

<p>Dentalwhite.it s.r.l. Direttore sanitario dr. Marco Faccin Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 1 di 9

Carta dei servizi Ambulatorio Odontoiatrico Dentalwhite.it S.r.l.

Premessa

Gentile Signora, Egregio Signore,
nel darle il più cordiale benvenuto nell'Ambulatorio, desidero comunicarle che nelle pagine che seguono troverà sintetiche ma precise informazioni sullo Studio, sul personale che vi opera, sulle prestazioni e sui servizi erogati.

Il mio impegno nei suoi confronti è quello di assicurare il suo benessere e la salute orale con trattamento e terapie di alta qualità.

Lei è il centro della nostra attenzione e delle nostre cure, più importante del nostro sistema. Ecco perché ritengo fondamentale che chiunque si avvicini allo Studio abbia la possibilità di esprimere le proprie indicazioni e le proprie osservazioni sui servizi offerti, in modo da consentirmi di migliorarli e di migliorare le nostre prestazioni. Per questo la ringrazio per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Medici, Assistenti e Collaboratori dell'Ambulatorio

Dr. Marco Faccin

Titolare.

Laureato in Odontoiatria e Protesi Dentaria, titolare dello Studio. Si occupa di implantologia, conservativa, chirurgia orale, endodonzia, parodontologia, igiene, protesi fissa e mobile. RSPP

Dr. Leopoldo Sabbatini

Laureato in Odontoiatria e Protesi Dentaria, si occupa prevalentemente di ortodonzia e gnatologia.

Dr. Stefano De Pinto

Laureato in Medicina e Chirurgia presso l'università degli studi di Padova nel 1984. Si occupa prevalentemente di Igiene professionale

Dr.ssa Sara Berto

<p><i>Dentalwhite.it s.r.l.</i> <i>Direttore sanitario dr. Marco Faccin</i> Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	<p>Allegato 75</p>
<p>Rev. 10 del 14/01/2025</p>		
<p>Pagina 2 di 9</p>		

Laureata in Igiene Dentale presso l'università degli studi di Ferrara nel 2024.

Dr.ssa Paola Mariuzza

Laureata in Odontoiatria nel 1992, si dedica all'Ortodonzia e alla Pedodonzia.

Dr.ssa Lisa Martini

Laureata in Odontoiatria e Protesi Dentaria, si occupa prevalentemente di Igiene, Pedodonzia e Parodontologia.

Assistenti

Zorzi Alessia, Lavarda Elena, Brentan Giulia.

Odontotecnici

Laboratorio Odontotecnica Thiene s.n.c.

Savio Carla

Amministratrice

RLS, responsabile documentazione, privacy GDPR.

Faccin Marianna

Addetta al back office, segreteria, progettazione e laboratorio.

<p>Dentalwhite.it s.r.l.</p> <p><i>Direttore sanitario dr. Marco Faccin</i> Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 3 di 9

DENTALWHITE.IT E LA CARTA DEI SERVIZI.

1. Chi siamo
2. I nostri principi
3. I vostri diritti
4. I nostri impegni
5. I nostri Standard di Qualità
6. Gestione reclami
7. Come contattarci
8. Dentalwhite.it a tutela dei pazienti
9. I nostri servizi

La Carta dei Servizi è indirizzata a tutti i pazienti. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento del nostro lavoro per rendere più semplice, potenziare e trasparente il nostro rapporto con il paziente lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze.

La struttura è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza elettrica, legge 81, prevenzione incendi e radioprotezione. Vengono erogate prestazioni ambulatoriali di odontoiatria a bambini, adulti e anziani. Gli operatori seguono corsi di aggiornamento soddisfacendo le normative vigenti. La carta dei servizi è disponibile in sala d'attesa e potete chiederne copia presso la receptionist.

Chi siamo

Dentalwhite.it è presente a Thiene vicino alla Piazzetta Rovereto, via San Vincenzo,11. Il nostro è un Ambulatorio Odontoiatrico presente da più di quarant'anni gestito dalla famiglia Faccin. Si occupa di tutte le operazioni mirate alla cura di vari tipi di patologia e problemi estetico funzionali della bocca. Vengono erogate le seguenti prestazioni;

Igiene e prevenzione: valutazione del rischio di carie, educazione alla prevenzione dentale.

Conservativa: ricostruzioni dentali, restaurativa adesiva ed estetica.

