

# **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.**  
Via Palermo, 86 - 91100 Trapani (TP)  
Tel. Fax 0923 534411

## INDICE

PREMESSA

### **PARTE I<sup>^</sup> - Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.**

- 1.1 Presentazione
- 1.2 Struttura ed organizzazione
- 1.3 Fini Istituzionali
- 1.4 Principi fondamentali

### **PARTE II<sup>^</sup> - *Presentazione e modalità di accesso***

- 2.1 Modalità di accesso alle prestazioni
- 2.2 Erogazione del servizio
- 2.3 Standard di qualità

### **PARTE III<sup>^</sup> - *Tutela dei pazienti***

- 3.1 Privacy
- 3.2 Organismi di controllo e verifica

## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti dell'ambulatorio e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

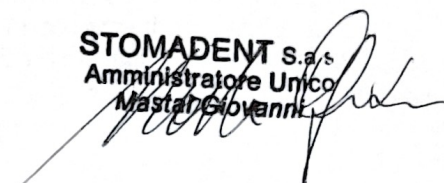
Essa illustra, gli organismi interni all'ambulatorio preposti per la tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficienza delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti dal nostro personale che qui lavora, per consentirci di offrire un servizio a misura d'uomo, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.

**LA DIREZIONE**

**STOMADENT S.a.s**  
Amministratore Unico  
Mastai Giovanni



## **PARTE I^ - Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.**

### **1.1 Presentazione**

Lo **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** nasce nel 1990 nel territorio della provincia di Trapani nell'intento di fornire servizio di assistenza ai pazienti per prestazioni odontoiatriche

Attualmente lo **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è ubicato in via Palermo, 86 - 91100 Trapani (TP). Il numero telefonico dell'accettazione è 0923 534411.

La struttura è situata all'interno di un fabbricato realizzato e concepito per erogare il servizio ambulatorio odontoiatrico con l'ingresso che si apre sul locale accettazione, dotato di idonei posti a sedere commisurati ai picchi più alti di accesso.

