

Principi Fondamentali

Il "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas" (d'ora in avanti "C.O.S. del Dott. Severo Pulixi") si impegna e svolge la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE

Deve garantire all'utente:

- la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi devono essere erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Qualità e Accredimento

Il "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas", ottenuta la voltura del certificato ISO 9001:2008 ENTE CSQ N. 9122. PULX (scadenza 14/10/18) e il passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015, prosegue il suo percorso per la qualità.

Si ricorda che la Struttura è stata tra i primi studi odontoiatrici in Sardegna e in Italia ad adottare e certificare (2003) un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Il Sistema Qualità si applica a: **Erogazione di servizi sanitari relativi a cure odontostomatologiche nonché sviluppo, realizzazione e applicazione di protesi dentarie e dispositivi correttivi ortognatodontici e terapeutici in genere.**

Il Sistema Qualità è lo strumento attraverso il quale C.O.S. del Dott. Severo Pulixi assicura e dà evidenza del suo impegno e della sua capacità di pianificare, gestire, controllare e migliorare le attività di assistenza e cura in conformità ai requisiti cogenti, della persona assistita, delle altre parti interessate (SSN/ RAS/ ASL).

Nell'ambito del Sistema, che richiede la piena applicazione della normativa di riferimento, trova applicazione la Deliberazione N. 47/43 del 30.12.2010 della RAS sull'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie e successive modifiche/integrazioni.

ASSISTENZA

C.O.S. del Dott. Severo Pulixi cura la formazione e l'addestramento del proprio personale per promuovere professionalità, cortesia e disponibilità verso gli utenti.

Il personale lavora per garantire le attività di diagnosi, cura e assistenza ai cittadini e, in particolare, ai pazienti che si rivolgono alla struttura.

Il personale della struttura oltre a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche è dotato di tesserino di riconoscimento da portare in modo visibile durante l'attività lavorativa.

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas" d'ora in avanti "C.O.S. del Dott. Severo Pulixi" opera nell'ambito dei Servizi Sanitari in particolare "Servizi degli Studi Odontoiatrici Specialistici in regime ambulatoriale".

L'Ambulatorio nasce a Turri, prov. di Cagliari nel 1991 con la denominazione Studio Dott. Severo Pulixi Odontoiatra Specialista in Ortognatodonzia. Nel 1995 l'Ambulatorio viene trasferito a Serramanna, in P.za Martiri 7 dove tuttora opera. Nel 2016 (dicembre), nasce il "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas" titolare di Autorizzazione Sanitaria e di Accreditemento Istituzionale Definitivo come da **Determinazione R.A.S. n. 16 del 13/01/17** (voltura titolarità autorizzazione e accreditemento istituzionale definitivo da libero professionista Dott. Severo Pulixi a Società "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. S.a.s.").

Autorizzazione Sanitaria n. 1 del 10/03/1995

Autorizzazione sanitaria: provvedimento con il quale la P.A., verificata la presenza di specifici requisiti previsti da norme/regolamenti, legittima l'apertura e l'esercizio di un'attività sanitaria.

Accreditemento Istituzionale Definitivo Determinazione R.A.S. N. 183 del 10/03/2016

Accreditemento: riconoscimento Assessorato alla Salute e Politiche Sociali - R.A.S. della conformità della ns. Struttura ai requisiti richiesti da L.R. N.10/2006 e s.m.i., rilasciato nel 2013 (Det. R.A.S. N. 110 del 13/02/2013 validità 3 anni) e confermato con **Determina RAS N. 183 del 10/03/2016 a decorrere dal 13/02/16 con validità di cinque anni** al termine dei quali è previsto un iter per la sua conferma.

Convenzioni

Convenzione n. 190007 Codice Branca 17 Codice Struttura 200800 rilasciata da Regione Autonoma della Sardegna ASL n. 6 Sanluri a decorrere dal 06.06.1991.

1.2 MISSION

Il "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas" assicura l'erogazione di prestazioni odontoiatriche, protesiche e ortodontiche di prevenzione, di cura e di riabilitazione, garantendo altresì i servizi di urgenza odontoiatrica.

C.O.S. del Dott. Severo Pulixi intende perseguire la propria MISSION in modo da assicurare la più ampia integrazione dei processi assistenziali ed organizzativi con l'attenzione alla centralità della persona, ai suoi bisogni ed aspettative, armonizzandola con le aspettative delle altre parti interessate al funzionamento della Struttura.

Principi e modalità di assistenza

La Struttura, garantendo la centralità della persona, esercita la sua MISSION prestando attenzione ai seguenti input/ elementi in ingresso:

- bisogni sanitari della popolazione di riferimento (informazioni epidemiologiche)
- domanda di prestazioni odontoiatriche erogate in regime di convenzione SSR/SSN (contratto con Azienda Tutela Salute ATS - ASSL SANLURI)
- domanda di prestazioni odontoiatriche, protesiche e ortodontiche erogate in regime di Libera Professione
- accessibilità ai servizi (facilitare/informare su modalità accesso e fruizione dei servizi sanitari)
- tempestività di risposta (dare priorità alla urgenza e agli interventi non differibili)
- qualità percepita (conoscere le aspettative e valutare il gradimento)
- esito atteso (definire l'evoluzione probabile, far conoscere gli eventi pronosticabili)
- corretta conoscenza (favorire l'informazione su pratiche cliniche assistenziali, garantire il consenso informato)
- continuità assistenziale (farsi carico del percorso assistenziale anche rispetto ad altri servizi necessari).

1.3 VISION

Il “Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas” al fine di perseguire la sua MISSION, è costantemente impegnato a garantire l’efficienza operativa attraverso l’integrazione delle modalità assistenziali nei diversi settori e aree della stessa e l’efficacia dei servizi con attenzione all’esito positivo in riferimento all’appropriatezza, alla qualità clinico-assistenziale, al gradimento del paziente, all’utilità.

