



LA CARTA DEI SERVIZI

EUROPE MEDICA VERONA SEDE DI CORSO MILANO, 74 37138 VERONA – TEL. 045/584575

ODONTOSTOMATOLOGIA E CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE

EUROPE MEDICA BERGAMO SEDE DI VIA PIETRO ROVELLI, 28/L 24125 BERGAMO – TEL. 035/0483872

ODONTOSTOMATOLOGIA E CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE	3
INFORMAZIONI GENERALI.....	5
LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI.....	7
1 STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI	7
2 INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI	8
3 MODALITÀ DI ACCESSO	8
4 ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI	9
PRINCIPI FONDAMENTALI	11
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	11
CONTINUITÀ.....	11
DIRITTO DI SCELTA.....	12
PARTECIPAZIONE	12
EFFICENZA ED EFFICACIA	12
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	13
ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI	13
PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI	13
ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI	14
SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI	14
IGIENE	15
SICUREZZA	15
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	17
INFORMAZIONI AL PUBBLICO	17
RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	17
MONITORAGGIO DEI SERVIZI	18
TUTELA DELLA PRIVACY	18
MODALITA' DI RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	19
PERIODICHE RIVALUTAZIONI DELLA CARTA E DEL MATERIALE INFORMATIVO A A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA	19
MODALITA' COMUNICATIVE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA.....	20
GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI	21

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per assicurare ai nostri Utenti/Clienti la trasparenza e la conoscenza delle nostre strutture sanitarie, dei servizi messi a disposizione del territorio e degli obiettivi che l'organizzazione si impegna a raggiungere. Inoltre, essa costituisce uno dei canali più importanti, per la verifica, il controllo ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate, grazie anche alla partecipazione degli Utenti stessi e delle associazioni di tutela dei cittadini, cui è stato sottoposto il presente documento.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il Cliente e la nostra struttura con l'obiettivo principale di tutelare le sue esigenze e la sua salute; in questo modo Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici offre la possibilità di effettuare, attraverso la lettura della stessa, un momento di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il personale di *Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici*, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE

Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici sono strutture sanitarie ubicate in:

- **Corso Milano n° 74 (Verona)**, che eroga:
 - Prestazioni di **odontostomatologia e chirurgia maxillo facciale** sia in regime di libera professione che di convenzionamento con il Servizio Sanitario di Regione Veneto.
- **Via Pietro Rovelli n° 28/L (Bergamo)**, che eroga:
 - Prestazioni di **odontostomatologia e chirurgia maxillo facciale** sia in regime di libera professione che di convenzionamento con i principali Fondi Sanitari Integrativi e con l'Istituto Nazionale per le Assicurazioni contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL).

L'impegno primario di *Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici* è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in stretta collaborazione con i medici curanti e con le strutture pubbliche e private presenti sui territori di riferimento, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Scopo preciso è quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle varie metodiche d'indagine, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei medici che operano nelle nostre sedi.

Al fine di ottenere un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, tutte le apparecchiature in uso vengono aggiornate costantemente nei software o, ove possibile, sostituite con apparecchiature più all'avanguardia e più performanti.

Alla celerità e qualità delle prestazioni erogate, si aggiunge, per tutte le prestazioni di odontostomatologia e chirurgia maxillo facciale erogate sulla sede di Verona, il vantaggio della convenzione con il Sistema Sanitario di Regione Veneto, che garantisce l'accessibilità a tutti i cittadini residenti in Veneto, italiani e stranieri, in possesso di regolare tessera sanitaria; inoltre, entrambi i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante di personale medico e sanitario, nonché del personale di segreteria. Tutte le persone che operano nelle due strutture vengono selezionate sulla base dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate e delle attitudini che dimostrano in fase di colloquio. Questo permette di valutare le competenze specifiche possedute ed apprezzare l'orientamento alla nostra "filosofia del lavoro".

Per il personale neoassunto viene predisposto un adeguato periodo di affiancamento con il personale interno esperto e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche.

Gli operatori sanitari, tutti iscritti agli Albi Professionali di riferimento, sono associati alle principali società scientifiche nazionali del settore.

Nello svolgimento delle singole attività, ogni operatore sanitario deve attenersi sia alle linee guida predisposte da autorevoli società scientifiche e recepite dalla Direzione Sanitaria di ogni struttura, sia a quelle elaborate da un'equipe medica interna relative ai singoli servizi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

INFORMAZIONI GENERALI

Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici è costituita da due sedi, site in due differenti Regioni (nelle cartine seguenti è evidenziata la localizzazione di ciascuna struttura).