Endodonzia: devitalizzazione, trattamenti dei canali radicolari, apicectomie.

Protesi fissa: protesi su denti naturali e su impianti, corone e ponti in lega preziosa con rivestimenti in ceramica.

Protesi mobile: protesi mobili ancorate su radici, scheletrati, protesi mobili tradizionali e ancorate su impianti.

Ortodonzia: allineamento dei denti e correzione dei rapporti delle arcate dentali.

<p>Dentalwhite.it s.r.l.</p> <p><i>Direttore sanitario dr. Marco Faccin</i> Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 4 di 9

Gnatologia clinica: trattamento con placche oclusali delle disfunzioni dell'articolazione temporo-mandibolare e dei disturbi cranio-mandibolari.

Implantologia: inserimento nelle ossa mascellari di impianti (viti) in titanio per la sostituzione dei denti mancanti.

Parodontologia: cura delle malattie delle gengive e dell'osso di sostegno dei denti.

Chirurgia orale: estrazioni dentali, chirurgia dei denti inclusi, chirurgia implantologica avanzata, chirurgia endodontica, chirurgia parodontale.

Cosmetica Dentale: Trattamento sbiancante domiciliare ed ambulatoriale dei denti naturali.

Pedodonzia: cura e prevenzione della carie e terapie ortodontiche intercettive nei bimbi.

Vogliamo fornire servizi assistenziali migliori ed evoluti con le nuove tecnologie. La soddisfazione del paziente è al centro dei valori della nostra azienda.

I nostri principi

Per fornirvi costantemente un Servizio di Qualità facciamo in modo che la nostra attività sia efficiente, cortese, disponibile, chiara e continua.

- Chiarezza: rispettiamo le regole contrattuali rendendole facilmente comprensibili a tutti i pazienti, chiare ed equilibrate.
- Partecipazione: raccogliamo i suggerimenti e le proposte su come migliorare i nostri servizi sia dai pazienti che dalle aziende che collaborano alla realizzazione del servizio.
- Continuità: a rispetto delle regole, i servizi sono assicurati in maniera continuativa.
- Efficienza: l'obbiettivo è di garantire un servizio veloce, qualificato e competente anche con l'aiuto di soluzioni assistenziali, curative e tecnologiche. Lo Studio è attrezzato ed il personale è preparato per supportare le funzioni vitali in pazienti colti da malore.
- Cortesia e disponibilità: il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre esigenze.

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come un valore e contribuiamo costantemente al miglioramento della gestione dei materiali di scarto con la loro raccolta specifica.

<p>Dentalwhite.it s.r.l.</p> <p><i>Direttore sanitario dr. Marco Faccin</i> Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 5 di 9

I vostri diritti.

Il paziente:

Ha diritto a essere assistito e curato con premurosa attenzione, nel rispetto della sua salute generale e della dignità della persona.

Ha diritto ad avere informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati dallo Studio, sulle modalità di accesso agli stessi e sulle competenze del personale che vi opera.

Ha diritto a ottenere spiegazioni, esposte in modo semplice e comprensibile, in merito alla necessità delle cure proposte, al tipo di prestazioni previste, alla possibilità di successo delle stesse e ai possibili trattamenti alternativi. Ha diritto a ottenere prestazioni riconosciute dalla comunità scientifica, adeguate a ristabilire lo stato di salute orale.

Ha diritto di richiedere e ottenere il diario clinico, le radiografie e ogni esame o dato relativo alla sua persona. La richiesta puo' essere effettuata direttamente su carta semplice dall'interessato presentandola in reception alla segreteria, oppure per email pec scrivendo all'indirizzo info@pec.dentalwhite.it . La vostra richiesta verrà evasa entro 15 giorni lavorativi dalla data della ricezione (ferie escluse) tramite email (solitamente wetransfer per via delle dimensioni dei dati). É possibile delegare altre persone tramite richiesta scritta del delegante, documento di identità del delegante e del delegato indicando un indirizzo email per l'invio dei dati.

Ha diritto a inoltrare reclami e a essere sollecitamente informato sull'esito degli stessi.