1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Forma Societaria

SOCIETÀ IN ACCOMANDITA SEMPLICE

Socio Accomandatario

Dott. SEVERO S. E. PULIXI

Rappresentante Legale

Dott. SEVERO S. E. PULIXI

Direttore Sanitario

Dott. SEVERO S. E. PULIXI

Laurea

LAUREA IN ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA

Iscrizione Albo Medici e Odontoiatri Prov. Cagliari

ALBO ODONTOIATRI N. 16 dal 10/12/1985

Specializzazione

SPECIALISTA IN ORTOGNATODONZIA

PERFEZIONAMENTO IN DISFUNZIONI CRANIO – CERVICO – MANDIBOLARI

Sostituti Direzione Sanitaria

Dott.ssa ANTONELLA CHESSA	LAUREA IN ODONTOIATRIA E	Iscrizione Albo Odontoiatri Prov.
	PROTESI DENTARIA	CA N. 383
Dott.ssa EVA PISU		Iscrizione Albo Odontoiatri Prov.
		CA N. 1039

Lo Staff

ODONTOIATRI	Nominativo	N. Iscriz. Albo prov. Medici e Odontoiatri
LAUREA IN ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA	Dott. Antonella CHESSA	PROV. CA Albo Odontoiatri N. 383
	Dott. Emanuele PISU	PROV. CA Albo Odontoiatri N. 686
	Dott. Consuelo PISU	PROV. CA Albo Odontoiatri N. 867
	Dott. Laura MELE	PROV. NU Albo Odontoiatri N. 255
	Dott. Eva PISU	PROV. CA Albo Odontoiatri N. 1039

ASO ASSISTENTI STUDIO ODONTOIATRICO

Sara ZUCCA Maura SANNA

SEGRETERIA/ ACCETTAZIONE

Stella BIANCHINI Marta MARTIS

AMMINISTRAZIONE

Alessandra MONARI

ADDETTO STUDIO ODONTOIATRICO

Gabriele MEDDA

QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

Dr. Grazia M. PULIXI

1.5 I LOCALI, LE DOTAZIONI TECNOLOGICHE E LA SICUREZZA

I locali

La Struttura, situato al piano terra, comprende le seguenti aree:

- Area Segreteria: Accettazione/Sala d'attesa/Servizi igienici per i pazienti
- Studio per ricevimento clienti, fornitori, informatori, ecc.
- Area Operativa: Sala Clinica con N. 3 riuniti
- Area Operativa: Sala Clinica con N. 1 riunito destinato all'assistenza dei disabili e alla chirurgia
- Aree Rx ORTOPANORAMICO e RADIOGrafo ENDORALE DIGITALI
- Area servizi supporto: Locale deposito materiale sporco, Area sterilizzazione strumentario, Deposito materiali e medicinali
- Area Personale: Spogliatoio/Servizi igienici per il personale
- Area office: Archivio e Amministrazione

Tutti i locali sono climatizzati per un migliore confort degli utenti e del personale.

Le superfici del locale chirurgico sono ignifughe, resistenti al lavaggio e disinfezione, con raccordo arrotondato al pavimento.

La pavimentazione è resistente a agenti chimici e fisici, levigata e antisdrucciolo.

Le dotazioni tecnologiche/ strumentali

La Struttura, dotata delle apparecchiature e impianti necessari a garantire una corretta ed efficace erogazione delle cure in linea con i requisiti di legge, tecnologici e di soddisfazione del paziente, periodicamente verifica che siano sufficienti e adeguate allo svolgimento delle proprie attività.

Tutte le apparecchiature e impianti, corredati da regolare certificato di conformità, sono sottoposte a verifiche periodiche da parte di tecnici/ ditte esterne specializzate come da Piano di manutenzione definito dalla Direzione.

Le verifiche periodiche di sicurezza e funzionalità su Impianti Elettrici in locale medico di Gruppo 1 e sulle Apparecchiature Elettromedicali sono affidate a organismi abilitati/tecnici qualificati.

Tutti i materiali utilizzati sono conformi alle normative internazionali di produzione, etichettati a norma CE e regolarmente controllati.

Sicurezza e tutela della salute

La Struttura opera in conformità a leggi, norme, regolamenti, prescrizioni, linee guida vigenti per garantire la sicurezza e la salute degli Operatori e degli Utenti; di seguito si riportano i principali adempimenti:

Impianto elettrico: realizzato in conformità ai requisiti di legge è sottoposto a: Verifiche biennali di legge (ex DPR 462/01) effettuate da organismo abilitato e Controlli periodici come da Norma CEI 64-8 effettuati da ditta esterna qualificata.

Apparecchiature elettromedicali: Riuniti, Elettrobisturi, Autoclavi, Radiografi, ecc. sono sottoposte ogni due anni a verifiche di sicurezza elettrica (NORME CEI) da parte di ditta esterna qualificata e a manutenzione periodica da parte di tecnici esterni incaricati.

Dipendenti: sono applicate e rispettate le norme contrattuali che regolano il rapporto di lavoro con i dipendenti (CCLL Studi Professionali) e le norme di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (Legge 81/ 2008 e succ. modifiche/integrazioni)

Professionalità e qualifiche del personale: gli operatori sanitari che lavorano/collaborano con la Struttura possiedono i titoli/qualifiche e le professionalità richieste dalla normativa vigente per le attività svolte. **Nella Struttura non opera personale dipendente dal S.S.N. che si trovi in condizioni di incompatibilità ai sensi della normativa vigente.**

Formazione/ECM: è definita ed applicata apposita procedura per gestione, controllo e valutazione della formazione del personale e degli odontoiatri/igienisti collaboratori al fine di garantire professionalità e assistenza adeguata.

Privacy e tutela dei dati: vengono rispettati gli adempimenti previsti da D.lgs. 196/2003 (consegna informativa, acquisizione consenso informato, adozione corrette misure per il trattamento); inoltre per il trattamento di dati sensibili effettuati utilizzando i PC sono definite le misure atte a garantirne la custodia, il controllo e la disponibilità come da DPS aziendale.

Archiviazione: i dati su PC, comprese immagini Rx digitali, sono archiviati e custoditi come da D.lgs. 196/2003 (vedi sopra) a garanzia della loro disponibilità nello svolgimento delle attività; le informazioni cartacee (Cartella Cliniche) sono archiviate e conservate per i tempi di legge in locali chiusi a chiave ad accesso limitato per la riservatezza dei dati in esse contenuti.

Pulizia e igiene dei locali e servizi igienici: garantita mediante accurate pulizie effettuate ad orari prestabiliti, utilizzando prodotti specifici, come da procedure documentate.

Disinfezione periodica interna di ambienti e superfici Aree Operative e Sala d'attesa: effettuata al termine della settimana utilizzando un sistema ad aerosol automatico per la disinfezione rapida ed efficace di aria, pavimenti, pareti, superfici (arredi/ecc.) e con azione deodorante.

Condizioni ambientali: gli ambienti comuni e le aree di lavoro sono:

- climatizzati per un miglior comfort utenti/personale e migliore funzionalità delle apparecchiature; i controlli su climatizzatori sono effettuati da ditta esterna qualificata. Sono comunque presenti superfici finestrate in quantità idonea a garantire un'aerazione naturale
- adeguatamente illuminati ed è presente l'impianto di illuminazione di emergenza.