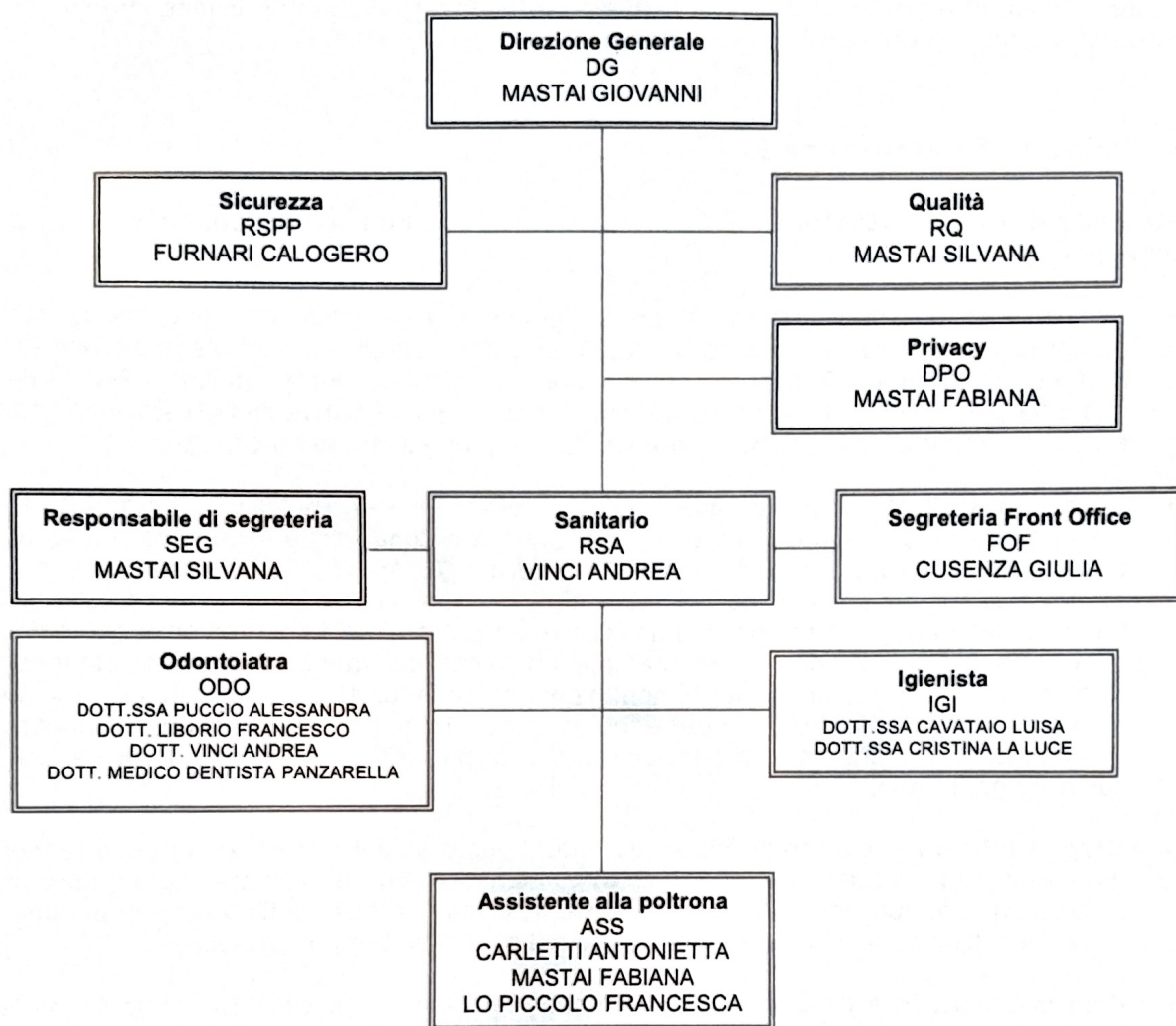
### **1.2 Struttura ed organizzazione**

La struttura dello **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è costituita da:

- Reception
- Sala di attesa
- Servizi igienici pazienti
- Servizi igienici operatori
- Sala operativa 1
- Sala operativa 2
- Sala operativa 3
- Locale decontaminazione e sterilizzazione
- Deposito/ripostiglio
- Spogliatoio del personale
- Ufficio/direzione

Lo **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è dotato di una struttura concepita nel pieno rispetto dei requisiti strutturali e tecnologici specifici di cui al decreto 17/06/2002 e nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sui luoghi di lavoro secondo il D. Lgs. 81/2008 e relativa integrazione secondo il D. Lgs. 106/2009, in particolare si è dotato di un Piano di Valutazione dei Rischi, di servizi Antincendio, di servizi di Primo Soccorso, ed ha provveduto all'adeguamento alle norme di sicurezza sugli impianti elettrici secondo D. Lgs, 37/2008.

Il personale dello **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione e addestramento tenuti da istruttori qualificati in ottemperanza alla normativa.

**ORGANIGRAMMA****1.3 Fini Istituzionali**

Scopo istituzionale dello **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è rappresentato dall'impegno formale che esso assume nei confronti dei propri Utenti al fine di erogare il servizio offerto nella massima sicurezza ed efficienza.

Questo impegno consiste nel:

- Definire standard di qualità ed obiettivi di miglioramento
- Assicurare la trasparenza dei propri atti
- Dare informazioni corrette ed aggiornate
- Offrire servizi efficaci ed efficienti
- Garantire la tutela rispetto ad eventuali disservizi prevedendo la possibilità di reclamo e quindi la risoluzione degli stessi.

Lo Studio ha realizzato la sua Carta dei Servizi al fine di descrivere le prestazioni erogate, definendo i propri fattori ed indicatori di qualità, impegnandosi a verificare costantemente l'attuazione dei programmi di miglioramento, anche con la collaborazione degli Utenti. La Carta dei Servizi, in questa ottica, vuole essere uno strumento di comunicazione che gli utenti e gli operatori possono utilizzare e consultare

## 1.4 Principi fondamentali

Lo **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** si impegna ad erogare i servizi sanitari ispirandosi ai seguenti principi:

- **Accoglienza e trasparenza:** Tutto il Personale è consapevole dell'importanza di trattare i Pazienti con gentilezza, educazione e delicatezza, affinché percepiscano l'alto livello di attenzione che meritano e che viene loro effettivamente offerto. Il Personale si impegna inoltre a fornire ai Pazienti tutte le informazioni relative alla prestazione (come e da chi viene eseguita), tempi di attesa, con linguaggio chiaro ed esplicito.
- **Affidabilità:** Tutti i Collaboratori dello studio (Sanitari, tecnici e amministrativi) frequentano regolarmente Corsi di aggiornamento e Congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei servizi offerti. Tutte le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità e adeguatezza nel tempo. Lo studio privilegia il loro frequente ricambio in risposta alle esigenze di sempre maggior efficienza dei moderni mezzi di diagnosi e terapia. Tutti i processi, clinici e non, vengono monitorati e controllati in ogni fase mediante verifiche ispettive interne ed esterne. Tutti i materiali sono sottoposti a continui controlli, affinché sia possibile offrire ai pazienti prodotti di qualità elevata e costante nel tempo.
- **Disponibilità:** Per quanto possibile, durante il percorso delle prestazioni erogate viene mantenuto un contatto continuo, diretto e telefonico, con il Paziente, garantendo una assistenza continua per tutti i problemi che possono verificarsi all'inizio e nel prosieguo delle cure. Qualsiasi servizio viene erogato nel più breve tempo possibile.
- **Riservatezza:** In accordo con il segreto professionale, il Codice di Deontologia Medica e il Decreto Legge sulla Privacy GDPR 679/2016, è garantito l'assoluto rispetto delle persone e dei dati sensibili.
- **Collaborazione:** E' garantita la collaborazione con i Pazienti e con tutte le persone che a vario titolo frequentano la struttura. In particolare, sono graditi suggerimenti e osservazioni atti al miglioramento e all'ottimizzazione di tutti i servizi erogati.
- **Uguaglianza e imparzialità:** E' garantita la tutela di tutti i cittadini secondo un criterio di uguaglianza nell'erogazione della prestazione senza distinzione di religione, età, sesso, razza, lingua, nazionalità, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche. Lo studio si impegna inoltre a proporre a tutti i Pazienti la terapia più efficace ed idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal Personale in modo chiaro ed esaustivo.
- **Sicurezza:** E' garantita l'osservazione delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature, in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (igiene degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione).