Vedi paragrafi successivi. Ha diritto ad interpellare l'Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri per ottenere conferma dei titoli del personale medico operante nello studio e per segnalare comportamenti scorretti da parte dei medici e quanto passibile di sanzioni disciplinari (Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Vicenza, telefono 339 2777664). Potete controllare l'effettiva abilitazione dei collaboratori nel sito <https://portale.fnomceo.it/cerca-prof/>

<p>Dentalwhite.it s.r.l. Direttore sanitario dr. Marco Faccin Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 6 di 9

I nostri impegni.

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività ed a tale fine attiviamo i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità d'intervento. Attraverso il servizio telefonico potete chiedere informazioni, trovare anche una tempestiva soluzione ad eventuali problemi. Inoltre forniremo la documentazione di facile lettura, contenente tutte le informazioni riguardanti il piano di terapie, il vostro livello di cura e le modalità economiche. L'addetta di segreteria ha inoltre il compito di fornire le spiegazioni che il paziente ritiene necessarie in relazione ai documenti emessi dall'Ambulatorio (preventivi, piani di pagamento, fatture). E' nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi.

I nostri standard di Qualità.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi per dare risposte alle vostre esigenze applicando i nostri standard di Qualità. Verifichiamo continuamente anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri servizi.

La certezza d'aver raggiunto l'obiettivo prefisso è data dal risultato conseguito.

All'interno dello studio vengono eseguite efficaci procedure per la sanificazione degli ambienti e la decontaminazione delle attrezzature. L'efficienza delle macchine sterilizzatrici ed il corretto esito di tale processo vengono verificati e documentati. È presente nel programma computerizzato il registro storico che attesta la sterilizzazione di ogni strumento utilizzato per le cure.

Gestione reclami.

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi le vostre esigenze. Gli eventuali reclami possono essere comunicati alla segretaria, alle assistenti o direttamente agli operatori o via pec info@pec.dentalwhite.it ; Provvederemo a registrare il reclamo e a fornire una risposta nel minor tempo possibile e comunque nell'arco massimo di trenta giorni lavorativi (dopo una riunione dello staff). La risoluzione si attuerà in accordo. In un'ottica di trasparenza i reclami da voi segnalati vengono conservati nello storico della vostra documentazione.

<p>Dentalwhite.it s.r.l.</p> <p><i>Direttore sanitario dr. Marco Faccin</i> Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	Allegato 75
		Rev. 10 del 14/01/2025
		Pagina 7 di 9

Come contattarci.

E' a vostra disposizione tutti i giorni 24 ore su 24 la segreteria telefonica, fax al n° 0445 361710. Per rispondere a qualsiasi esigenza, le ore di apertura settimanale dell'Ambulatorio sono in tutto 35, distribuite nel seguente modo:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00, Giovedì dalle 13.00 alle 19.00 e Venerdì dalle 9.00 alle 13.30.

Inoltre è a vostra disposizione il Pronto Soccorso Odontoiatrico, composto da medici odontoiatri a turno nella zona di Thiene - Schio, Sabato e Domenica mattina dalle 9.00 alle 12.00 al n° 3289116790 . Per **Urgenze** odontoiatriche negli orari di Studio, in caso di dolore acuto, sarete ricevuti al più presto e comunque entro il giorno della vostra segnalazione. Nelle altre situazioni, l'addetta di segreteria segue un codice di priorità in rapporto al tipo di emergenza. Negli orari di chiusura dello Studio lasciate un messaggio in segreteria telefonica e sarete richiamati entro poche ore. Nei periodi di vacanza troverete utili indicazioni registrate in segreteria telefonica e sempre un recapito telefonico di riferimento. Ancora siamo presenti all'indirizzo info@dentalwhite.it .

Dentalwhite.it a tutela dei pazienti.

