



CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è

La carta dei servizi è un documento ufficiale nel quale il nostro studio dentistico presenta al pubblico lo standard di qualità dei servizi offerti. Quanto in essa riportato è impegnativo nei confronti dei fruitori dei servizi sanitari. La carta dei servizi è, insomma, un utile ed efficace strumento di informazione e tutela per tutti i clienti e assistiti.

A cosa serve

La carta dei servizi assicura al fruitore dei servizi sanitari uno strumento obiettivo con il quale valutare la qualità del trattamento ricevuto e la sua rispondenza a quanto espresso nella carta. Al cliente è, ancora, richiesto di esprimere un giudizio sul servizio, di formulare suggerimenti, di segnalare eventuali disservizi e fare proposte per il loro superamento compilando uno specifico questionario.

La qualità dei nostri servizi

Il nostro studio dentistico considera il cliente un attore importante nel processo di miglioramento della relazione medico-paziente e cerca di mantenere un dialogo franco e aperto in ogni fase del rapporto.



POLITICHE AZIENDALI

La Direzione ha disposto quanto segue:

MISSIONE

La missione dello Studio Dentistico Associato Gianfranco Santamaria-Loris Lombroni di Codogno è quella di offrire al cliente la soluzione di qualsiasi problema odontostomatologico mediante un'assistenza odontoiatrica multidisciplinare.

OBIETTIVI PRIORITARI

- Ricercare la soddisfazione del paziente.
- Garantire che la qualità delle prestazioni fornite risponda alle aspettative del cliente sia in termini di risultato che sotto il profilo economico.
- Massimo confort e igiene degli ambienti medici.
- Brevità dei tempi di attesa.
- Creazione fasce orarie per pazienti in urgenza.
- Condizioni economiche eque e trasparenti.

e ancora:

- Promuovere la salute oro-dentale dei clienti con specifici programmi di igiene orale.
- Proporre sempre terapie più aggiornate e sicure.
- Informare il cliente sia verbalmente che con ampia documentazione scritta sull'intervento che gli è stato prospettato.
- Promuovere il miglioramento continuo sia della formazione professionale del personale di assistenza che della qualità dell'ambiente di lavoro.
- Rappresentare un modello per l'alto livello organizzativo raggiunto



LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Il nostro studio, grazie all'apporto di consulenti tecnici specializzati, ha iniziato l'adozione di programmi di valutazione e miglioramento continuo delle attività in grado di applicare modelli organizzativi per il controllo dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni. Ad esempio, abbiamo predisposto una raccolta di regolamenti interni e linee guida aggiornate per lo svolgimento delle procedure tecniche più rilevanti come:

- Criteri e modalità di accesso all'utente.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti.
- Modalità per pulire, lavare, disinfettare e sterilizzare tutti gli strumenti ed accessori.

ed abbiamo dedicato grande attenzione ai REQUISITI MINIMI STRUTTURALI E TECNOLOGICI che sono richiesti per ogni attività svolta in regime ambulatoriale quali: sicurezza e continuità elettrica, igiene dei luoghi di lavoro, impianti tecnologici e radiologici, condizione microclimatiche e qualità dell'aria.

**UNA PROFESSIONE E' RISPETTABILE SOLO
QUANDO E' CAPACE DI RINNOVARSI**



TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Lo studio, grazie all'alta specializzazione di ogni singolo professionista, consente di offrire prestazioni di:

- Prevenzione e profilassi.
- Conservativa e endodonzia.
- Ortognatodonzia e gnatologia.
- Pedodonzia (cure dentali ai bambini).
- Chirurgia orale ed implantologia.
- Parodontologia.
- Protesi mobile, protesi fissa e protesi implantare.
- Sedazione cosciente e interventi su pazienti a rischio.
- Consulente otorinolaringoiatra.
- Consulente per rinoplastica.
- Consulente per chirurgia maxillo-facciale e patologia cervico-facciale.
- Consulente di chirurgia plastica, estetica e cosmetica.
- Radiologia complementare all'odontostomatologia.
opm, tele radiografia in posa latero-laterale, rx cranio per studio seni paranasali e studio ossa cranio-facciali, stratigrafie condilari, ecc.
- Consulenze odontoiatriche e perizie tecniche di parte per risarcimenti assicurativi.
- Odontoiatria olistica (medicina naturale).