- **Continuità:** La continuità qualitativa e la regolarità dei servizi vengono costantemente assicurate, ponendo la massima attenzione affinché il Paziente riceva la prestazione richiesta in maniera appropriata.

## **PARTE II^ - Presentazione e modalità di accesso**

### **2.1 Modalità di accesso alle prestazioni**

La **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.** è aperto al pubblico dalle ore **10:00** alle ore **13:00** e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 nei giorni di Lunedì - Martedì – Giovedì - Venerdì.

L'accesso presso la struttura avviene mediante contatto telefonico dove si procede a fissare un appuntamento comunicando:

- nome e cognome;
- codice fiscale;
- patologia;
- recapito telefonico
- eventuale impegnativa da parte del medico curante.

Durante la prima visita e previa autorizzazione al trattamento dei dati personali viene redatta una cartella clinica in cui è annotata l'anamnesi e le prestazioni di cui necessita il paziente;

Durante la visita il paziente viene informato delle eventuali patologie e delle terapie necessarie.

Alla fine della prima visita viene consegnato al paziente un promemoria delle prestazioni di cui necessita.

Al fine di rendere fluido l'accesso, garantendo il rispetto della Privacy, con i pazienti si concordano gli incontri che devono essere effettuati tenendo in considerazione la disponibilità del paziente e dello studio.

*Il **Dott. Vinci Andrea** è a disposizione dei Pazienti per qualsiasi informazione nelle giornate di Lunedì 10.00-12.00 e Giovedì 15.-17.00.*

### **2.2 Erogazione del servizio**

Di seguito riportiamo i servizi erogati dalla nostra struttura:

- Radiologia Odontoiatrica
- Odontoiatria Laser
- Igiene Orale , Parodontologia e Trattamenti
- Chirurgia
- Chirurgia Implantologica
- Impianti Osteointegrati
- Rilievo Impronte
- Ricostruzione Arcata Dentaria
- Protesi
- Trattamenti Conservativi
- Trattamenti Endodontici
- Trattamenti Ortodontici

## 2.3 Standard di qualità

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella seguente. La tabella seguente riporta altri standard di qualità che lo Studio garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione del servizio.

Caratteristiche del servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo medio di attesa allo sportello accettazione</li> <li>- tempo medio tra l'ingresso all'ambulatorio e l'inizio del trattamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 minuti</li> <li>- 10 minuti</li> </ul>
Qualità dell'assistenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo medio di assistenza infermieristica per paziente</li> <li>- Dotazione e qualifica del personale medico</li> <li>- Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri</li> <li>- Percentuale degli utenti soddisfatti (da sondaggi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 minuti a seduta</li> <li>- Requisiti stabiliti da leggi regionali e nazionali</li> <li>- 90%</li> </ul>
Qualità delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frequenza dei test di sicurezza e delle tarature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Annuale</li> </ul>
Qualità dell'informazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 90%</li> </ul>
Igiene e comfort degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frequenza delle operazioni di degenza e disinfezione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quotidiana</li> </ul>
Cortesia del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 90%</li> </ul>

## **PARTE III<sup>^</sup> - Tutela dei pazienti**

### 3.1 Privacy

***N.B. Lo Studio ricorda ai propri Pazienti che la presa visione e sottoscrizione dell'Informativa sulla Privacy è fondamentale per la tutela e il trattamento dei dati personali, in mancanza della stessa lo Studio non può erogare il servizio.***

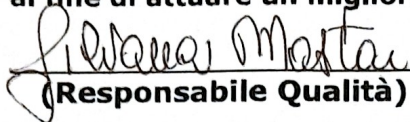
I dati comuni e sensibili inerenti i pazienti sono trattati da personale autorizzato nel pieno rispetto del GDPR 679/2016 ( noto come Codice sulla Privacy ), così come si evince dal Manuale Privacy predisposto ed attuato presso lo **Stomadent S.a.s. di Mastai G. & C.**