Sterilizzazione strumentario e disinfezione aree operative: la Struttura per garantire condizioni di sicurezza a dipendenti, collaboratori e pazienti, oltre a limitare l'accesso alle aree operative e alle aree di supporto al personale e ai pazienti, si è dotato di apposite procedure, elaborate in conformità a protocolli/linee guida validate da società scientifiche nazionali ed internazionali, per la gestione di:

Sterilizzazione strumentario e rintracciabilità:

a) PREPARAZIONE DELLO STRUMENTARIO PER LA STERILIZZAZIONE

comprende la pulizia, articolata in più fasi: decontaminazione, deterzione e risciacquo, seguita dalla asciugatura e dal confezionamento con termosigillatrice

b) CARICO E AVVIO CICLI DI STERILIZZAZIONE IN AUTOCLAVI A VAPORE Classe B

121° per 30 minuti per lo strumentario più delicato (turbine)

134° per 17 minuti per lo strumentario chirurgico.

Al termine di ogni ciclo di sterilizzazione, la Responsabile, verificata e firmata la ricevuta rilasciata dalle Autoclavi con esito e n. ciclo, data, tipo di ciclo, temperatura, provvede a scaricarle marcando con data e numero ciclo tutte le confezioni sterilizzate. Lo strumentario sterile viene quindi riposto negli appositi cassette in Sala Clinica per l'utilizzo.

Al riguardo ci preme informarVi che:

1. l'Ambulatorio utilizza n. 2 autoclavi a vapore di Classe B necessarie per garantire una sterilizzazione sicura su tutti i materiali, cavi, porosi, solidi, liberi e imbustati.

Le autoclavi sono sottoposte a:

- verifiche di sicurezza elettrica (NORME CEI) biennali e a manutenzione periodica (si veda quanto già detto sopra punto Apparecchiature Elettromedicali)
- a controlli periodici interni, come da indicazione del produttore, volti a monitorarne il buon funzionamento rispetto a parametri chimici, fisici e batteriologici (Indicatori in strisce, Vacuum Test, ecc.) e gli esiti dei controlli sono raccolti in appositi registri (STERILDOX)

2. l'Ambulatorio, attraverso la tenuta del Registro di sterilizzazione, è in grado di garantire la **RINTRACCIABILITÀ DEI CICLI DI STERILIZZAZIONE DELLO STRUMENTARIO UTILIZZATO PER OGNI PAZIENTE.**

Riordino e Disinfezione aree operative – riunito

Al termine di ogni seduta:

- le aree operative/riuniti vengono smontate, pulite, sgrassate e disinfettate e quindi sottoposte a un'ulteriore disinfezione con una soluzione chimica specifica per tale uso
- le cannule del riunito vengono pulite e disinfettate come sopra e quindi sottoposte a un'ulteriore disinfezione con un prodotto specifico
- viene sostituita la pellicola monouso che copre i riuniti (la faretra)
- gli strumenti utilizzati in seduta terapeutica (turbina, contrangolo, siringa aria/acqua, manipolo ablatore, ecc.) vengono quindi Sterilizzati come imposto e verificato da direzione sanitaria
- tutto il materiale monouso viene smaltito a norma e sostituito per ogni paziente.

Sterilizzazione aria: al fine di garantire condizioni di sicurezza a dipendenti, collaboratori e pazienti, la Struttura è dotata di apposite apparecchiature (STERILAIR) certificate per la sterilizzazione dell'aria nelle zone operative, capaci di ridurre (99%) la carica batterica presente nell'aria ed evitare quindi infezioni aerogene ambientali.

Radioprotezione: vengono rispettati gli obblighi di radioprotezione (sorveglianza fisica e controllo di qualità effettuate con cadenza biennale da parte di Esperto qualificato) derivanti dal possesso e uso di apparecchiature radiologiche.

L'Ortopantomografo e Radiografo Endorale utilizzano la tecnologia digitale; l'Ortopantomografo PLANMECA PROMAX 3D S, di ultima generazione, offre Rx dentali e maxillofacciali a tre dimensioni e ad alta risoluzione con potenziale di informazioni superiore a quello delle immagini radiografiche tradizionali; i vantaggi per i pazienti sono: 1) riduzione tempi per definizione diagnosi e quindi del Piano di cura, 2) facile accesso per tutti i pazienti, compresi bambini, 3) esposizione soggetto a dosi minori di radiazioni rispetto a radiologia tradizionale.

Emergenze sanitarie: eventuali emergenze sanitarie vengono gestite come da apposita procedura che include la verifica periodica dei farmaci, dei materiali e delle apparecchiature da utilizzare. Gli Odontoiatri hanno seguito appositi corsi per la gestione delle emergenze compreso quello per l'utilizzo del **Defibrillatore semi-automatico** di cui è dotata la nostra struttura

Smaltimento rifiuti speciali e/o pericolosi effettuato da ditta specializzata e autorizzata, avviene in conformità a normativa vigente secondo procedure definite; l'adozione di tecnologie digitali (Rx) ha permesso di ridurre le tipologie di rifiuti pericolosi prodotti (liquido radiografico esausto) e quindi l'impatto sull'Ambiente; per i rifiuti urbani e assimilabili agli urbani la raccolta differenziata e lo smaltimento avviene come da regolamento e calendario del Comune di Serramanna.

Antincendio: le norme antincendio (DM 18 sett. 2002 e DM del 10 mar. 1998) sono rispettate; il personale dell'Ambulatorio è formato/addestrato per intervenire in caso di incendio e tutelare la sicurezza degli Utenti. **Nella Sala d'attesa sono presenti le norme di evacuazione da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione.**

Fumo: nell' Ambulatorio è vietato fumare; il personale e gli odontoiatri sono tenuti a vigilare sul rispetto di tale divieto.

Pagamenti con Bancomat/ Carta di Credito: come da disposizioni di legge e in linea con l'impegno al miglioramento dei servizi offerti alla sua clientela è stato introdotto il POS per il pagamento elettronico.

2.1 PRESTAZIONI EROGATE

Informazioni generali

Le prestazioni erogate riguardano tutte le prestazioni inerenti alla BRANCA DI ODONTOIATRIA.

Le prestazioni erogate coprono tutte le classi di età, in particolare:

- sui **bambini** è prevalente l'attività di prevenzione e la terapia intercettiva delle alterazioni funzionali e anatomiche, dentali e/o scheletriche,
- sui **pazienti della terza età** l'attività è rivolta alla prevenzione e intercettazione delle gravi patologie quali quelle tumorali e/o degenerative che in quest'età rivestono maggiore importanza per l'aumento dell'incidenza, senza peraltro perdere di vista la riabilitazione protesica per il ripristino della funzione masticatoria, oltre che relazionale
- particolare attenzione viene riservata ai **pazienti diversamente abili**, con l'inserimento in un progetto di sensibilizzazione – istruzione e cura.

