# Carta dei servizi


## Poliambulatorio Ferrario

Via Fabio Filzi, 6 – Sesto San Giovanni (MI)

022481146 / 3738189149

P.IVA 01597480134


## 1. Premessa

Il Poliambulatorio Ferrario ha redatto la presente ***Carta dei Servizi*** per garantire ai propri utenti uno strumento chiaro e trasparente di informazione e partecipazione.

Il documento descrive i servizi offerti, i principi ispiratori e gli standard qualitativi adottati dalla struttura, con l'obiettivo di assicurare un miglioramento continuo delle prestazioni.

La Carta consente inoltre agli utenti di esprimere suggerimenti e valutazioni, favorendo un dialogo costruttivo tra pazienti, professionisti e direzione sanitaria.

## 2. Mission

Il Poliambulatorio Ferrario è una *struttura medico-odontoiatrica privata* che mira a fornire servizi di alta qualità, ponendo al centro il rispetto della persona, la professionalità e l'efficienza.

I principi fondamentali che guidano ogni attività sono:

- *Uguaglianza* e *imparzialità*: tutti i pazienti ricevono le stesse attenzioni e opportunità, senza alcuna discriminazione.
- *Rispetto della persona*: ogni utente è accolto con cortesia, ascolto e riservatezza, nel pieno rispetto della dignità individuale e privacy.
- *Partecipazione*: i pazienti possono proporre osservazioni, reclami o suggerimenti, contribuendo al miglioramento del servizio.
- *Efficacia* ed *efficienza*: l'impiego delle risorse avviene nel rispetto degli standard più aggiornati, garantendo tempestività e qualità.
- *Professionalità*: i professionisti operano con competenza clinica, etica e umana, assicurando trattamenti di alto livello.

## 3. Luoghi di svolgimento dell'attività

L'attività si svolge presso la sede del Poliambulatorio Ferrario, in via Fabio Filzi n° 6 – Sesto San Giovanni (MI), al piano rialzato, con accesso facilitato anche per persone con disabilità.

Locali e dotazioni principali:

- 3 ingressi (uno principale e due di servizio)
- Sala d'attesa
- Accettazione e reception
- Uffici amministrativi
- 1 studio medico
- 3 sale odontoiatriche con apparecchiature radiografiche
- 1 ambulatorio chirurgico con apparecchiature a raggi X

- Locale di preparazione del medico per attività chirurgiche
- 1 sala radiologica
- 3 servizi igienici (due per il personale e uno per i pazienti, accessibile a persone con disabilità)
- 2 spogliatoi (uno per il personale, uno per i pazienti)
- 2 sale di sterilizzazione

Ogni ambiente è conforme alle norme igienico-sanitarie e dotato delle attrezzature necessarie a garantire sicurezza, comfort e qualità delle prestazioni.

## 4. Descrizione delle attività specialistiche

Il Poliambulatorio offre un'ampia gamma di prestazioni sanitarie.

Le principali branche specialistiche sono le seguenti:

- **Odontoiatria**
  L'odontoiatria, in tutte le sue branche, rimane l'attività principale del Poliambulatorio.
  Diagnosi e trattamento delle patologie del cavo orale.
  Prestazioni: igiene e profilassi, conservativa, endodonzia, chirurgia orale e implantologia, protesi, ortodonzia e gnatologia, parodontologia e pedodonzia.
- **Chirurgia Maxillo-Facciale**
  Trattamento medico e chirurgico delle patologie del distretto maxillo-facciale.
  Prestazioni: chirurgia malformativa, pre-protesica, orale e implantologia avanzata.
- **Medicina Estetica**
  Prevenzione e trattamento degli inestetismi del volto.
  Prestazioni: consulto per trattamento estetico, trattamento con filler, rimodellamento labbra, botulino, fili di trazione o sostegno, biostimolazione con acido ialuronico, biostimolazione con acido polilattico, biostimolazione con idrossiapatite di calcio, biorivitalizzazione volto.
- **Chirurgia Plastica e Ricostruttiva**
  Interventi estetici e ricostruttivi del volto e del corpo.
  Prestazioni: blefaroplastica, otoplastica, lifting, correzione cicatrici, trapianto capelli.
- **Dermatologia**
  Trattamento medico, estetico e chirurgico delle malattie cutanee.
  Prestazioni: visite dermatologiche, video-dermatoscopia, chirurgia dermatologica.
- **Ortopedia**
  Diagnosi e trattamento di patologie muscolo-scheletriche.
  Prestazioni: infiltrazioni articolari
- **Fisioterapia**
  Rieducazione e riabilitazione motoria dopo traumi o interventi.
  Prestazioni: riabilitazione post-operatoria, ginnastica posturale, kinesio taping, rinforzo muscolare.
- **Pediatria**
  Assistenza sanitaria ai pazienti in età evolutiva.
  Prestazioni: visite pediatriche e prevenzione.
- **Epatologia**
  Diagnosi delle patologie del fegato e del metabolismo.
  Prestazioni: visite epatologiche.
- **Geriatria**
  Valutazione e cura delle problematiche dell'età avanzata.
  Prestazioni: visite specialistiche geriatriche.