1. Sede di Verona Corso Milano n. 74 (accanto al negozio Eminflex).

Tel. 045/584575

La sede di Verona Corso Milano n° 74, poco distante dal Centro Commerciale Adigeo e dal casello autostradale di Verona Nord, è facilmente raggiungibile sia dalla provincia che dalla città ed ha ampia possibilità di parcheggio nelle zone limitrofe, è facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 11, n° 33, n° 95, n° 161 e n° 162. Dispone, per chi giunge con la propria auto, di un prospiciente parcheggio gratuito. Per gli Utenti disabili, la struttura dispone di posti privati gratuiti.



2. Sede di Bergamo Via Pietro Rovelli n. 28/L (accanto al ristorante Osteria della Dogana).

Tel. 035/0483872

La sede di Bergamo Via Pietro Rovelli n. 28/L, ubicata nella zona Sud di Bergamo poco distante dal Centro Commerciale OrioCenter e dal casello autostradale di Bergamo, è facilmente raggiungibile sia dalla provincia che dalla città ed ha ampia possibilità di parcheggio nelle zone limitrofe. Per gli Utenti disabili si dispone di posti a loro riservati nel parcheggio interno.

Le linee urbane che servono la zona sono la n° 1 e la n° 8.



REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
<p>RAQ (dott. Tiziano Benenati)</p>	<p>Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)</p>	<p>Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)</p>	<p>29/02/2024</p>
<p>Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione</p>			

Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, in ciascuna sede, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero **035/0483872** (per la sede di Bergamo) e al numero **045/584575** (per la sede di Verona). È inoltre possibile contattarci inviando una e-mail all'indirizzo europemedica17@gmail.com.

Gli orari di apertura al pubblico, durante i quali vengono erogati tutti i servizi, sono i seguenti:

SEDE DI VERONA:

- **martedì, mercoledì e giovedì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

SEDE DI BERGAMO:

- **lunedì, mercoledì e venerdì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

Indirizzo e-mail: europemedica17@gmail.com

Pec: europemedica@pec.it

Sito web: www.europemedica.it

Il Direttore Sanitario per la sede di Europe Medica Verona è la **DOTT.SSA PATRIZIA PUGLISI**.

Il Direttore Sanitario per la sede di Europe Medica Bergamo è il **DOTT. UMBERTO BARTESAGHI**.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>CARTA SERVIZI</h1>	Revisione 3
		29/02/2024
		Pagina 7 di 21

LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI

L'Ambulatorio Odontoiatrico di **Verona Corso Milano n° 74** occupa la porzione di uno stabile a piano terra di una palazzina per una superficie complessiva di circa 110 mq, disposti su un unico livello, e facilmente accessibile anche ai soggetti diversamente abili. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei clienti i seguenti locali:

- n° **3** ambulatori (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di odontostomatologia).
- n° **1** ufficio/segreteria.
- n° **1** zona reception.
- n° **1** locale sterilizzazione strumentario.
- n° **1** locale spogliatoio.
- n° **2** locali magazzino.
- n° **1** locale per l'attesa.
- n° **2** locali igienici di cui **1** a disposizione del pubblico (anche diversamente abili) ed **1** per il personale.

L'Ambulatorio Odontoiatrico di **Bergamo Via Pietro Rovelli n° 28/L** occupa la porzione di uno stabile al primo piano di una palazzina direzionale per una superficie complessiva di circa 100 mq, disposti su un unico livello, e facilmente accessibile anche tramite ascensore (monta carichi) ad uso della clientela. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei clienti i seguenti locali:

- n° **2** ambulatori (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di odontostomatologia).
- n° **1** ufficio/segreteria.
- n° **1** locale sterilizzazione strumentario.
- n° **1** locale spogliatoio.
- n° **1** locale per l'attesa.
- n° **2** locali igienici di cui **1** a disposizione del pubblico (anche diversamente abili) ed **1** per il personale.
- n° **1** locale deposito posto al piano interrato del fabbricato.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Tutte le prestazioni richiedono la prenotazione, che può essere fatta telefonicamente o direttamente recandosi in ambulatorio negli orari di apertura al pubblico.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al Cliente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento della stessa, medico esecutore, eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo a pagamento diretto o prestazione fruibile in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale), modalità ed eventuali tempi di esecuzione.

