

STUDIO DENTISTICO

Dott.ssa Francesca Forniti

CARTA DEI SERVIZI

Indice

Indice.....	1
La carta dei servizi.....	2
Che cosa è.....	2
A cosa serve.....	2
Lo studio.....	2
Ubicazione.....	3
Orari.....	3
Contatti.....	3
Principi fondamentali.....	4
Valori.....	4
Obbiettivi.....	4
Staff.....	5
Medico Odontoiatra.....	5
Assistenti alla poltrona.....	5
Trattamenti.....	5
Meccanismi di tutela e verifica.....	7
Attrezzature elettromedicali.....	9
Attrezzature radiologiche.....	9
Lampada sbiancante.....	9
Scanner intraorale	9
Elettrobisturi.....	9
Attrezzature per sterilizzazione.....	9
Attrezzature di pronto soccorso.....	9
Procedure per richiesta documentazione.....	10

La carta dei servizi

Che cosa è

E' un utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei pazienti che si recano nel nostro studio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti. Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il medico e i suoi pazienti. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dallo studio e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

A cosa serve

La carta dei servizi permette di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte di operatori e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

Lo studio

Lo Studio Odontoiatrico dott.ssa Francesca Forniti è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti. La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative. La struttura è dotata di più unità operative: una è dedicata alla chirurgia orale, mentre l'altra sala è dedicata alla conservativa e all'ortodonzia. Entrambe le unità sono attrezzate con telecamera intraorale e radiografici con sistema digitale RVG. La struttura presenta inoltre una reception con sala d'attesa per l'accoglienza del paziente, una sala adibita alla decontaminazione e sterilizzazione degli strumenti, un bagno per i pazienti, un bagno privato, un bagno per il personale, un ufficio per la valutazione dei trattamenti, un magazzino per lo stoccaggio del materiale e uno spogliatoio per il personale. Infine lo studio dispone di un Ortopanoramico digitale di ultima generazione, per la rilevazione di immagini radiografiche digitali a bassissima emissione di radiazioni. Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi radiografici vengono periodicamente verificati da esperti qualificati.

Lo studio adotta le convenzioni con:

- FASI
- FASDAC
- FASCHIM
- PREVIMEDICAL
- PRONTOCARE
- POSTEVITA
- RBM SALUTE
- UNISALUTE
- SANI.IN.VENETO

Ubicazione

Lo studio ha una sede nel comune di Bergantino (RO) in Via Roma 42 nel centro storico. La sede è dotata di numerosi parcheggi pubblici gratuiti ad utilizzo dei pazienti.

Orari

Lo studio riceve su appuntamento i seguenti giorni

Lunedì	10:00 - 18:00
Martedì	10:00 - 18:00
Giovedì	9:00 - 17:30

Per ogni appuntamento lo Studio riserva al paziente un ambulatorio e il personale necessario all'esecuzione delle terapie. Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, lo Studio richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento. In caso di urgenza si garantisce la visita entro 24 ore dalla prenotazione.

Contatti

Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile contattare lo Studio ai seguenti numeri:

Tel. 0425 805355 -3896581658

E-mail: info@studiodentisticoforniti.it

Web: <http://www.studiodentisticoforniti.it/>

Principi Fondamentali

I principi fondamentali cui si ispira la struttura è basata sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, del rispetto della dignità del Paziente, dell'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi

I valori del nostro Team Odontoiatrico

- Conoscenza e competenza professionale da parte del personale medico e paramedico • Moderna organizzazione manageriale del servizio erogato.
- Attrezzature altamente tecnologiche.
- Attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure dello Studio.

I nostri obiettivi

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali lo studio opera. Nell'esercizio della professione, lo Studio Odontoiatrico Forniti è orientato verso la ricerca del miglioramento della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento del personale che opera nello studio. I protocolli di controllo adottati ci permettono di valutare le nostre prestazioni e di confrontarle e adeguarle alle normative sanitarie nazionali ed europee.

Il personale della struttura medico-dentistica si occupa dei pazienti con i seguenti obiettivi:

- informare i pazienti sulle prestazioni del centro e facilitarne l'accesso,
- nel pieno rispetto dei diritti dei malati
- offrire soluzioni tempestive ai pazienti con problemi urgenti
- comunicare all'esterno le finalità e le prestazioni del centro, in nome
- della massima fruibilità e della trasparenza
- distribuire materiale scientifico sulle operazioni odontoiatriche
- fornire informazioni semplici e chiare nel linguaggio
- garantire la tempestività delle informazioni utili ai pazienti
- accogliere eventuali richiami per disservizi
- raccogliere opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai
- fini di un costante miglioramento

Staff

La dott.ssa Francesca Forniti, nata a Ferrara, si è laureata in Odontoiatria e Protesi Dentaria presso l'università degli studi di Ferrara con il massimo dei voti e la lode nel 1991 e ha conseguito master in Odontoiatria legale presso l'università di Milano. È anche professoressa a contratto presso l'Istituto di medicina legale dell'Università di Ferrara.

