



USLUmbria**1**

CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO DI ODONTOSTOMATOLOGIA E TERAPIA PROTETICA



POLIAMBULATORIO EUROPA

Rev. 05 del 04/02/2021

R.G.Q.

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
2. I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEL CITTADINO.....	4
3. COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI.....	5
4. MODALITA' DI ACCESSO.....	6
5. ORARI DI ACCESSO.....	7
6. LEA- FUORI LEA PAGAMENTO DEL TICKET	8
7. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONE.....	8
8. INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO.....	8
9. OPERATORI DEI SERVIZI.....	9
10. TUTELA DELLA PRIVACY.....	9
11. SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	9

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio di Odontoiatria si occupa della prevenzione, della diagnosi e terapia medica e chirurgica delle patologie che colpiscono denti, gengive, ossa mascellari (mascellare superiore e inferiore o mandibola), ghiandole salivari, tessuti neuro-muscolari e mucose orali.

L'ambulatorio Di Odontostomatologia E Terapia Protesica è un Servizio della Azienda USL Umbria 1 presso il Poliambulatorio Europa di Perugia che si occupa di :

- Odontoiatria Conservativa;
- Chirurgia Odontostomatologica;
- Trattamento Delle Urgenze Odontoiatriche;
- Endodonzia;
- Parodontologia;
- Terapia Protesica Mobile;
- Terapia Protesica Fissa ;
- Implantoprotesi.

La Mission Dell' Ambulatorio è: "**prevenzione, raggiungimento e mantenimento della salute orale**".

PRINCIPALI PRESTAZIONI ESEGUITE AMBULATORIALI

Le principali tipologie di prestazioni ambulatoriali trattate sono le seguenti :



PRIMA VISITA

La prima visita odontoiatrica è l'esame attraverso il quale lo specialista ispeziona la dentatura ed il cavo orale per valutare la presenza di disturbi o patologie. In concerto con l'utente stabilisce un piano di cura ed emette le richieste per eventuali trattamenti successivi da prenotare tramite cup.

ODONTOIATRIA CONSERVATIVA

Si occupa di trattare le lesioni a carico della dentina e smalto dei denti (carie, traumi, erosioni, abrasioni) in modo da ripristinare la normale funzione. Lo specialista prepara il dente eliminando il tessuto malato e lo ricostruisce (otturazione in amalgama o composito).

CHIRURGIA ODONTOSTOMATOLOGICA

Si occupa dell'estrazione dei denti che non possono essere salvati con terapia conservativa o endodonzia, estrazione di residui radicolari, estrazione di denti in inclusione o seminclusione ossea (ad esempio i denti del giudizio); frenulectomie; apicectomie; cisti; neoformazione del cavo orale e tumori.



TRATTAMENTO DELLE URGENZE ODONTOIATRICHE

Unica procedura non prenotabile, dal momento che l'accesso è diretto con presentazione al cup della ricetta emessa dall'Odontoiatra in servizio al momento. Sono VISITE URGENTI quelle eseguite in caso di dolore dentario, sanguinamento orale, traumatismi dentoalveolari ed infezioni acute orali. Si eseguono entro le 24h lavorative.

ENDODONZIA

Si occupa delle lesioni dentarie che coinvolgono la polpa dentale ed ha lo scopo di prevenire e curare la parodontite apicale. Si attua con la terapia canalare: 1) sondaggi canalari; 2) eliminazione del tessuto infetto o necrotico; 3) disinfezione canalare; 4) riempimento canalare con

materiale apposito. Questo ci permette di eliminare l'infezione e prevenire la formazione di un granuloma.

PARODONTOLOGIA

Si occupa della diagnosi e trattamento delle patologie del parodonto (osso alveolare, legamento paradontale gengive) che si distinguono in :

- **GENGIVITE** - malattia parodontale superficiale: è prevalentemente di origine batterica in presenza di placca; una mancata od insufficiente igiene orale può far istaurare tale patologia;
- **PARODONTITE** -malattia parodontale profonda: può essere causata da una predisposizione immunologica o traumi. Un'altra causa sono le malattie metaboliche che alterano la flora batterica e determinano alterazione gengivale.

TERAPIA PROTESICA MOBILE

Si occupa di ripristinare o sostituire elementi dentali mancanti con elementi protesici.

Nell' Ambulatorio Di Odontostomatologia E Terapia Protesica vengono eseguite protesi rimovibili cioè che possono essere rimosse dal cavo orale. Sono totali quando sostituiscono un'intera arcata e dentula o parziali.

TERAPIA PROTESI FISSA

Nell' Ambulatorio Di Odontostomatologia E Terapia Protesica viene eseguita la protesi fissa (dente singolo o ponte a più denti) che permette il restauro e/o la sostituzione dei denti mancanti attraverso manufatti quali: corone, perno moncone e ponti.

Tali elementi se si ancorano sul dente o radice residuo vengono definiti corone, se poggiano sui denti adiacenti (opportunamente limati) con il fine di ripristinare denti mancanti sono detti ponti.