L'orario di apertura al pubblico per tali servizi è il seguente:

SEDE DI VERONA:

- **martedì, mercoledì e giovedì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

SEDE DI BERGAMO:

- **lunedì, mercoledì e venerdì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

3. MODALITÀ DI ACCESSO

All'ingresso di entrambe le sedi, l'Utente troverà il Personale che consegnerà il "foglio di anamnesi" e di "privacy", da compilare solo in caso di primo accesso.

- Per le prestazioni erogate in regime di convenzione SSN non è necessario che il Paziente sia in possesso della **prescrizione redatta dal medico di base o da medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA)**. Invece, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:
 - Tessera sanitaria e codice fiscale;
 - Eventuale attestato di esenzione;
 - Eventuali radiogrammi precedenti.

Il pagamento del ticket, se dovuto, viene effettuato al momento dell'accettazione, all'atto, cioè, della fruizione della prestazione.

- Per le prestazioni in libera professione non è necessario esibire la richiesta del medico curante; anche in tal caso il pagamento viene effettuato al momento della fruizione della prestazione.
- Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, Compagnie Assicuratrici, Fondi Sanitari Integrativi, ecc. le modalità di accesso e pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai clienti dal personale addetto all'accettazione. L'elenco degli enti convenzionati è affisso in sala d'attesa.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'orario di accettazione e non dall'orario di

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

prenotazione.

L'orario di apertura al pubblico in cui vengono erogate le prestazioni è il seguente:

SEDE DI BERGAMO:

■ **lunedì, mercoledì e venerdì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

SEDE DI VERONA:

■ **martedì, mercoledì e giovedì** → dalle **9.00** alle **12.30** e dalle **14.00** alle **19.00**

4. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale d'attesa di ciascuna sede sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede, di tutte le prestazioni erogate; inoltre negli espositori vengono date informazioni sui singoli servizi e sulle relative tariffe. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Europe Medica Ambulatori Odontoiatrici www.europemedia.it.

Nello specifico, nella sede di **Verona Corso Milano n. 74**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate (l'asterisco * a fianco della singola prestazione significa che la medesima può essere erogata esclusivamente in regime libero professionale):

ODONTOSTOMATOLOGIA E CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Conservativa | <input type="checkbox"/> Estetica dentale |
| <input type="checkbox"/> Ortodonzia: fissa e mobile | <input type="checkbox"/> Pedodonzia |
| <input type="checkbox"/> Igiene e profilassi dentale | <input type="checkbox"/> Parodontologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia orale | <input type="checkbox"/> Protesi: fissa e mobile |
| <input type="checkbox"/> Implantologia | |
| <input type="checkbox"/> Endodonzia | |

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA (PER INDAGINE COMPLEMENTARE)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> RX endorale | <input type="checkbox"/> Ortopantomografia |
| <input type="checkbox"/> Teleradiografia del cranio | |

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Nella sede di **Bergamo Via Pietro Rovelli n. 28/L**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate (l'asterisco * a fianco della singola prestazione significa che la medesima può essere erogata esclusivamente in regime libero professionale):

ODONTOSTOMATOLOGIA E CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE *

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Conservativa | <input type="checkbox"/> Estetica dentale |
| <input type="checkbox"/> Ortodonzia: fissa e mobile | <input type="checkbox"/> Pedodonzia |
| <input type="checkbox"/> Igiene e profilassi dentale | <input type="checkbox"/> Parodontologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia orale | <input type="checkbox"/> Protesi: fissa e mobile |
| <input type="checkbox"/> Implantologia | |
| <input type="checkbox"/> Endodonzia | |

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA (PER INDAGINE COMPLEMENTARE) *

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> RX endorale | <input type="checkbox"/> Ortopantomografia |
|--------------------------------------|--|

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono quelli sanciti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, cui tutto il personale operante nelle Strutture è invitato a conoscere e adottare.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La filosofia di *Europe Medica s.r.l.* si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione.

Per abbattere le barriere linguistiche, dato il cospicuo accesso di Pazienti stranieri, la Direzione ha deciso di esporre al pubblico il presente documento almeno in lingua inglese.

