



SST S.r.l.
Via Martiri della Libertà 58
20054 Segrate MI
Tel. +39 02 26921196
www.clinicasst.it – segreteria.sst@clinicasst.it

Sedi operative:
Segrate (MI), Via Martiri della Libertà 58
Milano, Viale Luigi Majno, 40
Traona (SO), Via alla Stazione 12

Sistema di Gestione Certificato
UNI EN ISO 9001:2015
Cert. n. 5549/03



CARTA DEI SERVIZI

Edizione anno 2023



Cod. Fisc. e P.IVA 11780770969 - Capitale Sociale euro 10.000,00 I.V. - Numero Rea: MI-2624455

Indice

SEZIONE I	3
PRESENTAZIONE DELLA CLINICA E PRINCIPI FONDAMENTALI CHE ISPIRANO L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
PRESENTAZIONE	3
MISSIONE E OBIETTIVI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SEZIONE II	5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	5
PRESTAZIONI	5
ACCESSO ALLA CLINICA	6
CENTRALINO TELEFONICO	6
INFORMAZIONI E PRIVACY	6
SICUREZZA ED EMERGENZE	6
CONVENZIONI	6
SEZIONE III	9
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI	9
STANDARD DI QUALITÀ	9
STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD	9
SEZIONE IV	10
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	10
RECLAMI	10

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELLA CLINICA E PRINCIPI FONDAMENTALI CHE ISPIRANO L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PRESENTAZIONE

La Clinica "SST S.r.l." è una struttura per l'erogazione di servizi odontostomatologici e maxillo – facciali accreditata con contratto con il Servizio Sanitario Regionale e dotata di certificazione di qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015

La Clinica è situata in struttura indipendente nel Comune di SEGRATE, in Via MARTIRI DELLA LIBERTÀ 58, facilmente raggiungibile per la sua posizione in corrispondenza degli accessi più importanti di SEGRATE pur essendo in una posizione tranquilla e riservata.

L'edificio dispone di parcheggio privato per auto, cicli e motocicli ed è situato in prossimità di un vasto parcheggio pubblico.

Una linea di trasporto pubblico permette il collegamento con il capoluogo (Milano) e la vicina stazione ferroviaria di SEGRATE.

La Clinica svolge la propria attività in palazzina di recente costruzione, senza barriere architettoniche, utilizzando la più recente tecnologia di impianti e servizi.

Il personale che vi opera, sia medico che ausiliario, è della massima competenza e professionalità.

MISSIONE E OBIETTIVI

Scopo dell'attività della Clinica è quello di svolgere la pratica professionale odontoiatrica al massimo livello tecnico scientifico permesso dal più moderno stato dell'arte ed anche di far sì che tutto il processo di erogazione del servizio concorra a far coincidere la qualità erogata nel suo complesso con quella attesa e percepita dal Paziente stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Clinica "SST S.r.l." assicura l'erogazione del servizio nel rispetto dei principi fondamentali di:

a) Uguaglianza e imparzialità

Scaturisce dall'art. 3 della Costituzione ove trova il rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

b) Continuità

Le cure prestate non devono presentare soluzioni nella loro continuità, salvo non siano stati programmati e concordati per motivi clinici o pratici con l'utente, periodi di interruzione delle stesse.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sul proprio stato, sulla prognosi e sulla terapia; deve essere messo in grado, inoltre, di esprimere un "consenso informato" prima di essere sottoposto a trattamento.

d) Efficienza ed efficacia

È conseguenza del raggiungimento completo dei precedenti principi con la conseguente più elevata qualità della prestazione e attività di prevenzione e cura più efficaci.

e) Rispetto e tutela

La Clinica "SST S.r.l." garantisce il diritto dell'utente alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano.

SEZIONE II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

PRESTAZIONI

La Clinica/Ambulatorio Odontoiatrico è in grado di praticare i seguenti trattamenti:

