

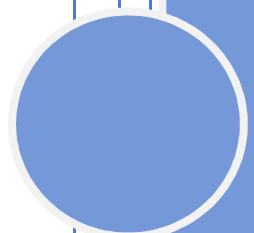
# CARTA DEI SERVIZI

*Dal 1996, per il Vostro sorriso, noi ci mettiamo la faccia*

*Nada Dalla Zuanna e Valerio Costa ed il loro team di lavoro desiderano farVi conoscere come è strutturato lo Studio, i singoli operatori, il tipo di prestazioni svolte e la filosofia che guida il loro modo di relazionarsi ai pazienti, al problema che presentano ed al piano di trattamento per risolverlo.*

VALDENT sas

07/01/2013



# Carta dei servizi

*Dal 1996, per il Vostro sorriso, noi ci mettiamo la faccia*

Innanzitutto ci auguriamo che questo breve lasso di tempo che trascorrete in sala di attesa non costituisca un momento di ansia e preoccupazione, quanto invece un momento per prendere consapevolezza del fatto che l'unico nostro intento è quello di metterVi a Vostro agio e risolvere i Vostri eventuali problemi odontoiatrici al fine di aumentare il Vostro stato di salute e farVi sentire meglio.

Proseguendo nella lettura di questa piccola guida, oltre a presentarVi tutti gli operatori, cercheremo di illustrarVi le attività e le prestazioni che si svolgono all'interno dello Studio, in modo da renderVi un po' più consapevoli riguardo le malattie dei denti e del cavo orale ed in cosa consistono le rispettive terapie.

Ma procediamo con ordine:

## ***Dove si trova lo studio?***

Lo Studio è ubicato nel comune di Valstagna in via Rialto 3, nelle immediate vicinanze del ponte omonimo, che attraversa il Brenta, e che costituisce una delle principali vie di accesso al centro storico del paese.

Lo Studio è servito da parcheggi pubblici non custoditi nelle immediate vicinanze, presente proprio in via Rialto, in riviera Garibaldi e nella vicina Carpanè di San Nazario, nella sponda opposta del fiume, ed è quindi facilmente raggiungibile in auto, con mezzi pubblici o a piedi.

I mezzi di trasporto pubblici fermano proprio davanti allo studio a poca distanza, in prossimità del Ponte Rialto e la stazione del treno di Carpanè-Valstagna è a poche centinaia di metri, in Via Trento.

L'entrata principale per i clienti è in

via Rialto 3, 36020 Valstagna, VI



N. di telefono 0424 99614

### ***A chi si rivolge lo Studio?***

Il nostro bacino d'utenza è costituito prevalentemente dai residenti nel Comune di Valstagna e da residenti nei comuni contermini della Valbrenta, Vi sono inoltre, se pur in misura minore, pazienti provenienti da altre province contigue.

### ***Di che cosa si occupa lo Studio?***

Lo Studio odontoiatrico abbraccia più specialità e settori dell'odontoiatria e si occupa delle seguenti discipline:

- Chirurgia orale
- Conservativa
- Endodonzia
- Implantologia
- Pedodonzia
- Ortodonzia
- Protesi fissa
- Protesi mobile
- Igiene orale

### ***Da chi è composto il nostro team di lavoro?***

All'entrata dello Studio potrete rivolgerVi all'ufficio di accettazione e prenotazione visite gestito da Nada e Michela per segnalare la Vostra presenza ed avere tutte le informazioni riguardo gli appuntamenti; saranno sempre loro che Vi risponderanno al telefono qualora dobbiate comunicare con lo Studio per qualsiasi tipo di problema.

A questo proposito ci teniamo a sottolineare che gli appuntamenti mancati arrecano un danno organizzativo allo Studio e Vi preghiamo pertanto di disdirli con almeno 24 ore di anticipo.

La Segreteria, inoltre, Vi fornirà tutte le informazioni riguardanti i preventivi, le modalità di pagamento, i rimborsi e tutto ciò che riguarda la parte contabile. Potrete rivolgervi direttamente allo Studio per qualsiasi problema odontoiatrico, per le cure conservative, l'endodonzia, la protesi, la chirurgia e l'implantologia o l'ortodonzia

Qualora desideriate avere un parere specialistico, Vi verrà fissata una prima visita in cui oltre alla valutazione clinica avrete un approfondito colloquio personale con l'Odontoiatra.

In quella stessa seduta il Dottore Vi potrà prescrivere delle radiografie particolari che consegnerete alla Segreteria non appena ne sarete in possesso. Le radiografie serviranno per studiare nel dettaglio e con i necessari approfondimenti il Vostro caso e per poterVi proporre un piano di trattamento adeguato.

In un successivo colloquio Vi verrà spiegata dettagliatamente la diagnosi e proposto il trattamento ritenuto più idoneo.

La planimetria dello Studio vi aiuterà ad orientarvi, ma in ogni caso sarà sempre una delle assistenti a provvedere ad accompagnarvi all'interno dello Studio e a farvi accomodare nella stanza preparata appositamente per la vostra cura.

Procedendo nello Studio vedrete la sala di sterilizzazione che contiene tutte le apparecchiature per effettuare un'accurata disinfezione e sterilizzazione di tutto lo strumentario chirurgico e non, e il banco laboratorio per i piccoli ritocchi dei manufatti protesici.

In alcune stanze potrete osservare la presenza di dispositivi per effettuare radiografie endorali e panoramiche; pertanto vi chiediamo di segnalare anticipatamente ogni eventuale stato di gravidanza.