Inoltre, le nostre Strutture adottano, per i portatori di handicap, tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

Nell'applicazione delle regole operative, tutti gli Operatori si devono ispirare, nel rapporto con gli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre, tutti i dipendenti e collaboratori devono seguire il modello organizzativo implementato secondo quanto sancito dalla legge 231/2001.

Al fine di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente, *Europe Medica s.r.l.* si è adeguata alla normativa europea sulla Sicurezza del Trattamento dei Dati Personali e Sensibili (GDPR 679/2016).

CONTINUITÀ

Europe Medica s.r.l. si fa carico della continuità assistenziale dei pazienti che si sottopongono ad un ciclo di terapie o a visite specialistiche. Nel primo e nel terzo caso la comunicazione con il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta garantisce il flusso di informazioni necessario alla formulazione di una diagnosi più precisa; nel secondo caso, a fronte di un ciclo di terapie, vi è una presa in carico vera e propria del Paziente al fine di garantirgli la terapia completa.

Europe Medica s.r.l. assicura lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore come, per esempio, assenza improvvisa del personale sanitario o guasto ad apparecchiatura. In tutti i casi *Europe Medica s.r.l.* si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, cercando comunque di mantenere inalterato l'appuntamento mediante la sostituzione del personale sanitario interessato o dell'apparecchiatura, se disponibile. In caso di impossibilità al mantenimento dell'appuntamento il personale di segreteria si farà carico di avvisare immediatamente il Paziente, per riprogrammare quanto prima la prestazione.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

DIRITTO DI SCELTA

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente, e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale, di fruire della prestazione offerta da *Europe Medica s.r.l.*, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti. Inoltre, ha il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per le prestazioni che lo richiedano, è stato preparato il *Modulo per la Raccolta del Consenso Informato*.

Si ricorda che, al momento dell'accettazione, il Paziente è chiamato ad esprimere il consenso sul trattamento dei propri dati personali secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE

Europe Medica s.r.l. garantisce il rispetto del diritto alla corretta erogazione del servizio dando sempre e in ogni momento la possibilità al Cliente, alle organizzazioni dei cittadini e alle amministrazioni pubbliche locali e regionali, di verificare la correttezza dei comportamenti degli operatori, la qualità dei servizi erogati e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- È garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni e accreditamenti, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alla valutazione di qualità dei servizi erogati.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso degli ambulatori odontoiatrici di Verona e Bergamo, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo la normativa di riferimento.
- Vengono acquisite le valutazioni dei Clienti mediante la compilazione del Questionario di gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati e pubblicati ogni anno direttamente sul sito, dove vengono anche indicate le azioni di miglioramento intraprese.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo, anche in forma scritta, al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente (ad eccezione di quelli presentati in forma anonima, cui non è possibile dare una risposta *ad personam* pur prendendolo comunque in carico).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Europe Medica s.r.l. opera in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato; ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile rispetto alle esigenze dell'Utente ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. Per garantire e mantenere un alto grado di efficienza ed efficacia del servizio erogato, gli Ambulatori odontoiatrici di Verona e Bergamo tengono costantemente sotto controllo i propri processi. Ecco che si ritiene fondamentale la rilevazione e l'elaborazione delle opinioni degli Utenti, acquisite sia attraverso questionari di gradimento sia attraverso la raccolta e valutazione di tutti i reclami e/o segnalazioni. Inoltre, sono stati fissati alcuni standard di qualità (indicatori) rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

Per quanto riguarda l'accoglienza, gli ambulatori odontoiatrici di Verona e Bergamo si sono organizzati per garantire e, soprattutto, migliorare gli standard di qualità fissati.

All'ingresso di entrambe le sedi, per esempio, è presente personale in grado di dare le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale delle due strutture sanitarie.

Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile attraverso una divisa riportante il proprio nome di battesimo; se il contatto avviene per via telefonica il personale è tenuto a farsi riconoscere dando il proprio nome di battesimo.

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche.

L'attesa avviene in ambienti idonei dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e con servizi igienici attigui. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed il loro numero è adeguato all'afflusso.

Nelle singole strutture, in tutte le sale d'attesa e nelle accettazioni, è presente materiale informativo, oltre alla modulistica per presentare reclamo.

