camice di lavoro.

Le Assistenti alla poltrona durante l'attività di assistenza al cliente e al medico, indossano il camice, la cuffia per i capelli, la mascherina naso bocca e i guanti di lattice sterili.

I medici, durante l'intervento, indossano il camice, la cuffia per i capelli, la mascherina naso-bocca, la maschera facciale completa in caso di estrazioni e altri interventi chirurgici, i guanti di lattice sterili.

Il personale è tenuto a prestare particolare attenzione alla cura personale. Non sono ammesse forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale è sensibilizzato a utilizzare, per le informazioni e le comunicazioni con il pubblico, un linguaggio chiaro e comprensibile. In particolare, i dipendenti sono tenuti a essere pronti e disponibili, e a trattare l'utente con rispetto e cortesia, indipendentemente dall'origine o ceto sociale del cliente, in modo da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dentalservicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ5-A1	Rev. 1
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 14-06-10	Pag. 9 di 9

6. MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Lo SOPV si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Lo Studio si impegna inoltre a rilevare i dati per la misurazione degli altri indicatori, che ha ritenuto utili per il monitoraggio di tutti i processi gestiti.

Lo scopo è quello di analizzare i risultati e di migliorare i fattori che caratterizzano i servizi erogati.

I risultati di tali rilevazioni saranno messi periodicamente a disposizione dei clienti (bacheca della qualità, mailing-list, sito web, Carta dei Servizi).