### 3.2 Organismi di controllo e verifica

La qualità dei servizi offerti è garantita con il coordinamento del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, l'ambulatorio effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

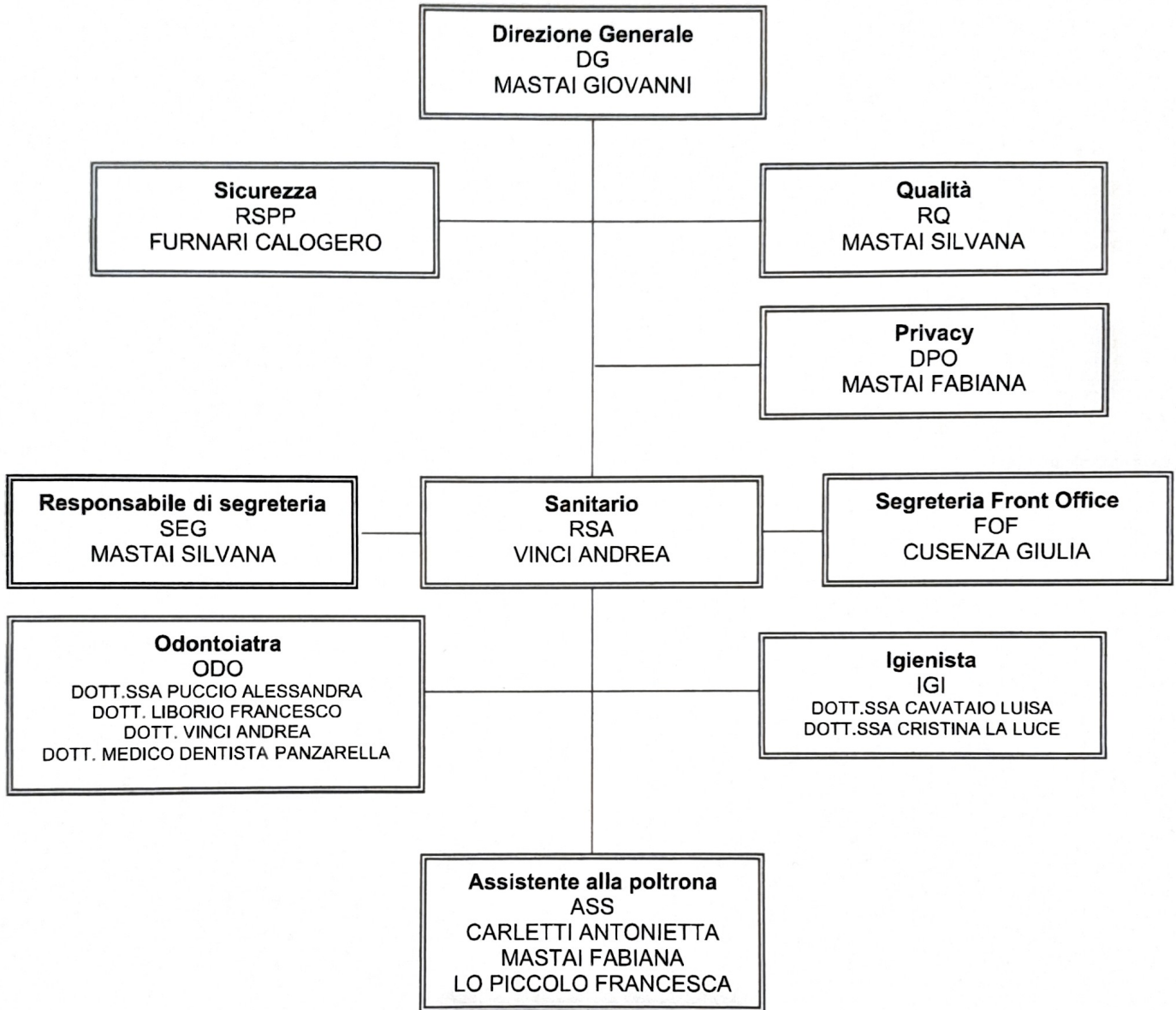
I Componenti del Gruppo di audit sono designati dal Responsabile dei Sistemi di Gestione per la Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dell'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi alla Direzione per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

**Lo Studio è assoggettato ad Audit obbligatori da parte di Organismi competenti quali l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani, e da Audit volontari alle quali si sottopone al fine di attuare un miglioramento continuo nell'erogazione delle prestazioni.**

  
(Responsabile Qualità)

  
( Direzione )

**STOMADENT s.a.s**  
Amministratore Unico  
Mastai Giovanni



Trapani, 09 aprile 2026

La Direzione

**STOMADENT S.a.s**  
Amministratore Unico  
Mastai Giovanni