- **Cardiologia**
  Prevenzione e diagnosi delle patologie cardiocircolatorie.
  Prestazioni: visita cardiologica.
- **Anestesiologia**
  Assistenza anestesiologica e sedazione per le prestazioni che lo richiedono.
  Prestazioni: visite anestesiologiche e sedazione con protossido d'azoto.

## 5. Accoglienza, organizzazione e modalità operative

- Accoglienza
  L'accesso alle prestazioni avviene su prenotazione, effettuabile:
  - di persona presso la reception;
  - telefonicamente ai numeri 022481146 e/o 3738189149;
  - via e-mail all'indirizzo info@poliambulatorioferrario.com

  Il paziente deve presentarsi nel giorno e nell'orario concordati e attendere in sala d'attesa di essere chiamato per la prestazione.

  È in corso di aggiornamento anche il sito web ufficiale: www.poliambulatorioferrario.com, attraverso il quale sarà possibile ottenere informazioni e contatti.
- Tempi di attesa
  Tutti gli interventi e le prestazioni sono programmati secondo il piano di cure stabilito in sede di prima visita. In caso di urgenza, il poliambulatorio si impegna a intervenire entro 3-4 giorni; le situazioni di dolore acuto o emergenza hanno priorità assoluta e vengono gestite senza attesa.
- Organizzazione e personale

**Organigramma**

| Nominativo | Mansione / Specialità |
|---|---|
| Dr. Ferrario Paolo | Medico Chirurgo - Specialista in Odontostomatologia<br>Legale rappresentante<br>Direttore sanitario della sede di S. S. Giovanni<br>Responsabile per la radiodiagnostica odontoiatrica |
| Dr.ssa Ferrario Susanna | Odontoiatra - Specialista in Chirurgia Orale<br>Direttore sanitario della sede di Bregnano |
| Dr.ssa Zakaraya Anna | Odontoiatra e medico estetico |
| Dr.ssa Pittari Laura | Odontoiatra - Specialista in Ortognatodonzia |
| Dr. Bolzoni Alessandro Remigio | Medico Chirurgo - Specialista in Chirurgia Maxillo-Facciale |
| Dr. Braschi Gianluca | Medico Chirurgo - Specialista in Cardiologia |
| Dr. Nespoli Emanuele | Medico Chirurgo - Specialista in Chirurgia plastica e ricostruttiva |
| Dr.ssa Montefusco Francesca<br>Dr. Mariano Luca | Medico Chirurgo - Specialista in Dermatologia e Venereologia |
| Ferrari Valentina | Osteopata |
| Dr. Tradati Daniele | Medico Chirurgo - Specialista in Ortopedia |
| Da Col Mauro | Fisioterapista |
| Dr.ssa Perfetti Miriam | Medico Chirurgo - Specialista in Pediatria ed Epatologia |
| Dr. Tredici Stefano | Medico Chirurgo - Specialista in Anestesiologia |
| Dr. Gabriele Losa | Medico Chirurgo - Specialista in Geriatria |
| Dr. Ippolito Edmondo | Medico Chirurgo - Specialista in Angiologia |
| Borghi Clara | Igienista dentale |
| Ferrario Stefania | Amministrazione |
| Protano Rosalba | Amministrazione |
| De Benedittis Roberta | Assistente e addetta alla sterilizzazione |

| | |
|---|---|
| Telescu Petronela | Assistente e addetta alla sterilizzazione |
| Massironi Silvia | Assistente e addetta alla sterilizzazione |
| Castagna Annalisa | Segretaria |
| Gatti Matteo | Odontotecnico |

Nel corso dell'anno è prevista la presenza di personale A.S.O. tirocinante.