IMPLANTOPROTESI

Per implantologia (dentale) si intende quell'insieme di tecniche chirurgiche atte a riabilitare funzionalmente un paziente affetto da edentulia totale o parziale mediante l'utilizzo di impianti dentali ovverosia dispositivi, inseriti chirurgicamente nell'osso mandibolare o mascellare, atti a loro volta a permettere la connessione di protesi, fisse o mobili, per la restituzione della funzione masticatoria. Tali impianti possono essere di diverse forme, inseriti in diverse sedi con tecniche differenti e poi connessi alle protesi con diverse tempistiche.

I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEL CITTADINO

- ascolto, attenzione e disponibilità nella presa in carico e in tutto il percorso di cura ed assistenza;
- informazioni utili a facilitare l'accesso alla struttura;
- le migliori condizioni organizzative, igieniche e ambientali possibili. La struttura dispone di attrezzature elettromedicali di ultima generazione sottoposte a controlli di sicurezza, la cui manutenzione è affidata a tecnici abilitati. Tutti gli impianti sono corredati da regolare certificato di conformità e regolarmente sottoposti a controlli e manutenzioni. Tutti i materiali utilizzati in struttura sono conformi alle normative internazionali di produzione, etichettati a norma CE e regolarmente controllati. Dove è possibile viene utilizzato materiale monouso e come tale è smaltito a norma e sostituito per ogni paziente. Tutto il materiale e gli strumenti non monouso sono sottoposti ad accurato lavaggio disinfezione e sterilizzazione procedure Aziendale e Procedura per il controllo delle infezioni crociate verificato dalla direzione sanitaria. Il personale sanitario partecipa regolarmente a corsi di aggiornamento e formazione professionale.

- sicurezza ed appropriatezza delle cure e dell'assistenza;
- competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni ;
- garantire un'assistenza personalizzata ed appropriata;
- interventi educativi finalizzati a ridurre le complicanze e a migliorare la qualità della vita;
- equità di accesso ai servizi ed alle prestazioni;
- rispetto della libertà e della dignità, indipendentemente da razza, sesso, credo politico o religioso, condizioni sociali e culturali;
- rispetto e tutela della riservatezza e della privacy di assistiti e familiari;
- condivisione del progetto diagnostico/terapeutico/assistenziale e delle scelte conseguenti;
- educazione e cortesia degli operatori;
- la possibilità di riconoscere tutti gli operatori tramite la divisa e scritta identificativa sulla stessa;
- attenzione alle segnalazioni ed agli elogi e/o reclami ed impegno ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte
- Formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio;
- Accesso diretto presso l' Unità operativa di Odontostomatologia e terapia protesica per le Urgenze

COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI

L' Ambulatorio Di Odontostomatologia E Terapia Protesica è situato presso il Poliambulatorio Europa in Via dei Filosofi, 7 – Perugia, al terzo piano ala dx palazzina ambulatori.
Per raggiungerci in auto: dalla Superstrada E 45, Uscita Prepo, imboccare Via Palermo, al semaforo girare a destra su Via della Pallotta, al semaforo girare a sinistra su Via dei Filosofi e percorrerla tutta fino ad arrivare al Parcheggio di Piazzale Europa. Il parcheggio è adiacente al poliambulatorio ed è a pagamento.

CONTATTI TELEFONICI

TEL : 075 5412921

Coordinatore Infermieristico

Poliambulatorio Europa : *Marini Paola* e.mail: paola.marini@uslumbria1.it

USL UMBRIA 1

TEL : 075 5419 il centralino

Poliambulatorio Europa

TEL : 075.5412920 Tel. 075.5412971

MODALITA' DI ACCESSO

PRIMA VISITA.....PRENOTAZIONE DIRETTA AL CUP PER VISITA
ODONTOIATRICA (se esente ticket è necessaria la ricetta
del medico di base o pediatra)

DOCUMENTI NECESSARI..TESSERA SANITARIA ,
DOCUMENTAZIONE ESENEZIONE TICKET
PANORAMICA SE ESEGUITA
DOCUMENTAZIONE SANITARIA EVENTUALE

VISITE SUCCESSIVE.....RICETTA DEL MEDICO SPECIALISTA

Lo specialista stabilisce il piano terapeutico ed insieme all'utente concorda i tempi ed i modi di attuazione dello stesso sempre attraverso prenotazione CUP.

I successivi appuntamenti si prenotano al CUP con ricetta dello specialista Odontoiatra in base al piano di trattamento stabilito durante la prima visita.

VISITA URGENTE.....L'UTENTE DEVE PRESENTARSI AL SERVIZIO
DURANTE ORARIO AMBULATORIALE
LO SPECIALISTA ACCERTA L'URGENZA E COMPILA
LA RICETTA CHE IL PAZIENTE ANDRA' AD ACCETTARE
AL CUP,

quindi esegue il trattamento necessario entro 24 h lavorative.

Durante la prima visita lo specialista compila la Scheda Ambulatoriale Clinica che contiene:

1. dati anagrafici, codice fiscale, residenza, numero telefonico dell'assistito eventuale esenzione;
2. consenso informato (quando dovuto);
3. anamnesi.