Negli anni ha partecipato a numerosi congressi e corsi di formazione in differenti campi dell'odontoiatria.

Assistenti alla poltrona

Sig.ra Valentina Tioli

Sig.ra Nicoletta Bazzi

Trattamenti

Lo studio eroga i seguenti trattamenti:

- **Conservativa:** si occupa della cura dei denti cariati, delle procedure per l'eliminazione della carie e di quelle relative alla chiusura delle cavità risultanti dall'eliminazione dello smalto e della dentina cariata, tramite l'utilizzo di appositi materiali. Il restauro della cavità può essere effettuato con tecnica diretta o indiretta (intarsi).
- **Endodonzia:** si occupa della terapia dello spazio all'interno dell'elemento dentario, che contiene la polpa dentaria. Si ricorre alla terapia endodontica qualora una lesione (cariosa, traumatica) determini una alterazione irreversibile del tessuto pulpare. È possibile inoltre ricorrere a questa metodica qualora l'elemento dentario debba essere coinvolto in riabilitazioni protesiche che, a causa della notevole riduzione di tessuto dentale stesso, determinerebbero un'alterazione pulpare irreversibile.

- **Chirurgia Orale:** si occupa di estrazioni di denti erotti, residui radicolari, di apicectomie, ovvero asportazioni dell'apice di denti coinvolti in processi flogistici; di asportazione di cisti e tumori del cavo orale; di chirurgia preprotetica.
- **Parodontologia:** si occupa dell'insieme dei tessuti molli e duri che circondano il dente e che assicurano la sua stabilità nell'arcata alveolare (in condizioni di salute). La parodontologia, si occupa anche delle malattie che interessano il parodonto, queste vengono chiamate genericamente malattie parodontali o parodontopatie, o piorrea. Esse sono le parodontiti e le gengiviti.
- **Implantologia:** insieme di tecniche atte a riabilitare funzionalmente un paziente affetto da edentulismo totale o parziale mediante l'utilizzo di impianti dentali cioè elementi in titanio inseriti chirurgicamente nell'osso mandibolare o mascellare, atti a loro volta a permettere la connessione di protesi, fisse o mobili, per la restituzione della funzione masticatoria. Tali impianti possono essere di diverse forme inseriti in diverse sedi con varie tecniche e poi connessi alle protesi con diverse tempistiche. Grazie alla moderna implantologia computer guidata è possibile pianificare l'intervento nei minimi dettagli tramite modello virtuale e poi inserire gli impianti con l'utilizzo di una guida chirurgica esattamente dove pianificato.
- **Pedodonzia:** si occupa dell'odontoiatria rivolta ai bambini. L'attenzione è rivolta alla prevenzione e cura delle lesioni cariose da parte dell'odontoiatra (suggerimento di dieta corretta, applicazioni di fluoro, sigillatura dei solchi,

educazione all'igiene orale, individuazione di malocclusioni precoci) ed alla ricerca della collaborazione dei piccoli pazienti.

- **Protesi fissa:** la protesi dentale è un manufatto utilizzato per rimpiazzare la dentatura originaria persa o compromessa per motivi funzionali e/o estetici. La protesi fissa viene fissata agli elementi pilastro con la cementazione e non può essere rimossa dal paziente. Ogni manufatto è unico, eseguito su misura e certificato. E' prevista anche la possibilità di realizzare e applicare faccette estetiche.

- Igiene orale, profilassi e sbiancamento. Comprende prestazioni di igiene orale professionale, istruzioni e motivazione all'igiene orale domiciliare, profilassi della carie e procedure di sbiancamento professionale e domiciliare di denti vitali o devitalizzati.
- Igiene orale, profilassi e sbiancamento. Comprende prestazioni di igiene orale professionale, istruzioni e motivazione all'igiene orale domiciliare, profilassi della carie e procedure di sbiancamento professionale e domiciliare di denti vitali o devitalizzati.
- Protesi mobile: con tale termine si intendono tutte le protesi atte alla sostituzione di intere arcate o parti di essa. Sono definite mobili in quanto possono essere rimosse facilmente dal paziente.
- Ortodonzia: studia le diverse anomalie della costituzione, sviluppo e posizione dei denti e delle ossa mascellari. Essa ha lo scopo di prevenire, eliminare o attenuare tali anomalie mantenendo o riportando gli organi della masticazione e il profilo facciale nella posizione più corretta possibile.
- Gnatologia: si occupa dello studio e della terapia dei sintomi legati ai disordini cranio-cervico-mandibolari: cefalea, dolori cervicali, dolori alle spalle, blocchi della mandibola, rumori articolari, difficoltà alla masticazione e parafunzioni. Vengono realizzati bite e night guard su misura .
- Igiene orale, profilassi e sbiancamento. Comprende prestazioni di igiene orale professionale, istruzioni e motivazione all'igiene orale domiciliare, profilassi della carie e procedure di sbiancamento professionale e domiciliare di denti vitali o devitalizzati.