Tutte le prestazioni/ cure sono erogate in conformità alle metodologie validate dalle società scientifiche nazionali ed internazionali

L'accesso alle prestazioni specialistiche avviene in seguito alla Visita specialistica odontoiatrica, erogata in regime di convenzione con il SSR su richiesta del Medico di base.

Regime di Accredimento SSR – ELENCO PRESTAZIONI

I volumi e le tipologie dell'attività assistenziale erogabili dal "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas" sono definite mediante accordi con ATS Sardegna - ASSL Sanluri (ex ASL 6), stipulati in accordo con le norme nazionali e regionali applicabili.

Di seguito le principali prestazioni erogate in regime di convenzione SSR con i codici e le tariffe attualmente in vigore (si veda estratto Nomenclatore Tariffario Regionale allegato al presente documento); sono inoltre presenti i codici interni utilizzati dagli Odontoiatri per registrare in Cartella Clinica le prestazioni effettuate.

COD. PRESTAZ.	DESCRIZIONE	TARIFFA €	CODICE INTERNO
23.01	ESTRAZIONE DENTE DECIDUO. INCLUSO ANESTESIA	11,62	EDD
23.09	ESTRAZIONE DENTE PERMANENTE	16,27	EDP
23.11	ESTRAZIONE RADICE RESIDUA	16,27	ERR
23.19	ALTRA ESTR. CHIRU. DENTE, GERMECTOMIA, ODONTECTOMIA, ALLACC. E LEMBO MUL. PER.	30,21	ECD
23.20.1	OTTURAZIONE DENTE FINO A DUE SUPERFICI	18,59	O1 – O2
23.20.2	OTTURAZIONE DENTE A TRE O PIÙ SUPERFICI	34,86	O3
23.30	RICOSTRUZIONE DENTE FRAMMENTATO	34,86	ORIC
23.49.1	ALTRA RIPARAZIONE DENTARIA, MOLAGGIO SELETTIVO (PER SEDUTA)	16,27	M/S
23.71.1	TERAPIA CANALARE IN DENTE MONORADICOLATO	34,86	T1
23.71.2	TERAPIA CANALARE IN DENTE PLURIRADICOLATO	53,45	T2 – T3
23.73	APICECTOMIA	44,16	APIC
24.00.1	GENGIVECTOMIA (PER GRUPPI DI 4 DENTI)	27,89	GENG
24.20.1	GENGIVO PLASTICA, LEMBO WIDMAN MOD., OSTEOPLASTICA PER SESTANTE	58,10	
24.31	ASPORTAZIONE DI LESIONE O TESSUTO DELLA GENGIVA	27,89	ATG
24.39.1	LEVIG. RADICI (PER SESTANTE) / CURRETAGE TASCHE PAROD. (PER SESTANTE)	23,24	L.R. – CTP
24.39.2	INTERVENTO CHIRURGICO PREPROTESICO (PER EMIARCATA)	20,92	ICP
24.40	ASP. DI LESIONE ODONTOGENICA, ODONTOGENETICA ALO	44,16	ALO
27.41	FRENULECTOMIA LABIALE	14,67	
27.49.1	ALTRA ASPORTAZIONE DI LESIONE BOCCA	19,52	

COD. PRESTAZ.	DESCRIZIONE	TARIFFA €	CODICE INTERNO
27.51	SUTURA DI LACERAZIONE DEL LABBRO	19,52	
27.52	SUTURA DI LACERAZIONE DI ALTRA PARTE DELLA BOCCA	19,52	
27.91	FRENULOTOMIA LABIALE	14,67	
76.01	SEQUESTROMIA DI OSSO FACCIALE	21,69	
87.12.1	RX ENDORALE	6,20	RX
89.01	ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI	12,91	
89.7	VISITA SPECIALISTICA	20,66	VIS
96.54.1	ABLAZIONE TARTARO	9,71	A1
96.54.2	SIGILLATURA SOLCHI E FOSSETTE	3,87	SIG
96.54.3	CURA STOMATITE, GENGIVITE, ALVEOLITE PER SEDUTA	5,84	G1 - CA
97.35	RIMOZIONE PROTESI	6,46	RP
99.97.1	SPLINTAGGIO PER GRUPPI DI QUATTRO DENTI	13,43	
99.97.2	RICEMENTAZIONE DI CORONA O PONTE	13,43	RC

Relativamente a RADIOLOGIA ODONTOIATRICA segnaliamo che dal 06/11/2012 le prestazioni

87.11.1 RX DI ARCATA DENTARIA	87.11.2 RX ARCATA DENTARIA CON OCCLUSALE	87.11.3 ORTOPANTOMOGRFIA OPT
----------------------------------	---	---------------------------------

a seguito delle disposizioni della Regione Autonoma Sardegna che ci vietano di erogarle in Regime di convenzione, **possono essere erogate solo in Regime di Libera Professione**. Per ulteriori chiarimenti si rimanda al punto successivo.

Regime di Libera Professione

Le prestazioni erogate riguardano tutte le prestazioni inerenti alla BRANCA DI ODONTOIATRIA ed esattamente:

CONSERVATIVA	ESTETICA
ENDODONZIA	ESTETICA DEL SORRISO (TESSUTI MOLLI)
PROTESI	LASERTERAPIA
IMPLANTOLOGIA	RADIOLOGIA ODONTOIATRICA
CHIRURGIA ODONTOSTOMATOLOGICA	ORTODONZIA

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA: le prestazioni, erogate dalla ns. Struttura nel pieno rispetto dei requisiti di legge, sono erogate in regime di Libera Professione.

Dal 06/11/2012 le tariffe applicate dall'Ambulatorio sono:

PRESTAZIONE	TARIFFE	
	NON ESENTE	ESENTE TICKET
ORTOPANTOMOGRFIA		
RX DI ARCATA DENTARIA	23,24 €	20,00 €
RX ARCATA DENTARIA CON OCCLUSALE		

pazienti NON ESENTI: tariffa applicata = TICKET corrisposto in regime di convenzione, cioè presentando Ricetta Medico di famiglia, ora non più necessaria

pazienti ESENTI TICKET: la tariffa rappresenta sicuramente un costo per i pazienti che vogliono eseguire l'esame RX presso la ns. Struttura; esiste comunque la possibilità di effettuarla come ESENTI TICKET presso le strutture di radiologia convenzionate.

N.B.

Nel caso in cui il paziente voglia acquisire su CD copia della radiografia (OPT) ne fa richiesta all'Accettazione; l'importo da pagare al ritiro è di € 10,00.