I nostri servizi permettono l'assistenza e l'eliminazione (se possibile) dei disagi (funzionali, estetici, patologici) dei pazienti. Per l'ammissione alle cure è necessario compilare dei moduli di documentazione (anamnesi, raccolta dati anagrafici, consenso al trattamento dei dati personali, consensi generici come ad esempio per le radiografie, ecc.), completare la prima visita, al termine della quale vengono illustrati i piani terapeutici e il relativo preventivo di spesa che viene sottoscritto dallo Studio e sottoposto a firma del paziente per formalizzare la consegna, la decisione del paziente avviene quando egli spontaneamente decide di iniziare le terapie fissando un appuntamento. Vi informiamo preventivamente il tipo di cura a cui sarete sottoposti, la durata, i cambiamenti ed i pagamenti. I documenti contabili e fiscali o la loro copia vengono forniti immediatamente o al massimo in 7 giorni lavorativi. La copia del diario clinico e delle radiografie dei pazienti dello Studio è evasa entro sette giorni dal momento della richiesta. I richiami periodici per le scadenze della visita di controllo, gratuita, e per la seduta di igiene orale vengono fissate o confermate telefonicamente, via SMS, via e-mail, o WhatsApp. I moduli per i rimborsi di fondi sanitari ed assicurativi sono compilati senza alcuna spesa. Chiediamo ai pazienti di far presente all'inizio delle terapie la necessità di compilazione di tali moduli, che frequentemente va fatto in maniera preventiva (presentazione prima dell'inizio delle terapie alla compagnia assicuratrice per autorizzazione al rimborso delle terapie).

<p>Dentalwhite.it s.r.l. Direttore sanitario dr. Marco Faccin Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016 THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857 P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it</p>	<p>Carta dei servizi.</p>	<p>Allegato 75</p> <hr/> <p>Rev. 10 del 14/01/2025</p> <hr/> <p>Pagina 8 di 9</p>
---	--------------------------------------	---

Il paziente ha sempre diritto a non proseguire con le terapie programmate, con l'impegno di saldare le terapie effettuate entro 30 giorni dall'ultimo trattamento effettuato.

Come recepiamo dati provenienti da altre fonti.

Il paziente che si presenta alla visita viene invitato a fornire documentazione precedentemente acquisita da terzi. Tale documentazione viene acquisita in formato elettronico e l'originale viene restituito al paziente: entro 15 gg. La documentazione presentata sarà disponibile in segreteria per il ritiro che andrà effettuato direttamente dall'interessato o tramite delega scritta con presentazione dei documenti del delegato e del delegante.

La documentazione in nostro possesso viene conservata ai termini della legge per almeno 10 anni, seguendo le normative del GDPR, dopo 10 anni le documentazioni potranno essere eliminate in maniera sicura da Dentalwhite e non potranno più essere recuperate.

La domanda di cancellazione dei documenti in nostro possesso può essere effettuata tramite pec all'indirizzo info@pec.dentalwhite.it ;

I nostri servizi.

La nostra attività è finalizzata a soddisfare e risolvere i bisogni dei pazienti attraverso una molteplicità di servizi creati e studiati per fare fronte alle singole esigenze. Ci impegniamo nell'assistervi in materia implantologica, chirurgica, protesica (fissa e mobile), conservativa, anestetica, endodontica, ortodontica e pedodontica.

Gli spazi dello Studio sono suddivisi e organizzati per assicurare l'igiene degli ambienti, la prevenzione di infortuni, la comodità dei pazienti ed il rispetto della loro privacy. Per accedere alle diverse sale dello Studio ogni paziente è sempre accompagnato da un'assistente ed è cortesemente invitato ad osservare quanto segnalato.

Alla sala d'attesa è consentito accedere liberamente. Per garantire il massimo comfort viene diffuso un sottofondo musicale e nell'ambiente della sala d'attesa la visione televisiva di documentari. Gli orari possono subire variazioni per eventuali partecipazioni ad aggiornamenti professionali o in concomitanza di festività e vacanze. Si riceve per appuntamento. Per ottimizzare il vostro e il nostro tempo, è preferibile concordare una serie di appuntamenti con sedute di media-lunga durata. È indispensabile il rispetto di quanto concordato. Gli appuntamenti disdetti sono un disagio e un costo per lo Studio: è necessario, quindi, avvisare con almeno 24 ore di anticipo. In tal senso il messaggio in segreteria telefonica al numero dello Studio è ritenuto valido. Lo Studio si farà apprezzare per la sua puntualità nella certezza che anche i nostri utenti faranno altrettanto.

Dentalwhite.it s.r.l.

