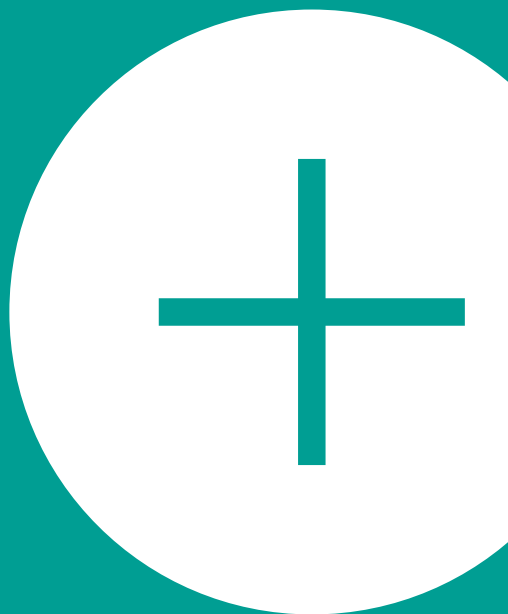


Carta dei servizi.



INDICE

- 04 CHI SIAMO?
- 04 LA NOSTRA MISSION
- 04 IL RAPPORTO MEDICO-PAZIENTE
- 05 DIRITTI E DOVERI DEI NOSTRI PAZIENTI
- 06 IL NOSTRO CENTRO
- 07 LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE
- 12 CHIRURGIA AMBULATORIALE
- 14 LA COMUNICAZIONE
- 14 IL TEAM PROMES
- 16 IL SISTEMA QUALITÀ
- 17 MODALITÀ OPERATIVE
- 18 IL PIANO TERAPEUTICO INDIVIDUALE
- 22 PROMES E IL CLIENTE
- 23 PRIVACY



Benvenuti nel mondo Promes Sanità. Da anni ci occupiamo della salute delle famiglie. Il nostro è un servizio innovativo che fonde conoscenze e competenze della professionalità medica con un esclusivo approccio manageriale al servizio.

Questa importante convergenza, tra organizzazione aziendale e medicina, ha l'obiettivo di qualificare le nostre strutture presso la clientela come veri e propri "centri di eccellenza".



4

CHI SIAMO?

Promes Sanità S.r.l. nasce nel 1992. I nostri pazienti sono da sempre al centro di un sistema che offre:

- medici e odontoiatri di alta professionalità,
- personale paramedico ed amministrativo addestrato,
- strutture confortevoli,
- attrezzature ad alta tecnologia,
- servizi sanitari ed amministrativi orientati all'utenza.

LA NOSTRA MISSION

Soddisfare pienamente i nostri pazienti.

Le nostre prestazioni devono rispondere alle vostre aspettative da più punti di vista: il risultato terapeutico, le condizioni economiche eque e trasparenti, il comfort, l'igiene e la sicurezza.

Un'assistenza sanitaria multidisciplinare.

Offriamo soluzioni sanitarie a tutta la famiglia attraverso un'assistenza sanitaria multidisciplinare, in tutte le specialità della odontoiatria ed in alcune branche della chirurgia ambulatoriale.

IL RAPPORTO MEDICO-PAZIENTE

La figura del "dentista generico", con un corredo di servizi quasi sempre insufficiente e un prezzo delle prestazioni spesso variabile, è una dimensione professionale superata. Se da sempre il rapporto medico-paziente si è basato sulla fiducia e sulle percezioni emotive, oggi le specializzazioni e la reale capacità professionale del medico sono determinanti per un'utenza attenta ed evoluta.

Oltre alla professionalità vi offriamo sempre un rapporto medico-paziente aperto e trasparente basato sulla fiducia reciproca.

DIRITTI E DOVERI DEI NOSTRI PAZIENTI



5

Tutela chiara e completa.