Meccanismi di tutela e verifica

Viene assicurata al paziente-utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere, inoltre il paziente viene edotto su ogni genere di conseguenza generata dalle terapie stesse e solo successivamente il paziente è tenuto a dichiarare il proprio consenso alle terapie (cd consenso informato). Inoltre sono garantiti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della struttura

I diritti del paziente

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso lo Studio Odontoiatrico Forniti si garantiscono spiegazioni chiare e comprensibili riguardo la diagnosi, motivando minuziosamente la necessità di eventuali ulteriori accertamenti o interventi, illustrando nel

contempo i vantaggi, gli svantaggi e i rischi sia delle misure proposte che delle alternative, ove possibile.

La sottoscrizione di un consenso informato e' quindi presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento.

In conformità al D. Lgs. 196/03, il personale dello studio e' tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre del segreto professionale.

Ogni dato raccolto o cartella compilata richiederà infatti la sottoscrizione da parte del paziente, al fine di accettare il trattamento dei propri dati al solo ed esclusivo uso diagnostico e terapeutico, o per fini amministrativi. Infine il paziente è invitato ad esprimere le proprie osservazioni, i propri suggerimenti che possano favorire un miglioramento della struttura al fine di garantire un sempre più alto standard qualitativo.

Misurare la soddisfazione del paziente offre elementi diretti di conoscenza e di aspettativa in base ai quali migliorare i nostri servizi.

Questionari di verifica

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del paziente-utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati serviranno per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Attrezzature elettromedicali

La struttura è stata progettata secondo criteri rigorosi in termini di sicurezza ed efficienza all'ambiente di lavoro e di confort per il paziente. La prevenzione del contagio e l'ingene ambientale vengono tutelate rispettando rigorose procedure per le operazioni di:

- sanificazione
- decontaminazione, disinfezione e sterilizzazione
- radioprotezione

Attrezzature Radiologiche

Le attrezzature radiologiche sono periodicamente controllate e certificate dagli esperti qualificati, vengono rinnovate e sostituite quando il mercato presenta novità significative nella riduzione delle radiazioni emesse e nella qualità dell'immagine radiografica ottenibile con la minima esposizione necessaria e raggi. Lo studio è dotato di ortopantomografo. L'Ortopantomografo è uno strumento di ultima generazione che

fornisce un'immagine dei denti, delle arcate dentarie, delle ossa mandibolari e mascellari su un'unica pellicola radiografica.

Le radiografie panoramiche si ottengono grazie a un movimento rotatorio della sorgente radiante intorno alla testa del paziente. La rotazione dell'apparecchio si compie in una decina di secondi.

Lampada sbiancante

La tecnica dello sbiancamento dentale con il laser consiste nell'applicazione di un gel a base di perossido di idrogeno (H₂O₂) sulla superficie dei denti. Il gel, attivato dal laser, rilascia radicali liberi che penetrano attraverso lo smalto dentale e raggiungono le molecole pigmentate dei denti (responsabili di macchie o del loro ingiallimento), frantumandole. Di conseguenza, i denti appariranno più bianchi, lucidi ed il risultato è visibile subito dopo la prima seduta.

Scanner intraorale

Lo scanner intraorale è uno strumento all'avanguardia per l'acquisizione delle impronte digitali dentali in 2D, in 3D, a colori e in tempi brevissimi.

Elettrobisturi

L'elettrobisturi consente di effettuare piccoli interventi di chirurgia orale senza la necessità di bisturi, punti di sutura e con un sanguinamento quasi assente.

Attrezzature per sterilizzazione

Attrezzature per la sterilizzazione in dotazione nello studio dentistico:

- 2 Autoclavi a frazionamento di vapore
- Autoclave per manipoli DAC
- Apparecchiatura per lavaggio strumenti a ultrasuoni
- Termosigillatrice elettronica
- Termodisinfettore

Attrezzature di pronto soccorso

- Armadio farmaceutico
- sistema di monitoraggio (sfigomanometro, pulssossimetro)
- pallone ambu
- carrello emergenza
- ossigeno-terapia

Procedura per richiesta documentazione

La richiesta di documentazione da parte del paziente deve essere fatta in forma SCRITTA, attraverso E-mail oppure consegnata al personale dello studio.

Lo studio si impegna a fornire quanto richiesto nel termine di 7 giorni.