PRENOTAZIONI E STANDARD GARANTITI

Poiché la prenotazione è fase e strumento fondamentale per garantire un corretto e tempestivo accesso alla prestazione, il personale addetto è preparato a fornire informazioni complete sulle prestazioni richieste, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Cliente, rendendosi identificabile attraverso la divisa riportante il proprio nome di battesimo o dichiarando il proprio nome di battesimo in caso di comunicazione telefonica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente formato sulle modalità di svolgimento delle prestazioni erogate e sulle eventuali controindicazioni, al fine di evitare errate prenotazioni che potrebbero causare disagio al Paziente.

Le prenotazioni possono essere fatte anche direttamente dal sito, nell'area "prenotazione prestazioni" seguendo le indicazioni specifiche della prestazione richiesta.

Prima di accedere alle strutture sanitarie, ovvero 48 ore prima del giorno concordato per l'appuntamento, viene inviato al Paziente un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni riguardo alla prestazione prenotata.

Per garantire la massima efficienza, gli ambulatori odontoiatrici di Verona e Bergamo si sono dotati di un sistema che permette il monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse, allo scopo di ridurre al minimo gli eventuali disservizi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche.

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.

È fatto assoluto divieto agli Utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal personale; anche i nostri operatori possono entrare nei locali in cui vi è in corso un'attività solo dopo essersi annunciati e aver ricevuto l'assenso da parte di chi sta lavorando all'interno.

L'accesso alle prestazioni è garantito anche ai Pazienti portatori di handicap e/o barellati. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente informato sulle modalità di accoglienza di tali Pazienti.

Al fine di offrire un servizio efficiente, anche nell'ottica di ridurre al minimo i ritardi (comunque possibili per prestazioni sanitarie che richiedono sempre la massima accuratezza da parte del personale sanitario impegnato) viene attuata, per entrambe le strutture, un'attenta programmazione degli orari e del lavoro anche con l'obiettivo di evitare inutili sprechi di tempo.

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La valutazione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'Utente costituisce per *Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici*, oltre che un atto di tutela dei diritti del Cittadino, un prezioso strumento di verifica per conoscere le criticità del servizio, analizzarne le cause e predisporre i dovuti interventi correttivi, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.

L'Utente può ricorrere ad un reclamo quando reputa di aver subito un disservizio che neghi o limiti la fruibilità delle prestazioni o quando ravvisa un comportamento in violazione delle leggi e dei regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e che ne abbia negato la fruibilità stessa.

In particolare, si fa riferimento a violazioni:

- o dei principi contenuti nella Carta dei Servizi;
- o dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19.05.1995 relativi alle regole per la stesura della carta dei servizi dei servizi pubblici sanitari;
- o dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che tratta anche dell'erogazione dei servizi pubblici;
- o del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e sull'accreditamento;
- o dei principi etici e deontologici delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

Il reclamo può essere inoltrato, entro il termine perentorio di 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia subito l'atto lesivo nei suoi confronti, utilizzando le seguenti modalità:

- verbalmente (di persona o telefonicamente) al Responsabile Assicurazione Qualità o, in sua assenza, al personale di segreteria addetto, che si farà carico di registrare la segnalazione e inoltrarla al responsabile interno;
- compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni;
- scrivendo una lettera o una mail a europemedica17@gmail.com, per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy;

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Il reclamo, in forma anonima, può essere fatto direttamente nelle Strutture compilando l'apposito Modulo e inserendolo poi nella cassetta reclami.

La Direzione si riserva di prendere in esame anche i reclami presentati oltre il termine di 15 giorni qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

La Direzione si impegna a dare risposta scritta ai reclami, fatto salvo per quelli in forma anonima, entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione problematica evidenziata.

Per tutto l'orario di apertura è presente almeno una persona che provvede a rimuovere, ove possibile, le disfunzioni segnalate o a fare in modo che i reclami ricevano sollecite risposte dai responsabili.

Si ritiene indispensabile per il mantenimento degli standard di qualità e degli impegni assunti, compiere a cadenza annuale la rilevazione della soddisfazione dei clienti attraverso la somministrazione e valutazione del "Questionario di Gradimento", da cui possono emergere segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio erogato e renderlo di qualità sempre più elevata.

Ci auguriamo che il nostro Cliente segnali sempre i casi in cui abbia riscontrato delle difformità tra ciò che in questo documento è indicato, anche in termini di impegni assunti, e la modalità di erogazione della prestazione. Questo sarà estremamente utile per aiutare la Direzione a tenere sotto controllo la qualità del servizio erogato e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'utenza e dei risultati realmente conseguiti.