Ognuno dei nostri pazienti ha diritto:

- di essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, tramite le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e le migliori tecnologie ed attrezzature elettromedicali disponibili
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi, riguardanti le condizioni di salute, i piani di trattamento, i benefici attesi, i rischi del trattamento proposto e le possibili alternative;
- di esprimere il proprio consenso prima dell'esecuzione degli interventi chirurgici, procedimenti anestesologici, procedure invasive;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- di vietare la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate;
- di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) o rivolgendosi all'ufficio relazioni con il pubblico.

I nostri pazienti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile, rispettoso e collaborativo nei confronti del personale e attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure.



6

IL NOSTRO CENTRO

Ambulatorio Odontoiatrico e Chirurgico, Via Battistotti Sassi, 11 Milano

Su una superficie di oltre 600 mq.,
il nostro centro si compone dei seguenti reparti:

- Studi di Odontoiatria
- Sala di Chirurgia Ambulatoriale
- Sterilizzazione
- Radiologia
- Accettazione
- Sala attesa
- Uffici Amministrativi
- Locali tecnici

Dotato delle più moderne attrezzature elettromedicali, il nostro centro è inoltre cablato per accedere ai sistemi informatici gestionali in uso agli operatori. Il Centro è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. (Autobus 27, 45, 73)

Il Centro è progettato per offrire servizi ai pazienti in maniera organizzata. Le componenti qualificanti del nostro servizio sono:

- assistenza odontoiatrica in tutte le specialità secondo i più moderni protocolli
- chirurgia ambulatoriale plastica ed estetica
- interventi e terapie con tecniche innovative
- qualità, confort, sicurezza, igiene certificata,
- staff medico con ampia e diversificata esperienza,
- personale paramedico dipendente addestrato,
- attrezzature elettromedicali e radiologiche moderne e ad alta tecnologia,
- comunicazione ed informazione ai pazienti completa ed esauriente,
- pianificazione ottimale delle terapie
- preventivi dettagliati e trasparenti,
- finanziamenti e condizioni economiche eque e trasparenti,
- convenzioni sanitarie,
- sicurezza degli ambienti,
- certificazione di qualità delle strutture,
- accreditamento con il servizio sanitario nazionale.

LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE



7

IMPLANTOLOGIA

L'implantologia dentale consiste nel ripristinare elementi dentari persi o mancanti mediante l'inserimento nell'osso mascellare o mandibolare di pilastri (viti in titanio detti impianti) che, una volta integrati nell'osso stesso, potranno supportare il dente artificiale.

A chi è consigliata?

Le controindicazioni agli impianti sono molto rare. Quasi tutti i pazienti possono affrontare l'intervento. L'intervento è consigliato a coloro che hanno necessità di riacquistare una funzionalità masticatoria efficace in modo rapido e definitivo. I nostri medici impiegano impianti osteointegrabili e materiali biocompatibili, prodotti da società leader per qualità e validazione scientifica e con protocolli che riducono sensibilmente i tempi delle riabilitazioni.

CHIRURGIA

Nella logica della massima conservazione e rispetto della dentizione naturale, i nostri chirurghi eseguono estrazioni solo in casi assolutamente necessari; sempre in maniera indolore; più frequentemente per denti inclusi e denti del giudizio.

A chi è consigliata?

L'estrazione di denti è consigliata nel caso di perdita degli elementi per carie o per perdita di supporto (radici). Per i denti del giudizio l'estrazione spesso è consigliabile a scopo cautelativo o nel caso di inclusioni o di crescita imperfetta.

RADIOLOGIA

Tutti i nostri studi sono dotati di radiografici endorali digitali. Il reparto di radiologia dispone di ortopantomografo digitale di ultima generazione per l'esecuzione di panoramiche e di teleradiografie. Lastre e referti sono registrati in forma digitale nella cartella clinica del paziente e sono a disposizione immediata del medico in rete alla poltrona durante l'intervento.

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti sottoposti a cure odontoiatriche. In particolare le



8

panoramiche sono consigliate per garantire al medico curante, durante la diagnosi e successivamente durante l'intervento, la visione complessiva della condizione odontostomatologica.

