

Carta dei Servizi

Centro Odontoiatrico

Estratto da Carta dei Servizi Poliambulatorio 12/10/2017

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 2
Presentazione	Pag. 2
Lo staff	Pag. 2
Le attività	Pag. 3
Modalità di accesso	Pag. 3
Informazioni utili	Pag. 4
Parcheggi	Pag. 4
Divieto di fumo	Pag. 4
Come raggiungere la struttura	Pag. 4
Tutela e partecipazione	Pag. 5
Privacy, Consenso informato	Pag. 5
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela	Pag. 5
Customer satisfaction	Pag. 5
Comunicazione con gli utenti	Pag. 5
Diritti del Malato	Pag. 6

**CENTRO ODONTOIATRICO
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS**

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Tel. +39 02 39703519

Email: odontoiatria.palazzolo@dongnocchi.it

Portale: www.dongnocchi.it



Presentazione

Il Centro Odontoiatrico dell'Istituto Palazzolo rappresenta, per finalità vocazionali e pratica di intervento, un'offerta sanitaria fra le più innovative del **Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**.

Il Presidio Nord 1, di cui è **Direttore il Dr. Roberto Costantini**, è costituito da:

- ✓ *Centro IRCCS "S. Maria Nascente", via Capecelatro 66, Milano*
- ✓ *Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21, Milano*
- ✓ *Centro "Peppino Vismara", via Dei Missaglia 117, Milano*
- ✓ *Centro Multiservizi, via Colli di S. Erasmo 29, Legnano (MI)*
- ✓ *Centro Fondazione Don Gnocchi, Via G. Saragat, 26900 Lodi (Lo)*

Scopo del Centro Odontoiatrico è la diagnosi, la cura e la prevenzione di tutte le patologie del cavo orale, offrendo servizi specializzati, alla portata di tutti i cittadini, ma con "vocazione" alla cura dentale delle persone anziane e "fragili".

Di questa attività fa parte un *programma di "collaborazione e convenzione" tra Fondazione Don Gnocchi e Università degli Studi di Milano Bicocca per la cura e la ricerca sulle alterazioni del cavo orale nell'anziano e nelle persone con bisogni speciali*, e rendono il Centro Odontoiatrico dell'Istituto Palazzolo un punto di riferimento per l'assistenza odontoiatrica e la gero-odontoiatria.

Spesso si tende a considerare poco importante il trattamento di patologie minori legate alla salute orale. E' quindi necessario motivare a programmi educativi di igiene orale non solo anziani, ma persone di tutte le età

L'équipe del Centro Odontoiatrico, composta da specialisti in differenti ambiti odontostomatologici, pianifica il trattamento in modo personalizzato per tutto il percorso delle cure sino al raggiungimento di un quadro di salute orale ottimale.

Il Centro Odontoiatrico afferisce al Poliambulatorio dell'Istituto, struttura autorizzata e accreditata con Deliberazione n° 1564 del 01/01/2010 della Regione Lombardia.

Lo Staff

La Fondazione Don Carlo Gnocchi è dotata di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; esso definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

La **struttura organizzativa** del Centro Odontoiatrico – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

- Direttore Sanitario – **Dr. Vito Saggese**
- Ricercatore Universitario, Università degli Studi di Milano – Bicocca – **Dr. Fabrizio Carini**

Lo staff, oltre ai medici odontoiatri, è composto anche da igienisti dentali e odontotecnici.

Le attività

Attività	Descrizione
Assistenza Odontoiatrica	Cura di tutte le problematiche del cavo orale
Gerodontoiatria	Cura di tutte le problematiche orali di pazienti anziani
Assistenza Odontoiatrica a persone con bisogni speciali	Cura di tutte le problematiche orali di pazienti con varie forme di disabilità
Conservativa ed Endodonzia	Cura della patologia cariosa
Chirurgia Odontostomatologica Ambulatoriale	Vengono effettuati tutti gli interventi possibili in anestesia locale
Implantologia	Vengono effettuati gli interventi sia di chirurgia implantare "semplice" con riabilitazione protesica fissa, sia di chirurgia implantare in pazienti gerodontoiatrici per garantire una stabilità della protesi mobile
Ortognatodonzia	Cura delle malocclusioni dentali e/o scheletriche
Parodontologia	Nell'ambito della quale si promuove e si pratica la prevenzione delle malattie della bocca in particolare della patologia paradentale (piorrea) con nuove tecniche (laserterapia)
Patologia Orale	Cura delle malattie delle mucose della bocca
Centro di Igiene Orale	Nell'ambito del quale si promuove e si pratica la prevenzione delle malattie della bocca
Radiologia	Possibilità di effettuare ortopantomografie (panoramica) anche in regime di convenzione con il SSN presso il Poliambulatorio Specialistico dell'Istituto