2.2 ACCESSO E ACCOGLIENZA

IL "Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. Sas", sito a Serramanna in P.za Martiri 7, è in zona centrale, facilmente raggiungibile e dotata di servizi (parcheggi, farmacia, banche, bar, ecc.); per ulteriori info su come raggiungerci si veda sez. 3, punto 3.5, Utilità.

Orario di apertura al pubblico

MATTINO: DALLE 9.00 ALLE 13.00 DAL LUNEDÌ AL SABATO

POMERIGGIO: DALLE 15.00 ALLE 19.00 DAL LUNEDÌ AL SABATO

Il Centro Odontoiatrico Specialistico è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato. Gli orari sono esposti all'ingresso. Eventuali variazioni sono comunicate mediante avvisi esposti in Sala d'Attesa.

L'accesso è regolato tramite appuntamento fissato anche telefonicamente dalla Segreteria operativa come da orario di apertura.

Il Centro Odontoiatrico Specialistico, strutturato e attrezzato per consentire ai disabili l'accesso alla sala d'attesa, ai servizi igienici ed alle postazioni cliniche, è impegnato nel miglioramento continuo della struttura a favore dei disabili.

Prenotazione

La prenotazione può essere fatta nei giorni non festivi, secondo una delle seguenti modalità:

- per telefono dal lunedì al venerdì come da orari di apertura e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 al numero **070.9130600**
- di persona presentandosi dal lunedì al venerdì come da orari di apertura e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Per effettuare la prenotazione non è necessario esibire la richiesta del medico di base; tuttavia si ricorda che per **accedere alla prestazione in regime di convenzione con il SSR/SSN** è necessario presentare in sede di appuntamento:

- la richiesta compilata sull'apposito formulario dal medico di base (ricetta rosa)
- la tessera sanitaria o il codice fiscale
- eventuali radiografie e documentazione clinica disponibile.

Pazienti in cura

Gli appuntamenti con i pazienti in cura sono pianificati e gestiti dalla segreteria sulla base delle indicazioni dell'Odontoiatra curante e della disponibilità del paziente.

IMPORTANTE

La Segreteria/Accettazione, consapevole delle problematiche professionali e/o familiari dei pazienti, è costantemente impegnata a trovare soluzioni per conciliare al meglio orari e tempi delle sedute/cure con le esigenze personali; ciò significa gestire gli appuntamenti in modo da pianificare in maniera razionale le attività a tutto vantaggio degli utenti/ pazienti.

Tale pianificazione è talvolta disattesa a causa di appuntamenti mancati senza preavviso; pertanto, consapevoli che ognuno di noi può avere dei contrattempi, ci sembra corretto richiamare la Vs. attenzione su quanto segue:

Nel caso in cui Vi troviate impossibilitati a rispettare l'appuntamento preso, Vi preghiamo di informarci il prima possibile (almeno 24 ore prima) in modo da consentirci di modificare l'agenda degli appuntamenti chiamando al numero 070.9130600

N.B. Gli appuntamenti mancati dal paziente senza preavviso saranno recuperati a discrezione della segreteria.

Sebbene sia ns. cura rispettare gli orari degli appuntamenti, potrebbero, nostro malgrado, verificarsi piccoli ritardi dovuti a qualche urgenza non prevedibile/ altro.
Sarà comunque nostra cura informarvi sui tempi di attesa al vostro arrivo.

Ci preme inoltre segnalarvi che nel caso di urgenze odontoiatriche, consapevoli che il dolore dentario è difficilmente sopportabile e confidando nella Vs. comprensione, il discorso relativo alla prenotazione decade, e l'accesso alle prestazioni in urgenza viene garantito dal primo odontoiatra disponibile.

Nel caso in cui l'Ambulatorio si trovasse nella impossibilità di erogare le prestazioni previste come da appuntamenti, ne dà immediata comunicazione al paziente interessato e concorda con lui la data del nuovo appuntamento.

Accettazione: all'arrivo l'utente si presenta all'Accettazione e verificato l'appuntamento, si accomoda in Sala d'Attesa dove aspetta la chiamata da parte della responsabile.

Vi chiediamo gentilmente di attenervi a tali indicazioni date esclusivamente nel vs. interesse, in quanto ci permettono di gestire al meglio le attività garantendo la vs. privacy.

Visita specialistica: l'utente

- presenta la ricetta del medico di base (colore rosa) relativa a richiesta di VISITA ODONTOIATRICA e paga il ticket previsto dal Tariffario Regionale; nulla è dovuto dai pazienti che, come da codice di esenzione indicato dal MEDICO DI BASE su ricetta rosa, risultano ESENTI TICKET
- fornisce all'accettazione i propri dati per apertura Cartella Clinica e, in base a informativa consegnata relativa protezione dei dati personali ([Regolamento UE 679/2016](#)), autorizza l'Ambulatorio al loro trattamento firmando in corrispondenza dell'apposito timbro su CC e allegati.

Effettuata l'accettazione il paziente viene introdotto dalle assistenti (ASO) in Sala Clinica per la visita odontoiatrica effettuata dal Dr. Severo Pulixi (Odontoiatra responsabile) volta a individuare il percorso diagnostico – terapeutico più appropriato rispetto alle problematiche emerse.

Il percorso diagnostico – terapeutico o Piano di Cura individuato e registrato in Cartella Clinica nell'apposito spazio, viene illustrato al paziente che riceve dal Responsabile Odontoiatra anche tutte le informazioni relative all'odontoiatra/i che lo seguiranno, ai possibili rischi, al ricorso ad anestesia, alla necessità di una sua collaborazione, ecc.

Nel caso in cui l'Odontoiatra titolare sia impossibilitato ad eseguire la visita, questa viene svolta dagli odontoiatri collaboratori.

Dopo la visita il paziente viene accompagnato all'accettazione dove la proposta terapeutica contenuta nel Piano di cura viene definita in termine di costi nel Preventivo (MD26) emesso sia per le cure erogate in convenzione con SSN/SSR che in Libera Professione.

Se il paziente accetta il Piano di cure o una parte di esso l'Accettazione procederà all'acquisizione delle firme relative a:

- **accettazione Piano di cura proposto e quindi del preventivo emesso; la firma deve essere apposta sul lato posteriore della CC. dove è riportato il Piano di cura;**
- **consenso informato** la firma deve essere apposta su Prescrizione ASSL 6 Sanluri (prestazioni erogate SSN/SSR) e su Registro Sterilizzazione e Consenso Informato Esecuzione Cure allegato alla C.C.
- **liberatoria per il trattamento dei dati ([Regolamento UE 679/2016](#)).**

Gli appuntamenti per l'erogazione delle cure saranno pianificati e gestiti dall'Accettazione in base alle indicazioni dell'odontoiatra curante e alla disponibilità del paziente; al Paziente verrà rilasciato un promemoria degli appuntamenti con gli estremi dell'Ambulatorio (indirizzo, n. telefono) da utilizzare in caso di necessità (terapie/ informazioni/ disdette).