ORARI DI APERTURA DELLO STUDIO

Lo studio è aperto dal lunedì al sabato, su appuntamento, con i seguenti orari:

lunedì - venerdì	ore 09-12 e 14-19
sabato	ore 09-13.30

Altre notizie sullo studio:

telefono: 0377/35543 - 431975

fax: 0377/430630

e-mail: santamarialombroni@libero.it

pec: santamarialombroni@pec.santamarialombroni.it

sito Internet: www.odontoiatriassociati.it

Ubicazione nel centro di Codogno (Lodi) in Piazza Cairoli, 32, primo piano.

Raggiungibilità:



Parcheggio: possibilità di parcheggio sia nella piazza antistante (a pagamento) che nell'immediata prossimità.

Progettazione e ristrutturazione

Su progetto degli architetti dottor Aruch e Fischer di Milano, è stata realizzata una completa ristrutturazione intervenendo su accessi, per consentire la fruizione dello studio anche a pazienti disabili, e su impianti, adeguati e ammodernati secondo le più recenti normative CEE.

Autorizzazione sanitaria n. 6-96, rilasciata dell'azienda sanitaria di lodi il 28/05/1996.

Accreditamento n.390 registro regionale delle strutture accreditate.

COSTI DELLE PRESTAZIONI

Copia del tariffario è disponibile presso la Reception.



MODALITÀ DI ACCESSO

Il paziente può interagire con lo studio secondo due diverse modalità di accesso: telefonico e di persona. In caso di ACCESSO TELEFONICO verranno richieste le generalità, il recapito telefonico e il motivo della chiamata e, dopo aver trasmesso le informazioni raccolte ad uno dei medici presenti in studio, si stabilirà se:

- Invitare il paziente a presentarsi immediatamente.
- Invitare il paziente a recarsi al pronto soccorso più vicino.
- Fissare un appuntamento.

Il caso, invece, di ACCESSO di PERSONA è previsto nei seguenti casi:

- 1^a visita in assoluto. In questo caso:
 1. Si richiedono le generalità.
 2. Si consegna la scheda di raccolta dati anamnestici.
 3. Si consegna il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali sensibili (tutela della privacy ai sensi legge 675/96).
 4. Si consegna la carta dei servizi.
- Appuntamento programmato per terapia. In questo caso:
 1. Se sono trascorsi più di 12 mesi dalla precedente compilazione, si consegna la scheda di raccolta dati anamnestici.
 2. Si informa il sanitario con cui ha l'appuntamento che è arrivato il suo paziente.
- Accesso con richiesta di prestazione non programmata. In questo caso:
 - Si informa il primo sanitario disponibile che è arrivato un paziente con una richiesta di prestazione urgente.

PUNTUALITÀ, CONSENSO ALLE CURE, RECLAMI

PUNTUALITÀ

Non dimenticate che la nostra puntualità dipende direttamente anche dalla Vostra! Se vi presentate in ritardo, sarete quasi certamente ricevuti, ma, inevitabilmente, il paziente successivo ritarderà il proprio appuntamento.

Prima o poi, il paziente successivo in attesa a causa della mancata puntualità del precedente...potreste essere Voi!



CONSENSO ALLE CURE

L'accettazione del piano di cura previsto da parte del paziente presuppone il consenso generico all'attuazione di quanto preventivato in sede di prima visita.

PER INTERVENTI PARTICOLARI VI SARÀ RICHiesto UN CONSENSO SCRITTO SECONDO LE NORME DEONTOLOGICHE E MEDICO-LEGALI VIGENTI.

Eventuali variazioni del piano di cura per sopravvenienti obiettività clinico-prognostiche, previa informazione, saranno sottoposte a vostro nuovo consenso preventivo.

RECLAMI

A fine cura vi potrà essere chiesto di esprimere un giudizio globale sulla soddisfazione del trattamento ricevuto. In ogni caso, per gli eventuali reclami, è attivo presso la reception un Ufficio di Relazioni con il Pubblico ed è a disposizione dell'utente un'informativa su come avanzare un reclamo.