IGIENE ORALE

I denti ed il parodonto (es.tessuti molli) debbono essere difesi e conservati con un impegno quotidiano di igiene. Ma non basta. Oltre al vostro impegno, è necessario l'intervento dell'igienista dentale per rimuovere i residui di placca e di tartaro accumulatisi, laddove non si possono rimuovere con l'igiene quotidiana.

Durante le sedute di igiene i nostri pazienti potranno sottoporsi a trattamenti laser per la rigenerazione dei tessuti gengivali, o a sedute estetiche di sbiancamento. Lo staff delle igieniste provvede all'inserimento del paziente in un programma di prevenzione che gli ricorda l'appuntamento per le sedute periodiche di richiamo; via posta, telefono, sms.

Quando avvalersi di questo servizio?

Oltre alla igiene quotidiana normale domiciliare, è consigliato di avvalersi di questo servizio almeno una volta l'anno, salvo diversa prescrizione del medico nel caso di una maggiore esposizione al rischio da parte del paziente.

CONSERVATIVA

L'odontoiatria conservativa mediante la rimozione meccanica della carie e la chiusura delle cavità garantisce la conservazione degli elementi dentari danneggiati. I nostri medici impiegano materiali di riempimento sicuri e certificati, attrezzature speciali (microscopio) e protocolli che garantiscono: precisione, estetica, funzionalità.

A chi è consigliata?

A tutti coloro che riscontrano un principio di carie. Aspettare o rimandare può determinare la perdita del dente e cure successive più invasive e costose.

ENDODONZIA

Per endodonzia si intendono gli interventi sulle radici del dente per il mantenimento di elementi dentari compromessi eliminandone la sensibilità.



9

I nostri medici eseguono le terapie canalari avvalendosi del microscopio Zeiss, nei casi più complessi, per garantire la massima precisione e quindi il risultato terapeutico. Questa prassi permette di prevenire dolorose patologie degenerative.

A chi è consigliata?

A coloro che soffrono del classico mal di denti amplificato dallo sbalzo termico caldo-freddo a causa della irritazione delle terminazioni nervose del dente.

PROTESI FISSA

I nostri medici eseguono riabilitazioni protesiche con protesi fisse su denti naturali e su impianti con l'obiettivo di ripristinare una masticazione ottimale (Corone, Circolari, Toronto Bridge, Etc.Rtc.) Offriamo una vasta gamma di protesi funzionali ed estetiche mediante l'utilizzo di materiali di altissima qualità per garantire precisione, funzionalità, estetica, durata nel tempo.

A chi è consigliata?

A coloro che soffrono di problemi di masticazione, di fonìa, di estetica, per la perdita di elementi dentari. La protesi fissa ha il compito di ricostruire gli elementi dentari perduti o mancanti in modo stabile. Ai pazienti con protesi mobili che potranno, con questo tipo di riabilitazione fissa, evitare la sgradevole rimozione delle protesi per le normali azioni di pulizia orale e sentirsi psicologicamente a proprio agio.

PROTESI MOBILE

Con il termine protesi mobile si intendono tutte le protesi rimovibili che sostituiscono intere arcate o parti di essa. Possono essere rimosse facilmente dal paziente durante l'arco della giornata. Garantiamo l'esecuzione di protesi totali in tempi brevi e col minimo disagio per la manutenzione periodica.

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti che presentano la necessità di sostituire un gruppo di denti mancanti e che non possono ricorrere a riabilitazioni di protesi fissa.

ORTODONZIA

Intercettare il mal posizionamento dei denti nella fase della crescita del bambino ed intervenire sull'adulto per un



10

corretto allineamento dei denti è compito della Ortodonzia che deve garantire una funzione masticatoria ottimale e l'estetica del sorriso. I nostri medici eseguono riabilitazioni ortodontiche, su bambini ed adulti, vestibolari (visibili sulla faccia dei denti) e linguali (invisibili all'interno del cavo orale).

Il nostro centro realizza a richiesta dei pazienti anche le riabilitazioni con tecnica Invisalign basata sull'impiego di allineatori in polimero trasparente (tipo Byte) preconfezionati.