Laddove il paziente non accetti la proposta relativa a Piano di cure e/o preventivo la cartella clinica viene archiviata come offerta non accettata.

Modifiche al Piano di Cura/Preventivo

Il Piano di Cura può essere modificato nel corso delle sedute successive in seguito a evidenze emerse sulla base dei dati nel frattempo acquisiti (ad esempio immagini Rx, pulizia cavo orale; altro) e/o durante l'erogazione delle cure.

Nei casi in cui si presenti tale esigenza l'odontoiatra curante, **informato il paziente** su necessità e ragioni di tale modifica e eventuali costi aggiuntivi rispetto al preventivo iniziale (ASSL/ LP) e **avuto il suo consenso a procedere**, registra in maniera evidente (**penne colorate**) le modifiche al Piano di Cura in CC, la data della modifica e appone la propria firma; in caso di rifiuto l'odontoiatra si attiene a quanto indicato nel Piano di Cura iniziale.

Al termine della seduta la segreteria acquisirà in CC la firma del paziente per accettazione modifiche Piano di Cura e definirà il pagamento (ASSL/ LP).

Modalità di pagamento

Effettuata l'accettazione, l'utente dovrà pagare l'importo relativo alle prestazioni richieste, che gli verrà comunicato dalla segretaria, dietro consegna della relativa ricevuta/fattura.

Prestazioni Erogate in Regime di Convenzione SSR/SSN

PRESTAZIONE	IMPORTI DA PAGARE	
	NON ESENTE	ESENTE TICKET
VISITA SPECIALISTICA ODONTOIATRICA	20,66 €	-
PRESTAZIONI EROGATE (MAX 8) PER FOGLIO RICHIESTA ASL6	46,15 €	-

Al fine di non incorrere in disguidi e/o incomprensioni Vi invitiamo a prendere nota di quanto segue:

utenti non esenti: il numero di prestazioni erogate e registrate nel foglio richiesta ASSL Sanluri (ex ASL) possono essere massimo n. 8; il numero di prestazioni erogate non deve essere confuso con il numero di sedute effettuate, in quanto nel corso di una seduta possono essere erogate più prestazioni, come illustrato nei seguenti esempi di seduta:

S1: ablazione tartaro (A1) + 1 cura gengivostomatite (G1) + curettage dei 6 sestanti = 8 prestazioni;

S2: numero 3 estrazioni denti + numero 3 curettage alveoli = 6 prestazioni.

utenti esenti: ai fini dell'erogazione delle prestazioni si ricorda che il Certificato di Esenzione per reddito/ecc. rilasciato da ASSL (ex ASL) di appartenenza deve essere valido.

Prestazioni erogate in regime di Libera professione

Qualora le prestazioni richieste vengano erogate al di fuori del SSR/SSN o non siano comprese tra le prestazioni erogabili in regime di convenzione, l'importo da pagare sarà relativo alle tariffe private (libera professione) praticate dal ns. Centro.

2.3 CONSENSO INFORMATO, RINTRACCIABILITÀ, ALTRO

L'Ambulatorio, al fine di dare evidenza della applicazione della legislazione vigente/ altro, ha la necessità di raccogliere in diversi momenti le firme dei pazienti in relazione a:

- **Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali:** consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge
- **Consenso informato all'esecuzione delle cure e/o interventi** in base a informazioni (cliniche e terapeutiche) ricevute dal Dott. Severo Pulixi; nel caso di minori/altro, le dichiarazioni di ricevuta informazione e consenso vengono firmate dai genitori/ tutori legali.
- **Rintracciabilità cicli di sterilizzazione strumentario** utilizzato durante la seduta e presa in carico da parte del paziente delle relative buste datate e siglate
- **Consenso informato esecuzione esame radiologico donne in età fertile/minori/altro** in base a informazioni ricevute da Odontoiatra; nel caso di minori/altro la dichiarazione viene firmata dai genitori/tutori legali.
- **Accettazione preventivo** emesso in base al Piano di Cura, e laddove necessario, **Accettazione eventuali modifiche** al Piano di Cura e di conseguenza al preventivo.

2.4 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

In caso di **emergenza organizzativa** (assenza di un odontoiatra/altro) la Segreteria avvisa prontamente i pazienti già presenti in sala attesa e quelli in agenda appuntamenti; a garanzia della continuità assistenziale durante gli orari di apertura potrà essere proposto un altro specialista presente in struttura.

In caso di indisponibilità/assenza della Direzione Sanitaria, Dott. Severo Pulixi, la responsabilità dell'organizzazione interna della Struttura è affidata all'odontoiatra presente nella Struttura tra i due odontoiatri nominati quali sostituti Dott.ssa Antonella Chessa e Dott.ssa Eva Pisu.

In caso di **emergenza ambientale** il DDL/ RSPP impartisce al personale le disposizioni per gestire l'evacuazione della struttura (guidare i pazienti verso le vie d'uscita) e allertare immediatamente il Comando dei Vigili del Fuoco.

In caso di **emergenza tecnica**, il personale contatta telefonicamente le aziende interessate per valutare i tempi di interruzione del servizio.

Nel caso di guasti che compromettano l'erogazione dei servizi in sicurezza, il personale avviserà i pazienti presenti in studio e telefonicamente quelli in agenda, fissando nuovi appuntamenti.

In caso di guasti legati ad impianti/ attrezzature il personale ha il compito di avvisare i tecnici competenti per le manutenzioni straordinarie.

2.5 PARTNERSHIP SANITARIE

I pazienti hanno il diritto di essere curati sulla base delle più serie e validate procedure scientifiche, cioè sulla base di Evidence Based Dentistry.

Gli odontoiatri, in fase di diagnosi e definizione del trattamento/cura, fanno riferimento, oltre alle loro conoscenze/ competenze, ai riferimenti scientifici/ protocolli che possono essere attuati per tutelare/ garantire al meglio la salute del paziente.