OPERATORI SANITARI FISSI RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI

Dottor Loris Lombroni

- Medico chirurgo (Università di Messina)
- Specialista in odontostomatologia (Università di Pavia)
- Perfezionato in odontoiatria prevenzione per comunità (università di Milano)
- Perfezionato in terapia parodontale (Università di Milano)
- Perfezionato in tecniche chirurgiche implantari (Università di Milano)
- Perfezionato in chirurgia parodontale rigenerativa e ricostruttiva (Università di Milano)
- Perfezionato in medicina orale e laser-terapia (Università di Milano)
- Perfezionato in terapia laser distretto cranio facciale (Università di Firenze)
- Titolare ambulatorio odontoiatrico per pazienti disabili e a rischio ospedale di Codogno
- Direttore Sanitario Studio Santamaria Lombroni dal 1/3/2017
- Si occupa prevalentemente di odontoiatria conservativa (estetica dei denti anteriori), chirurgia orale, patologie del cavo orale, parodontologia, protesi e implantologia.

Dottor Gianfranco Santamaria

- Medico chirurgo (Università di Pavia)
- Specialista in odontostomatologia (Università di Pavia)
- Specialista in ortognatodonzia (Università di Milano)
- Perfezionato nella tecnica stright-wire self ligting (Università di Milano)
- Perfezionato nel trattamento riabilitativo dell'articolazione temporo-mandibolare (Università di Milano)
- Perfezionato nella tecnica ortodontia edgewise presso la tweed foundation
- Professore a contratto in ortognatodonzia presso l'Università di Milano
- Si occupa prevalentemente di ortodonzia, anche negli adulti, con particolare attenzione alle problematiche relative ai disturbi dell'articolazione temporo-mandibolare; segue anche la protesi.



Dottor Antonio Grazioli

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università di Milano)
- Medico chirurgo (Università di Pavia)
- Specialista in idrologia medica (università di Pavia)
- Perfezionato in odontoiatria e prevenzione per comunità (Università di Milano)
- Perfezionato in odontoiatria conservativa estetica (Università di Milano)
- Perfezionato in odontologia forense (Università di Firenze)
- Si occupa prevalentemente di: endodonzia, odontoiatria conservativa, prevenzione e problematiche mediche relative ai pazienti a rischio. Si occupa di medicina estetica complementare del sorriso, odontoiatra forense.

Dottoressa Maria Teresa Maldari

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università di Siena)
- Master triennale in ortodonzia
- Perfezionata in metodologie straight-wire e self-ligating (Università di Milano)
- Perfezionata in endodonzia (Università di Firenze)
- Si occupa di pedodonzia, endodonzia, odontoiatria conservativa e ortodonzia

Dottoressa Sara Sportelli

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università di Milano)
- Specialista in chirurgia orale (Università di Milano)
- Si occupa di pedodonzia, endodonzia, odontoiatria conservativa e chirurgia orale

Dottor Dino Maria Lombroni

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università Europea di Madrid)

Dottor Biagio Fabio Lombroni

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università Europea di Madrid)

Dottoressa Lidia Giuseppina Lombroni

- Odontoiatra – dottore in odontoiatria e protesi dentaria (Università Europea di Madrid)



Lo studio si avvale della collaborazione di **consulenti esterni**:

Dottor Marco Collini

- Medico chirurgo (Università di Parma)
- Specialista in otorinolaringoiatra e patologia cervico-facciale (Università di Parma)
- Specialista in odontostomatologica (Università di Parma)
- Convenzione per espletamento di consulenza specialistica-disciplina chirurgia maxillo-facciale Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova 01/01/2013

Dottor Fausto Polastri

- Medico chirurgo (Università di Parma)
- Specialista in odontostomatologica (Università di Torino)
- Specialista in chirurgia maxillo-facciale (Università di Torino)
- Si occupa di consulenze implantologiche e di chirurgia maxillo-facciale

Dottor Maurizio Giordano

- Medico chirurgo (Università di Torino)
- Specialista in odontostomatologica (Università di Torino)
- Specialista in chirurgia maxillo-facciale (Università di Milano)
- Si occupa di consulenze implantologiche e di chirurgia maxillo-facciale

Dottor Francesco Procaccio

- Medico chirurgo (Università di Pavia)
- Specialista in anesthesiologia e rianimazione (Università di Pavia)
- Si occupa di assistenza anesthesiologica