**Piccolo dizionario di terminologia medica:**

- Carie: La carie è una malattia infettiva, in quanto sostenuta da batteri, che però riconosce diverse cause di insorgenza. Tali cause scatenanti sono: i batteri stessi, una alimentazione ricca di zuccheri semplici, la frequenza con cui vengono assunti questi zuccheri e la mancanza di una adeguata igiene orale. In termini semplici i batteri utilizzano gli zuccheri per produrre degli acidi responsabili di creare le caratteristiche lesioni cariose sui denti.
- Terapia conservativa: terapia finalizzata a rimuovere le lesioni cariose dai denti per poi otturarli con l'utilizzo di particolari materiali.
- Pulpite: infezione acuta della polpa dentale contenuta all'interno della camera pulpare. L'unica terapia è quella endodontica o devitalizzazione del dente, ossia la rimozione della stessa polpa del dente.
- Granuloma apicale: presenza di una lesione infettiva cronica localizzata all'apice del dente la quale prevede, anch'essa, la devitalizzazione del dente stesso.
- Endodonzia: Branca dell'odontoiatria che si occupa della diagnosi e del trattamento dei processi patologici che interessano la polpa dentale e il tessuto periapicale.
- Malocclusione dentale: Ingranaggio dentale non corretto che altera in qualche modo la funzione masticatoria, può essere risolto attraverso l'utilizzo di apparecchiature ortodontiche.
- Ortodonzia: Branca dell'odontoiatria che modifica l'ingranaggio dentale attraverso l'ausilio di apparecchiature che inducono lo spostamento dei denti da una condizione di malocclusione ad una di normocclusione. In età infantile ed adolescenziale, è inoltre possibile, attraverso l'ausilio di dispositivi ortopedici, modificare l'andamento della crescita delle ossa mascellari, qualora vi sia una crescita scorretta. I pazienti adulti che necessitano di un intervento di chirurgia maxillo-facciale alle ossa mascellari, dovranno prima effettuare un trattamento ortodontico che posiziona i denti in modo tale che al momento della correzione della discrepanza scheletrica vi sia un buon ingranaggio dentale.
- Parodontologia: Branca dell'odontoiatria che si occupa della prevenzione, della diagnosi e della terapia dei processi patologici che interessano il parodonto, un insieme di tessuti che sono disposti attorno al dente e gli fungono da supporto trattenendolo nell'alveolo.
- Protesi: E' quella branca dell'odontoiatria che si occupa del ristabilimento e del mantenimento delle funzioni orali, del benessere, dell'aspetto e della salute del paziente attraverso il restauro dei denti naturali o la sostituzione dei denti mancanti con sostituti artificiali.
- Implantologia: E' una tecnica chirurgica che consiste nell'incorporazione di viti in titanio (impianti) nelle ossa mascellari in sostituzione dei denti naturali mancanti. Talora può rendersi necessario un aumento osseo per poterli inserire: in questi casi si interviene con innesti di osso o rialzi di seno mascellare.

Ad integrazione di quanto già presentato nella Guida al Servizio, vengono espressi i principi fondamentali ai quali si ispira l'ambulatorio odontoiatrico Valdent per rispettare il dettato della Carta dei Servizi.

**UGUAGLIANZA:** i servizi resi dall'ambulatorio sono aperti a tutti gli utenti indistintamente dall'età, sesso, nazionalità, etnia, religione, opinioni, condizione fisica, psichica ed economica. Nei confronti di tutti i pazienti c'è l'impegno di proporre la terapia più efficace ed idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale incaricato in modo chiaro ed esaustivo.

**IMPARZIALITÀ:** tutto il personale è orientato ad offrire un servizio caratterizzato da imparzialità di comportamento professionale;

**CONTINUITÀ:** l'ambulatorio garantisce la continuità nell'erogazione e nella qualità dei servizi erogati;

**DIRITTO DI SCELTA:** l'ambulatorio è conscio del diritto di ogni cittadino di potersi rivolgere liberamente a qualsiasi struttura che eroghi lo stesso tipo di prestazioni;

**PARTECIPAZIONE:** l'ambulatorio cerca fattivamente la partecipazione e la collaborazione dell'utente finale dal primo approccio alla struttura guidandolo nella scelta per percorso a lui più congeniale, favorendone il diritto alla migliore cura e puntando alla sua piena soddisfazione che è l'obiettivo centrale di tutta l'attività; la soddisfazione dell'utente è anche misurata periodicamente per valutare assieme all'utente le iniziative di miglioramento che l'ambulatorio può attivare;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'ambulatorio è orientato a massimizzare efficienza ed efficacia delle proprie attività. Per questo motivo ha adottato le procedure operative ed i protocolli d'intervento riconosciuti come i più validi a fronte delle linee guida consultate e le esperienze personali che rappresentano oggi un valido riferimento sia per casistica che per validità dimostrata. Il confronto continuo e la costante revisione delle attività porta, inoltre, ad evidenziare opportunità di miglioramento che rappresentano in pieno il modello PDCA;

**STANDARD DI QUALITÀ:** l'ambulatorio ha intrapreso un percorso di riorganizzazione interna volto ad implementare un sistema di qualità certificabile in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001:2000. Il sistema qualità porta le strutture ad identificare degli standard di servizio da rispettare e ad individuare degli indicatori, oltreché quantitativi, anche qualitativi dell'efficacia dell'operatività del personale. Questo permette di dichiarare degli standard operativi qualificati e costanti nel tempo.