Pertanto, i pazienti per i quali si ravvedano necessità ospedaliere (cure odontoiatriche complesse/ pazienti disabili) vengono indirizzati presso i centri specializzati esterni, convenzionati con il SSN, con i quali C.O.S. del Dott. Severo Pulixi collabora:

OSPEDALE S.S. TRINITÀ Via Is Mirrionis, 92 Cagliari CUP aziendale
070.474747

U. O. DI CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE Responsabile: dott. Giorgio Tore

U. O. DI OTORINOLARINGOIATRIA Responsabile: dott. Giorgio Tore

AZIENDA OSPEDALIERA BROTZU Via Peretti, 2 Cagliari CUP Telefonico 070.539680

SSD CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE **Direttore:**

CASA DI CURA POLISPECIALISTICA SANT'ELENA V.le Marconi, 160 Quartu S.E. Tel.070.8605083/ 8605007

U. O. DI CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE E ODONTOSTOMATOLOGIA Resp.: dott. Sandro Foddis

POLICLINICO CITTÀ DI QUARTU Via Silesu, 10 Quartu S. E. Tel. 070.810116

REPARTO DI CHIRURGIA MAXILLOFACCIALE Responsabile: dott. Marco Piras.

3.1 IMPEGNI

La Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di aiutare i cittadini/ utenti a tutelare i loro diritti.

Di seguito vengono riportati gli impegni che C.O.S. del Dott. Severo Pulixi assume nei confronti dei cittadini/utenti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione dei servizi/ cure.

Il personale della Struttura è coinvolto e responsabilizzato per il rispetto degli standard dichiarati.

La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile Qualità e Accredimento e i responsabili delle funzioni interessate.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni da noi ritenuti maggiormente percepibili dall'Utente al fine di un suo reale coinvolgimento.

3.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

C.O.S. si impegna a perseguire e mantenere i seguenti standard di erogazione delle prestazioni:

Tempi di Attesa Prestazioni Erogate in Convenzione SSR/SSN

	IMPEGNO	REFERENTE	ANNO 2018	ANNO 2019*
EFFETTUAZIONE VISITA SPECIALISTICA (DA PRENOTAZIONE)	Min. 0 / Max. 7 giorni	ACCETTAZIONE	OK	OK
1° APPUNTAMENTO IGIENE ORALE DAL GIORNO DELLA VISITA	Min. 0 / Max. 5 giorni	ACCETTAZIONE	OK	OK
1° APPUNTAMENTO CURE DAL GIORNO DELLA VISITA	Min. 0 / Max. 40 giorni	ACCETTAZIONE	OK	OK
FREQUENZA APPUNTAMENTI PER ATTUAZIONE PIANO DI CURA	Min. ogni 7 gg / Max. ogni 10 gg	ACCETTAZIONE	OK	OK
ACCESSO ALLE CURE IN CASO DI URGENZA	Min. 0 / Max. 0 giorni	ACCETTAZIONE	OK	OK

Il rispetto degli standard dichiarati viene verificato periodicamente in base a dati raccolti dall'Accettazione in modo da controllarne andamento e definire, se necessario, eventuali azioni correttive.

*I dati del 2019 sono relativi primo semestre e andranno confermati a fine anno.

IMPORTANTE

Vi informiamo che tali standard sono garantiti laddove il paziente si attenga a quanto concordato con la Segreteria.

In caso di mancata collaborazione o comunque di modifiche per esigenze del cliente C.O.S. non si ritiene responsabile di eventuali slittamenti e/o ritardi nell'erogazione delle prestazioni/ attuazione del Piano di cura.

Ci preme inoltre ricordarvi che nel caso di urgenze, il discorso relativo alla prenotazione decade, e l'accesso alle prestazioni in urgenza viene garantito dal primo odontoiatra disponibile.

Accoglienza e Confort

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ANNO 2018	ANNO 2019*
GENTILEZZA/ DISPONIBILITÀ	questionari qualità percepita	N. 4 CONTROLLI ANNO	OK	OK
IDENTIFICAZIONE PERSONALE	presenza cartellino identificativo	100% DI APPLICAZIONE	OK	OK
PULIZIA AMBIENTI	numero interventi giornalieri	N. 2 INTERVENTI GIORNALIERI	OK	OK

Gestione del Rischio Clinico

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ANNO 2018	ANNO 2019*
STERILIZZAZIONE STRUMENTARIO	N. cicli sterilizzazione positivi/ N. cicli sterilizzazione effettuati	100%	OK	OK
REGISTRO STERILIZZAZIONE	Presenza/Assenza	100%	OK	OK
GESTIONE RIFIUTI SANITARI	Presenza contenitori	100%	OK	OK

Trattamento dei Dati e Consenso Informato

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ANNO 2018	ANNO 2019*
CONSENSO TRATTAMENTO DATI (Reg. UE 679/2016)	Presenza/Assenza	100% DI APPLICAZIONE	OK	OK

Tutela e ascolto Utenti

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ANNO 2018	ANNO 2019*
RISPOSTA A RECLAMO SCRITTO	30 gg. lavorativi dalla presentazione	RISPOSTA AL 100% DEI RECLAMI	NON PERVENUTI	NON PERVENUTI

Rilevazione annuale soddisfazione utenti (da somministrazione questionari anno 2018)











REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO 2019	ANNO 2018	ANNO 2019*
RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE UTENTI	I.S.C. = Media punteggio soddisfazione clienti	≥ 9,3	9,3	ND

*I dati del 2019 non sono ancora disponibili in quanto saranno effettuati nella seconda parte del 2019.

Monitoraggio della soddisfazione cliente

Il monitoraggio, effettuato periodicamente attraverso somministrazione di questionari, rientra tra le attività adottate per valutare qualità servizi erogati rispetto a standard definiti. I dati analizzati e trattati utilizzando tecniche statistiche, ci permettono di calcolare l'Indice Soddisfazione Cliente (I.S.C.) attraverso il quale è possibile valutare andamento e tendenze in atto e intervenire, se necessario, per apportare opportune correzioni/miglioramenti e verificarne esito.

Tabella con sintesi dati raccolti/analizzati 2018 e andamento rispetto anno precedente (2017):

AREA	DOMANDA	MEDIA PUNTEGGIO		ANDAMENTO 2018 RISPETTO A 2017	
		2017	2018		
segreteria/ accettazione	1	Cortesìa, competenza, professionalità, disponibilità	9,7	9,8	 MIGLIORATO
	2	Chiarezza informazioni ricevute dal personale	9,6	9,7	 MIGLIORATO
	3	Sala d'attesa: pulizia, ordine, accoglienza, confort	9,0	9,1	 MIGLIORATO
	4	Tempi di attesa in Sala d'aspetto: Puntualità	7,5	7,8	 MIGLIORATO
sale operative	5	Aree operative: Pulizia, Ordine, Efficienza	9,4	9,7	 MIGLIORATO
	6	Professionalità Odontoiatri	9,5	9,7	 MIGLIORATO
	7	Professionalità Assistenti	9,4	9,6	 MIGLIORATO
	8	Chiarezza informazioni ricevute da Odontoiatri	9,4	9,7	 MIGLIORATO
	9	Tempi di attesa per le cure	8,1	8,8	 MIGLIORATO
studio	10	Soddisfazione complessiva dello Studio	9,2	9,3	 MIGLIORATO

I.S.C. 2017 = 9,1

I.S.C. 2018 = 9,3

3.3 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

C.O.S. si impegna nella semplificazione di tutti i rapporti con gli utenti/ clienti, predisponendo apposita modulistica e procedure.