ORARI DI ACCESSO

L' AMBULATORIO DI ODONTOSTOMATOLOGIA E TERAPIA PROTESICA del
Poliambulatorio Europa è aperto :

GIORNO/ ORARIO	D. SALIBRA MASSIMO	D.SSA CASCELLI STEFANIA	D. PALAZZO LEONARDO	DOT.ssa CICIONI MARIA CRISTINA
<u>LUNEDI:</u>	prestazioni odontoiatriche visite dalle ore 08,00 alle ore 13,00	<u>prestazioni odontoiatriche e visite</u> - dalle ore 14,30 alle ore 18,00	Implantoprotesi + visite dalle 07,30 alle 13,30 14,00 16,00	Implantoprotesi + visite dalle 07,30 alle 13,30 14,00 16,00
<u>MARTEDI:</u>	D. SALIBRA MASSIMO	<u>D. BELCASTRO SALVATORE</u>	<u>D.MORELLI ANDREA</u>	<u>D MORTINI</u>
	prestazioni odontoiatriche e visite dalle ore 07,45 alle ore 12,45	Implantoprotesi + visite dalle 07,30 alle 13,30	prestazioni odontoiatriche dalle 13,30 alle 17,30	Implantoprotesi + visite dalle 8 alle 12
<u>MERCOL EDI:</u>	D.SSACASCELLI STEFANIA	<u>D. BELCASTRO SALVATORE</u>		
	terapia protesica dalle 8 alle 11,00 prestazioni odontoiatriche dalle 11,00 alle 13,30	Implantoprotesi + visite dalle 07,30 alle 12,30		
<u>GIOVEDI:</u>	D.SSACASCELLI STEFANIA	<u>D. BELCASTRO SALVATORE</u>	D. EL ZOABI FESAL	<u>D.MORELLI ANDREA</u>
	prestazioni odontoiatriche dalle 8 alle 13,30 prestazioni odontoiatriche dalle 14,00 alle 16,30	Implantoprotesi + visite dalle 07,30 alle 13,30	Implantoprotesi + visite dalle 8,30 alle 12,30	visite dalle 13,30 alle 14,30 prestazioni odontoiatriche dalle 14,30 alle 17,30
<u>VENERDI:</u>	D.SSA CASCELLI STEFANIA	DOT.ssa CICIONI MARIA CRISTINA		
	protesi dalle 8,00 alle 10,00 visite dalle 10 alle 13,30	prestazioni odontoiatriche dalle 8 alle 13,30		
SABATO E FESTIVI CHIUSO				

ESENZIONE TICKET (LEA)

- **bambini** 0 - 6 anni con reddito < 36.152,00 **E01**
- **invalidi civili** > 75% **C01 C02**
- **invalidi di guerra** **C03**
- **invalidi lavoro** **G01**
- **ciechi – sordomuti** **L01**
- **titolare pensione sociale** **C05 C06**
- **titolare di pensione minima** **E03**
- **disoccupati (e familiari a carico)** **E04**
E02

CHI NON E' ESENTE (FUORI LEA) :

- **sopra i 14 anni**
- **esenti per patologie tutte**
- **sopra i 65 anni e reddito inferiore a 36.152,00 E lordi** **E01**
- **invalidi** **C03 <75%**
- **invalidi del lavoro (L02 L03 L04)**

Devono effettuare il pagamento della singola prestazione al **CUP** secondo TARIFFARIO REGIONALE Legge Regionale N. 7 del 07/05/2008 Allegato 1

PAGAMENTO TICKET

Il ticket può essere pagato dal momento della prenotazione presso sportello CUP . Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione presso il CUP del Poliambulatorio Europa, si precisa che gli orari di apertura sono i seguenti: dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00, il Sabato dalle 7.30 alle 13.00.

Recapiti telefonici del CUP: 075.541.2920 - 075.541.2971 – 075.541.2860.

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONE

Per le visite ambulatoriali l'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione della visita/ prestazione con la richiesta, documentazione clinica, esami e il ticket già pagato (per appuntamenti ambulatorio) se non esente.

INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

La persona che accede al servizio per eseguire delle prestazioni viene informata in maniera chiara, semplice ed esaustiva sulle modalità di esecuzione del trattamento a cui verrà sottoposta, nonché sulle possibili alternative e complicanze. Inoltre, se previsto, viene invitata a compilare il modulo di consenso informato e preparata secondo le specifiche procedure.

OPERATORI DEI SERVIZI

Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino della divisa. In particolare:

- **Medici:** camice bianco e divisa celeste;
- **Infermieri:** divisa verde;
- **Personale O.S.S.:** divisa arancione

TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la *privacy*. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione.

Anche nell' Ambulatorio Di Odontostomatologia E Terapia Protesica il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Viene sempre acquisito il consenso al trattamento dei dati personali, atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Un accenno particolare va fatto per quanto riguarda la presenza nell'AMBULATORIO di apparecchiatura radiologica che permette di eseguire RX ENDORALI. La privacy delle immagini è garantita in quanto l'accesso al programma è possibile solo con una password di cui è ha conoscenza il personale sanitario addetto all'esecuzione dell'esame.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5416214
e-mail: urp@uslumbria1.it