Modalità di accesso

Il Centro opera in regime di accreditamento solo per residenti in Lombardia individuati con specifici criteri clinici e socio-economici (DGR VIII/3111 del 01/08/2006 – allegato 1 – es. invalidi civili 100%, invalidi di guerra titolari di pensione vitalizia, invalidi per servizio - categorie dalla 1a alla 8a - invalidi civili al 100%, invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza, etc.).

Tutte le prestazioni **in regime privatistico sono erogate a tariffe contenute**. I tariffari sono disponibili presso la segreteria e pubblicati sul portale di Fondazione nel link dedicato all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Sono previste, inoltre, agevolazioni a vantaggio di diverse categorie di pazienti e sono attive numerose convenzioni.

Per informazioni e prenotazioni la segreteria è raggiungibile telefonicamente dal lunedì al venerdì (mattino 09:30 - 12:30, pomeriggio 13:30 - 14:30) allo + 39 02 39703519 o all'indirizzo di posta elettronica: odontoiatria.palazzolo@dongnocchi.it.

Informazioni utili

Parcheggi

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone con disabilità. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Tutti i visitatori sono invitati a rispettare le indicazioni poste sulle singole aree di parcheggio al fine di agevolare: i passaggi delle vetture sanitarie (ambulanze, auto attrezzate); le soste dei veicoli di servizio dell'Istituto; le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette.

E' vietato sostare nel Cortile d'Onore (principale) dell'Istituto.

Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, in tutti i locali dell'Istituto vige il Divieto di Fumo. Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

Presso il locale Bar è allestita una sala fumatori dotata di impianto di areazione e sanificazione dell'aria.

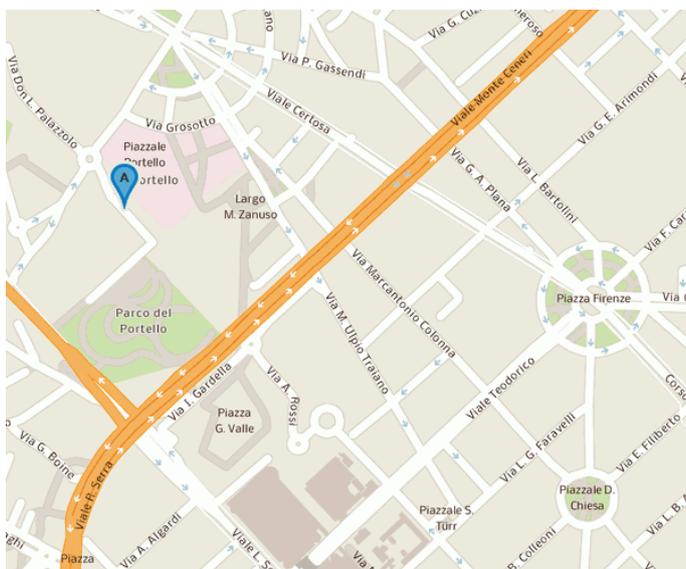
I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

Come raggiungere la struttura

L'Istituto Palazzolo si trova nelle immediate vicinanze della Fiera di Milano, zona Piazzale Accursio, e del Centro Commerciale Iper Portello.

E' facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- Stazione Metropolitana M5 “La Lilla” – Portello (Ex Alfa Romeo), situata a circa 800 mt. dall'Istituto Palazzolo.

Tutela e partecipazione

Privacy e consenso informato

Ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di sua incapacità, l'informazione potrà essere fornita al rappresentante legale e alle persone autorizzate.

Per ricevere i trattamenti viene richiesta l'acquisizione in forma scritta del consenso informato alle cure come da disposizioni normative.

Il Centro Odontoiatrico assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri pazienti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali", approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003.

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Pubblica Tutela

In Istituto è attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti, pazienti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei Servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.

I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative e Servizi, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 16:00; recapiti: 02/39703234 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte da tutti i Servizi che afferiscono al Poliambulatorio Specialistico; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni (ATS Milano Città Metropolitana) e pubblicati presso i locali di accesso ai servizi; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus, pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Diritti del Malato

L'Istituto Palazzolo pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.