- **Conservativi:** cura della carie con eliminazione della patologia e ripristino dell'integrità dentale attraverso otturazioni, intarsi, ecc....
- **Di endodonzia:** eliminazione di patologie varie (pulpiti, granulomi, ascessi, ecc....), devitalizzazione con sagomatura dei canali dentali e sigillatura degli stessi.
- **Di pedodonzia:** trattamento delle patologie orali nei bambini e prevenzione delle malformazioni dentali e della carie.
- **Di ortodonzia e gnatoortopedia:** cura delle malocclusioni e delle anomalie scheletriche in bambini e adulti.
- **Di chirurgia:** orale, implantologica, malformativa, preprotetica, ortognatodontica.
- **Di paradontologia:** terapia medica e chirurgica dei tessuti di supporto dell'elemento dentario (gengiva, osso, legamento, ecc....).
- **Di patologia orale:** diagnosi e cura dei tessuti molli della bocca.
- **Di terapia:** dell'articolazione temporomandibolare, del dolore orofacciale e del disturbo gnatologico (sono eseguiti esami strumentali quali elettromiografia, chinesigrafia per l'intercettazione delle principali disfunzioni cranio articolari).
- **Di terapia dei Pazienti medicalmente compromessi:** tutte le cure sopra elencate vengono erogate anche a Pazienti portatori di patologie sistemiche (dell'apparato cardio – vascolare, neoplasie, condizioni cliniche di allerta medica). Un team con cardiologo, anestesista, internista e odontoiatra è in grado di identificare, controllare e porre sotto terapia con monitoraggi i Pazienti in oggetto.
- **Di riabilitazione:** protesica e della funzione masticatoria.
- **Inoltre:** tutte le procedure, previo accordo con il Paziente, possono essere erogate conformemente con i più elevati standard di odontoiatria estetica. Con specialista anestesista sono praticate le più moderne tecniche del controllo del dolore e sedazione cosciente.

ACCESSO ALLA CLINICA

La Clinica riceve dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle 09.00 alle 20.00 ed il **Sabato** dalle 9.00 alle 18.00.

CENTRALINO TELEFONICO

Il centralino telefonico per prenotazioni e altri tipi di richieste è disponibile al pubblico dal **Lunedì** al **Sabato** dalle 09.00 alle 18.00.

INFORMAZIONI E PRIVACY

Al momento della prima accoglienza, al Paziente (o agli eventuali parenti accompagnatori) sono fornite le informazioni necessarie sulle prestazioni e sui servizi.

All'utente viene chiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in attuazione del Regolamento UE 2016/679.

L'utente, inoltre, ha diritto al consenso informato in relazione alle terapie e ai trattamenti che la struttura propone.

Al termine del trattamento è consegnato al Paziente un questionario per poter esprimere le proprie valutazioni sui servizi ricevuti.

Il Responsabile del trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 è:

SST S.r.l.

SICUREZZA ED EMERGENZE

La Clinica è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione per la sicurezza ed è dotato di dispositivi atti a prevenire incidenti di ogni tipo.

Tuttavia, in caso di emergenza, senza lasciarsi prendere dal panico, seguire disciplinatamente le direttive del personale responsabile presente.

Durante gli orari di lavoro, infatti, sono presenti dipendenti istruiti anche ai sensi della L 81/08, per eventuali interventi di emergenza.

All'interno dei locali della Clinica è **VIETATO FUMARE** (L. 11/11/1975, n° 584 e successive, in particolare art. 51 Legge n° 3 del 16/01/2003 "Tutela della salute dei non fumatori").

CONVENZIONI

La nostra struttura è convenzionata con le maggiori compagnie assicurative e Fondi di assistenza sanitaria come:

- ANCOS CONFARTIGIANATO

- ASSIRETE
- AUSER
- BLUE ASSISTANCE
- C.A.D.G.I. IBM
- CASAGIT
- CASSA ASSISTENZA INTEGRATIVA DIPENDENTI GRUPPO S.E.A.
- CASSA ASSISTENZA PER IL PERSONALE DELLA CASSA LOMBARDA SPA
- CASSA MUTUA DI ASS. DEL PERS. BANCA POPOLARE DI MILANO
- CASSA PREVILINE ASSISTANCE – AON SPA
- COMMERCianti MUTUA OSPEDALIERA DI VARESE
- COOPERSALUTE
- COOPERAZIONE SALUTE
- ENDERED
- ENFEASALUTE
- ENTE MUTUO
- ENTE MUTUO COMMERCianti
- ENTE MUTUO REGIONALE UNIONE CONFCOMMERCIO SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO
- F.A.B. FONDO ASSISTENZA E BENESSERE
- F.A.S. FONDO ASSISTENZIALE SANITARIO PIRELLI
- F.A.S.D.I.P. PIRELLI
- FAS FIAR
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI
- FASI OPEN
- FAST FONDO SANITARIO ASSISTENZA TURISMO
- FIMIV
- FISDE
- FONDO EST
- FONDO INT. MAL. DIPENDENTI CREDITO ARTIGIANO/BANCA CREDITO VALTELLINESE
- FONDO SALUTE
- FONDO SANITARIO INTEGRATIVO POSTE VITA
- GREEN HOLDING
- INNOVA SALUTE DI POSTE ASSICURA
- INTER PARTNER ASSISTENZA SERVIZI SPA (AXA)
- IWS (INDUSTRIA WELFARE SALUTE)
- LIBERTEMPO
- MAPFRE ASISTENCIA S.A
- MEDIASET