3.4 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

C.O.S. garantisce, nell'ambito del presente documento a disposizione dei clienti/utenti, un'informazione chiara e completa sulla Struttura e la sua Organizzazione, i servizi/prestazioni erogate, sulle tipologie e modalità di erogazione del servizio.

La maggior parte delle comunicazioni per gli utenti, esposte nella bacheca (situata nella sala d'attesa), sono relative a:

- comunicazioni chiare e leggibili relative modalità per usufruire assistenza in convenzione SSR (ASSL)
- avvisi per variazioni orari, chiusure festive e/o delle modalità di erogazione del servizio
- report su andamento soddisfazione cliente/paziente e/o altri standard definiti nella presente Carta.

Le informazioni sugli orari dell'Ambulatorio e sui servizi e relative modalità di erogazione, possono essere richieste telefonicamente al numero **070.9130600**.

L'Ambulatorio si impegna inoltre nell'assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso agli utenti cercando di adottare un linguaggio facile e comprensibile.

3.5 UTILITÀ, PORTALE WEB, MAPPA

NUMERI UTILI

Centro Odontoiatrico Specialistico del Dr. Severo Pulixi & C. S.a.s.

P.za Martiri,7 Serramanna

Tel. 070.9130600 Fax 1782767308

E-mail: info.studiopulixi@gmail.com docsevpul@tiscali.it

Al di fuori degli orari di apertura e in caso di impedimento è attiva una segreteria telefonica.

PORTALE WEB: Siamo presenti nel Portale della Cooperativa Med.NET <http://www.mednetcoop.net> nella sezione: STRUTTURE SANITARIE ASSL SANLURI ODONTOSTOMATOLOGIA.

INDICAZIONI STRADALI

COME RAGGIUNGERCI?

P.za Martiri è compresa fra via Roma, via G. Cesare e via Petrarca



DA CAGLIARI AUTO

PERCORRERE LA SS 131 FINO AL 27 KM, IMBOCCARE USCITA PER SERRAMANNA, ALLA ROTONDA TENERSI SULLA SN E PROSEGUIRE DRITTI FINO A INGRESSO PAESE, TENERSI SULLA SN E PRENDERE VIA GARIBALDI, PROCEDERE DRITTI E GIRARE ALLO STOP A DX SU VIA SERRA, SVOLTARE A SN SU VIA G. CESARE, PERCORRERLA FINO A VIA ROMA, SIETE ARRIVATI

DA NUORO AUTO

PERCORRERE LA SS 131 FINO ALL'USCITA PER SERRAMANNA (AL 96 CIRCA SS131), DOPO CIRCA 400M. IMBOCCARE SP 54BIS E PROSEGUIRE DRITTI FINO A INGRESSO PAESE, TENERSI SULLA SN PRENDERE VIA GARIBALDI, PROCEDERE DRITTI E GIRARE ALLO STOP A DX SU VIA SERRA, SVOLTARE A SN SU VIA G. CESARE, PERCORRERLA FINO A VIA ROMA, SIETE ARRIVATI

DA CAGLIARI MEZZI PUBBLICI

È POSSIBILE ARRIVARE A SERRAMANNA ANCHE CON TRENO E AUTOBUS; PER ORARI CONSULTARE I SITI:

www.trenitalia.com/ www.arst.sardegna.it

IMPORTANTE

LE ZONE DI PARCHEGGIO ANTISTANTI ALL'AMBULATORIO SONO A DISCO ORARIO

Esiste comunque la possibilità di parcheggio libero nelle strade vicine (via g. cesare, via s. leonardo, via della parrocchia)

4.1 TUTELA

Qualunque violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi può essere segnalata dagli utenti alla Direzione compilando il MODULO DI RECLAMO (MD09) disponibile presso la Segreteria.

Il MODULO DI RECLAMO compilato in tutte le sue parti (data, oggetto del reclamo, nome e cognome, indirizzo) va consegnato alla Segreteria.

Le segnalazioni pervenute saranno esaminate dalla Direzione che si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni dalla data di ricevimento riferendo all'interessato sugli esiti degli accertamenti compiuti e fornendo tempi e modalità di risoluzione dell'eventuale irregolarità.

4.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

C.O.S. del Dr. Pulixi & C. Sas periodicamente verifica la qualità del servizio offerto rispetto agli obiettivi/standard dichiarati; nel paragrafo 3.2 (Standard di qualità specifici per l'erogazione delle prestazioni) sono riportati i dati raccolti nel 2018 e andamento 1° semestre 2019.

Tali dati saranno comunque oggetto di ulteriore analisi e valutazione in sede di riesame, quando la Direzione, disponendo di tutte le informazioni/ dati sulle prestazioni del Sistema, procederà a definire le scelte gestionali e organizzative per il miglioramento.

4.3 CONSULENZA E ASSISTENZA AGLI UTENTI

Il personale della Segreteria e/o gli Odontoiatri di C.O.S. del Dr. Pulixi sono a disposizione degli utenti per ogni richiesta relativa a:

- Modalità di prenotazione
- Modalità di pagamento del ticket per prestazioni erogate in regime di convenzione col SSN
- Modalità per l'esenzione dal pagamento del ticket per le prestazioni erogate in regime di convenzione con SSR/SSN
- Modalità di pagamento per le prestazioni erogate in regime libera professione
- Informazioni su Piani Terapeutici
- Altre strutture accreditate
- Partnership Sanitarie
- Segnalazioni e/o eventuali Reclami.

4.4 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento è adottato da C.O.S. del Dr. Pulixi & C. Sas con decorrenza 1 marzo 2003 e viene aggiornato con cadenza annuale o comunque a necessità in seguito a modifiche/ adeguamenti disposti internamente e/o dettati da normativa di riferimento, altro.

Gli aggiornamenti/ revisioni del documento, indicate sulla copertina e su ogni pagina, sono facilmente identificabili dagli utenti.

4.5 ALLEGATI

MD09 Rapporto Non Conformità/ Reclamo

MD44 Questionario Soddisfazione Clienti