È opportuno ricordare che un eventuale reclamo, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

IGIENE

Al fine di prevenire danni agli Utenti o agli operatori, ogniqualvolta sia necessario i locali e le attrezzature vengono puliti e/o disinfettati. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere"; per eventuali strumenti riutilizzabili, entrambe le strutture sanitarie sono dotate di sterilizzatrice.

I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia. I servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.

Nelle zone comuni e in tutti gli ambulatori sono presenti erogatori di gel sanificante per la disinfezione delle mani; l'accesso alle strutture è consentito, al momento, solo indossando la mascherina chirurgica.

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla L. 81/2008 e successive integrazioni. Tutto il personale è informato in

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>CARTA SERVIZI</h1>	Revisione 3
		29/02/2024
		Pagina 16 di 21

merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti.
 Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga. In ogni locale di attesa è presente un cartello informativo sul quale sono riportate le istruzioni essenziali del piano di evacuazione.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

A richiesta gli Utenti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (controlli effettuati, valutazione dei rischi, verbali di sopralluogo, ecc.).

Inoltre, la Direzione ha effettuato una mappatura dei potenziali rischi clinici in cui possono incorrere i Pazienti durante l'erogazione del servizio, con una valutazione delle misure da adottare per azzerare o ridurre al minimo l'eventualità del loro verificarsi (Elenco rischi clinici).

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di *Europe Medica s.r.l. Ambulatori Odontoiatrici* nei confronti della propria clientela. Tuttavia, questi hanno scarsa rilevanza se non vengono supportati da strumenti di controllo predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento. Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o campionarie, a seconda della loro criticità. Queste verifiche interne vengono predisposte anche allo scopo di giungere ad una piena tutela della nostra clientela e ad una completa soddisfazione in merito alla prestazione ricevuta.

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

La presente Carta dei Servizi è consultabile da tutti gli Utenti nelle nostre sale di attesa e/o in accettazione.

È stato realizzato un volantino informativo, da distribuire a tutta la nostra clientela, in cui sono elencate le prestazioni erogate presso le nostre sedi e in cui sono date informazioni per raggiungere gli ambulatori. Nelle sale d'attesa sono esposti i prezzi delle singole prestazioni.

Tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate, alle tempistiche e alle tariffe possono essere richieste telefonicamente. Le prestazioni erogate in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sono soggette al pagamento del ticket (€ 36,15) o di una quota inferiore, qualora il Tariffario Regionale lo preveda.

È stato, infine, realizzato il sito internet (www.europemeditica.it), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni relative alle sedi. Sono state, inoltre, attivate le pagine Facebook e Instagram principalmente per la comunicazione di eventi promossi dalle strutture e per l'informazione alla salute.

È possibile, poi, richiedere ulteriori informazioni mandando una mail agli uffici amministrativi (dalla pagina "CONTATTI" cliccare direttamente sull'indirizzo di posta elettronica che compare).

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nelle strutture di medici competenti e preparati, sia sul piano professionale che su quello umano e di un responsabile delle relazioni con il pubblico, consente al Cliente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti e/o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta, non solo appropriata ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato a prendere qualsiasi iniziativa in merito.

A questo si deve aggiungere che vengono condotti controlli periodici e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
<p>RAQ (dott. Tiziano Benenati)</p>	<p>Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)</p>	<p>Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)</p>	<p>29/02/2024</p>
<p>Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione</p>			

MONITORAGGIO DEI SERVIZI

I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti sono il questionario rivolto al pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi e l'elaborazione di segnalazioni di vario genere provenienti dalla clientela.

Attraverso sistemi di rilevamento interno, le Nostre strutture sono in grado di tenere sotto controllo tutti i parametri delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso in cui gli standard dichiarati non venissero rispettati.

Inoltre, riteniamo che la redazione delle procedure per il mantenimento dell'Accreditamento Istituzionale, nello specifico per la struttura con sede in Verona, siano un importante fonte di monitoraggio del mantenimento e del miglioramento degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire nel miglior modo possibile la tutela della privacy di tutti gli utenti, *Europe Medica s.r.l.* Ambulatori Odontoiatrici ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i comportamenti che ciascun dipendente e collaboratore deve assumere nella gestione dei dati personali e sensibili dei propri Clienti, secondo quanto stabilito dalla normativa in vigore.

Per gestione dei dati personali si intende *“qualunque operazione o complesso di operazioni, svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati”*.