- MUTUA INTERNA DI ASSISTENZA GRUPPO CREDITO VALTELLINESE
- MUTUA TRE ESSE
- MY ASSISTANCE
- MY ASSISTANCE SRL
- MY NET ASSISTITI REALE GROUP (GESTITI DA BLUE ASSISTANCE SPA)
- NEW MED
- ODONTONETWORK
- POSTE ITALIANE
- POSTE WELFARE SERVIZI SRL
- PREVIMEDICAL
- PREVIMEDICAL SPA
- PRO.GE.SA FOR ALL
- PRONTO CARE
- RBM SALUTE
- SALUTESEMPRE
- SANITÀ PER TUTTI
- SARA ASSICURAZIONI SPA – CENTRALE SALUTE
- SIGMA DENTAL
- UNIPOLSAI
- UNISALUTE

I rapporti di convenzione sono sviluppati in forma diretta, l'esborso viene effettuato direttamente da parte della compagnia convenzionata sulla base del listino definito.

Il Paziente, pertanto, è tenuto a corrispondere solo quanto previsto a suo carico.

Ciò risulta essere di grande vantaggio e comodità per l'utenza la quale non è tenuta ad espletare alcuna pratica ai fini del rimborso per la prestazione.

Il personale della Clinica è, inoltre, in grado di gestire qualunque forma di convenzionamento il Paziente dovesse avere in essere, anche con compagnie non citate nel precedente elenco, quali:

- NEWMED
- QUAS
- ASSILT
- DAY MEDICAL, e altre.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ

Secondo il concetto che suggerisce di partire dalle esigenze e dall'esperienza dell'utente durante l'attraversamento della struttura/organizzazione Clinica "SST S.r.l." nonché durante tutti i suoi contatti con gli erogatori del servizio, la stessa Clinica presenta i seguenti standard di risposta rispetto ai fattori di qualità individuati nelle fasi di prenotazione, accettazione, cura:

Informazione preventiva e accesso alla Clinica

La possibilità di accedere all'operatore telefonico, in grado di dare tutti i tipi di informazione e di accettare prenotazioni, sia di carattere di urgenza, che di carattere normale, è data nell'orario di apertura della Clinica.

Obiettivo della Direzione della Clinica è quello di permettere il collegamento al primo tentativo e di evadere la richiesta in modo professionale e rapido.

Tempo di attesa per la prima visita

Per consulti e prognosi d'urgenza (stato di dolore, di problematiche protesiche, ecc.) a seconda dell'orario di chiamata, è possibile l'incontro con uno specialista della Clinica nell'arco dello stesso giorno, o al massimo, nel corso della giornata lavorativa successiva.

Le visite per consulti relativi a controlli o all'intrapresa di una cura stomatologica, sono schedati entro i quindici giorni successivi alla chiamata.

Tempo di attesa in Clinica prima dell'accesso alla terapia (ad eccezione di urgenze)

È tenuto sotto controllo dall'Office manager (incaricato dell'identificazione del Paziente e della verifica delle condizioni affinché lo stesso acceda senza attese alla sala operativa).

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD

Rilevazione campionaria e periodica dei tempi di prenotazione.

SEZIONE IV**MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA****RECLAMI**

Presso la Segreteria/Acettazione, negli orari di apertura della Clinica, sono disponibili dei moduli per l'esposizione di eventuali rimostranze e/o reclami che l'utente decidesse di dover esprimere.

I moduli compilati possono essere lasciati in Segreteria o inviati per posta.

A tutti i reclami formalizzati la Clinica si impegna a dare risposta circostanziata e, se possibile, immediata.

Nell'eventualità che fosse necessario raccogliere informazioni per la risposta, essa non potrà tardare oltre i 10 giorni dal ricevimento del reclamo.