- Orari di apertura
  L'attività si svolge ***solo*** *su appuntamento* nei seguenti orari:
  - Odontoiatria: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12 e dalle 14 alle 19.
  - Chirurgia Maxillo-Facciale, Chirurgia Plastica e Medicina Estetica, Cardiologia, Dermatologia e Venereologia, Ortopedia, Pediatria, Epatologia, Anestesiologia, Geriatria, Angiologia, Fisioterapia e Osteopatia: su appuntamento a richiesta e a necessità dei pazienti.

  Gli orari possono variare in base alle necessità organizzative e all'affluenza.
- Gestione delle cartelle cliniche
  L'archivio è sia cartaceo (archivio vecchio) sia digitale (archivio nuovo) e contiene: dati anagrafici del paziente, anamnesi generale, data e tipologia delle cure, radiografie e consensi informati firmati.
  Tutti i dati sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (GDPR).
  L'accesso alle informazioni è consentito solo al personale sanitario autorizzato.
- Gestione delle emergenze
  - Emergenza *organizzativa*
    In caso di assenza imprevista di un medico o di interruzione di un trattamento, il paziente viene informato e viene fissato un nuovo appuntamento nel più breve tempo possibile.
  - Emergenza *clinica*
    Presso la struttura sono presenti DEA, palloni AMBU con maschere facciali (bambini e adulti), farmaci emergenziali, apribocca e tiralingua. Il medico interrompe l'attività per prestare il primo soccorso, valuta la gravità della situazione e, se necessario, richiede l'intervento di un presidio esterno (ambulanza). Il paziente viene assistito fino all'arrivo dei soccorsi, nel mentre vengono avvisati i famigliari.
  - Emergenza *tecnica*
    In caso di guasti o malfunzionamenti, il trattamento viene sospeso in sicurezza.
    Il paziente è informato e, se necessario, viene fissato un nuovo appuntamento.
- Gestione dei farmaci
  Il Direttore Sanitario è responsabile dell'approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci.
  Essi vengono conservati in armadi o carrelli dedicati, e – se necessario – in frigorifero.
  I farmaci emergenziali sono registrati e costantemente aggiornati.
- Sterilizzazione degli strumenti
  Tutta la strumentazione viene sterilizzata secondo protocolli interni conformi alle normative. Ogni strumento è trattato, imbustato e conservato in modo sterile fino al successivo utilizzo. Anche i materiali destinati all'odontotecnico vengono opportunamente sanificati.
- Gestione del materiale pulito e sporco
  Il personale indossa divise dedicate e utilizza dispositivi monouso per ogni prestazione. Il materiale sporco è separato e smaltito secondo le procedure igienico-sanitarie, mediante ditte specializzate autorizzate.
- Smaltimento rifiuti
  I rifiuti sanitari speciali sono raccolti in appositi contenitori identificabili, disinfettati e ritirati con cadenza mensile da una ditta autorizzata. Tutte le operazioni sono registrate come previsto dalla legge.

- Pulizia e disinfezione degli ambienti
  La pulizia ordinaria viene effettuata quotidianamente, quella straordinaria con cadenza trimestrale o semestrale, secondo protocolli scritti e conservati in struttura.

## 6. Convenzioni

Il Poliambulatorio Ferrario può stipulare convenzioni con enti, assicurazioni o aziende, al fine di agevolare l'accesso dei pazienti ai servizi.

Le eventuali convenzioni attive sono comunicate in sede e tramite i canali ufficiali.

In fede,

Il Direttore Sanitario

Dr. Paolo Ferrario