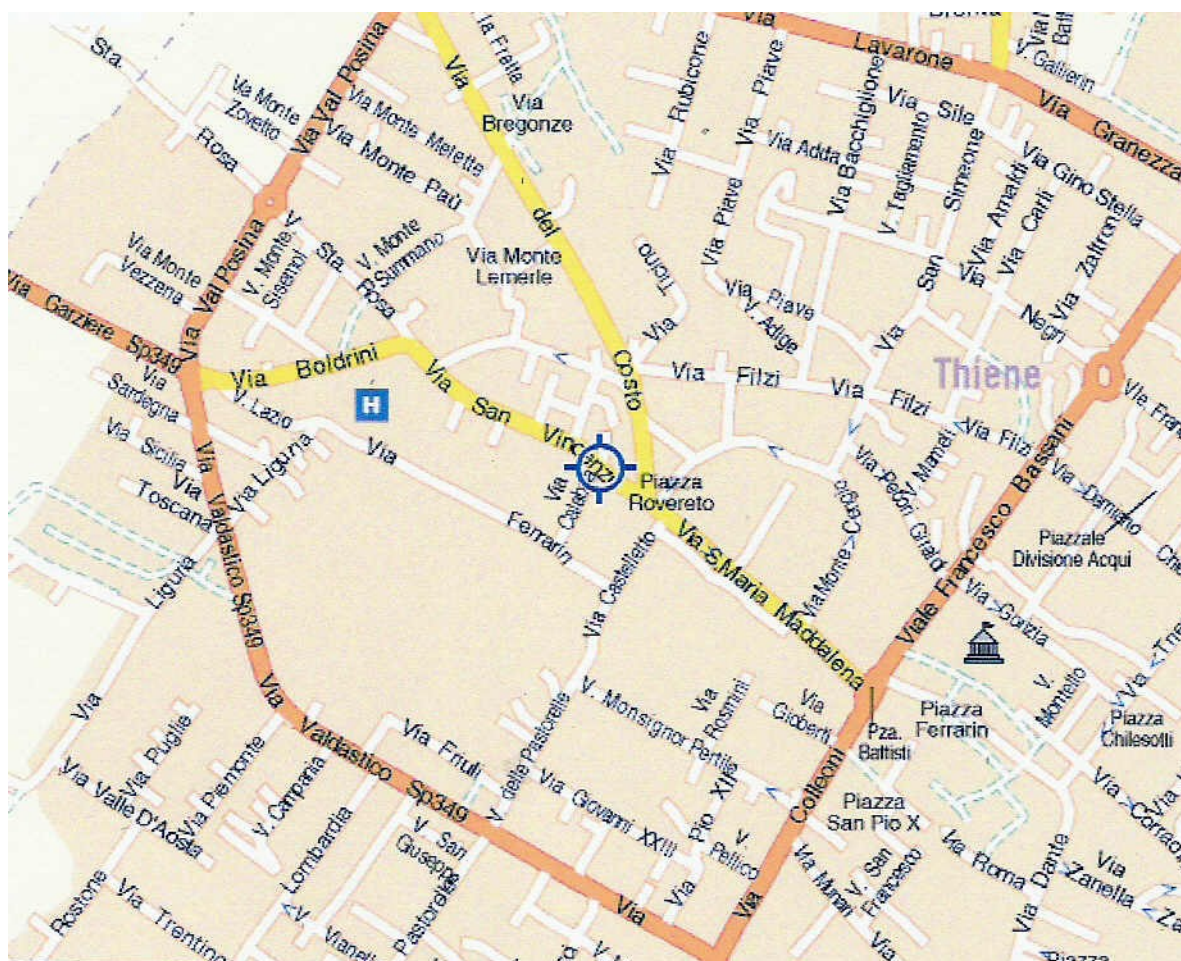
Direttore sanitario dr. Marco Faccin
Iscrizione albo provinciale Odontoiatri n. 442/VI
Via San Vincenzo, 11 - c.a.p. 36016
THIENE (VI) Tel. 0445/361710 338/1403857
P.IVA 03433140245 Email info@dentalwhite.it

Carta dei servizi.

Allegato 75

Rev. 10 del
14/01/2025

Pagina 9 di 9



Gli obiettivi di Qualità che l'Ambulatorio Dentalwhite.it si prefigge di raggiungere per l'anno 2025

INDICATORE	ATTUALE	OBIETTIVO DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Tempo di prenotazione per un appuntamento.	15 gg.	10 gg.
Tempo di prenotazione per urgenza odontoiatrica.	Da 0 a 2 gg.	Da 0 a 1 giorno.

LA COPIA DEL SEGUENTE DOCUMENTO VIENE RESA DISPONIBILE AI PAZIENTI CON SEMPLICE RICHIESTA ALLA SEGRETARIA.