A tal proposito è stata predisposta una nota informativa che viene consegnata al Paziente che accede alle nostre prestazioni e il personale di accettazione provvede alla raccolta dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili rilasciata dallo stesso.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
<p>RAQ (dott. Tiziano Benenati)</p>	<p>Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)</p>	<p>Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)</p>	<p>29/02/2024</p>
<p>Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione</p>			

	<h1>CARTA SERVIZI</h1>	Revisione 3
		29/02/2024
		Pagina 19 di 21

MODALITA' DI RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Chi può richiedere la documentazione sanitaria:

Il Titolare della documentazione, la persona da lui espressamente delegata o le altre figure in possesso dello status legittimante.

Chi può ritirare la documentazione sanitaria:

Direttamente il Titolare della documentazione, ovvero la persona da lui espressamente delegata, presso gli Uffici indicati. Può essere chiesta anche la spedizione della documentazione: in questo caso sarà a carico dell'utente **solo il pagamento delle spese di spedizione.**

Come richiedere la documentazione sanitaria:

La **richiesta** della Documentazione sanitaria potrà essere **presentata presso la Struttura sanitaria.**

La richiesta può essere effettuata *in carta semplice* e **consegnata direttamente alla Segreteria degli Ambulatori di Bergamo o di Verona o inviata tramite PEC** all'indirizzo europemedica@pec.it.

Tempi di consegna:

La documentazione sanitaria disponibile sarà consegnata **entro 7 giorni** dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto; le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite **entro il termine massimo di 30 giorni** dalla presentazione della suddetta richiesta. In casi non urgenti, l'avente diritto può fin da subito scegliere che la documentazione richiesta venga consegnata direttamente entro 30 giorni dalla richiesta.

PERIODICHE RIVALUTAZIONI DELLA CARTA E DEL MATERIALE INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

Oltre alla presente Carta dei Servizi, che sarà messa a disposizione dell'utenza nella sala d'attesa, la Direzione predisporrà materiale informativo (es. pieghevoli, cartellonistica in sala d'attesa), che specificherà la tipologia delle prestazioni erogate, gli operatori responsabili delle prestazioni, gli orari e i costi. Detto materiale sarà diffuso e distribuito anche con l'apporto delle Associazioni di tutela dei cittadini, dei pazienti, dei familiari e del volontariato.

La qualità di detto materiale, così come le sue modalità di diffusione e distribuzione, saranno oggetto di periodica rivalutazione da parte della Direzione della Struttura almeno ogni tre anni.

In ogni caso, tale revisione verrà operata, anche prima dei tre anni prescritti, qualora intervengano delle variazioni significative con riferimento alla struttura e alla qualità del contenuto delle informazioni presenti sia nella Carta che nel materiale informativo predisposto.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>CARTA SERVIZI</h1>	Revisione 3
		29/02/2024
		Pagina 20 di 21

MODALITA' COMUNICATIVE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di relazione tra *Europe Medica Ambulatori Odontoiatrici* e la sua comunità, oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie.

Dare informazioni corrette e aggiornate sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, sui luoghi e gli strumenti messi a disposizione dalla Struttura sanitaria garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni assunti da EUROPE MEDICA S.R.L..

Per questo, nell'ottimizzare tempi e risorse, i messaggi informativi verranno veicolati attraverso il **sito web aziendale**, uno strumento dinamico e interattivo, che consentirà di consultare e selezionare rapidamente le informazioni tramite tutti i device di utilizzo comune: computer, tablet, smartphone.

La nostra Azienda ha quindi trasferito il significato di Carta dei Servizi, come corpo informativo e comunicativo, al portale aziendale.

Il sito web, aggiornato costantemente tramite un sistema collaborativo e di supervisione centralizzata, diventerà quindi "il luogo" dove i cittadini potranno trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove potranno indicare le aree da migliorare.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

DEMA:	RICETTA DEMATERIALIZZATA
DPCM:	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
GDPR:	GENERAL DATA PROTECTION REGULATION
RX:	RADIOGRAFIA
SSN:	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (dott. Tiziano Benenati)	Direttore Sanitario sede di Verona (dott.ssa Patrizia Puglisi) Direttore Sanitario sede di Bergamo (dott. Umberto Bartesaghi)	Direzione (dott.ssa Patrizia Puglisi)	29/02/2024
Il presente documento è di proprietà di Europe Medica s.r.l. e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			