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti che presentano o soffrono di un mal posizionamento dei denti collegato a disturbi di masticazione e di articolazione mandibolare o motivati da un aspetto estetico insoddisfacente.

Che cos'è Invisalign?

Invisalign è una nuova tecnica ortodontica che consente di affrontare problemi di allineamento dei denti senza apparecchio fisso e visibile.

GNATOLOGIA

I nostri medici, attraverso esami specifici, diagnosticano i disturbi posturali derivanti da problemi di mala occlusione, che correggono mediante la progettazione di Byte, di mascherine, di placche prodotte nei nostri laboratori.

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti che presentano disturbi posturali, problemi di equilibrio, mal di testa continui, problemi di vista, connessi ad una scorretta occlusione dentale (l'ingranaggio tra i denti superiori e quelli inferiori).

PARODONTOLOGIA

Ha come campo di applicazione gli interventi chirurgici sui tessuti a supporto dei denti.

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti che presentano un antiestetico abbassamento delle gengive (recessione gengivale) fino alla scoperta della base del dente con la conseguenza di un indebolimento dei tessuti di sostegno e di instabilità degli elementi dentari.

CHIRURGIA AMBULATORIALE ODONTOIATRICA

I nostri medici eseguono interventi di chirurgia ambulatoriale odontoiatrica che permettono di concentrare in una sola seduta interventi complessi di riabilitazione chirurgica e protesica con il minimo disagio. Il reparto è dotato di sala chirurgica ambulatoriale, zona di relax post-operatorio e l'equipe composta dal medico chirurgo, anestesista, strumentista e infermiera specializzata,

A chi è consigliata?

A tutti i pazienti che in tempi brevi desiderano portare a conclusione interventi e terapie complesse che richiederebbero un elevato numero di sedute con protocolli tradizionali. (Es Riabilitazioni protesiche su Implantologia a carico immediato)



11



12

CHIRURGIA AMBULATORIALE

Abbiamo selezionato, scelto e attivato collaborazioni con chirurghi di alto profilo, specializzati in chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, maxillo-facciale, chirurgia dermatologica e della mano.

Questi specialisti, attraverso l'utilizzo di tecniche all'avanguardia e strumenti di precisione, eseguono terapie chirurgiche per la migliore soluzione sia riabilitativa sia che estetica.

CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA

- Addominoplastica: rimozione dell'eccesso di cute e di grasso dalla parte superiore e inferiore dell'addome e bonificazione dei muscoli della parete addominale
- Liposcultura corporea: chirurgia del rimodellamento corporeo.
- Blefaroplastica: eliminazione di occhiaie, borse, grasso in eccesso sopra e sotto gli occhi.
- Otoplastica: correzione delle orecchie a sventola.
- Mini-lifting: applicazione di un lifting su un viso ancora giovane, sul quale però cominciano ad essere evidenti rilassamenti o tracce d'invecchiamento.
- Profiloplastica: ringiovanimento facciale.
- Peeling: esfoliazione della cute.
- Dermabrasione: addolcimento delle irregolarità della superficie cutanea e mascheramento delle cicatrici livellando la superficie della pelle.
- Calvizie: intervento per sopperire la mancanza, totale o parziale, dei capelli. Chirurgia delle labbra: aumento, riduzione delle labbra.
- Lipofilling: interventi per il riempimento e l'attenuazione delle rughe del viso, aumento della pienezza del viso smagrito, restauro volumi e forme del viso, miglioramento della compattezza del viso.

CHIRURGIA MAXILLO – FACCIALE

Questo tipo di chirurgia si occupa di tutte le operazioni mirate alla cura di vari tipi di patologia (traumatismo, malformazione, neoplasia, infezione, degenerazione, ecc) e di problemi estetico-funzionali dei denti, della bocca e della faccia. Grazie ad un'attività di diagnosi eseguita insieme al team odontoiatrico, siamo in grado di fornire soluzioni che permettano di ricostruire i mascellari del paziente tramite innesti ossei. Queste terapie chirurgiche permettono di dare ulteriori soluzioni implantari e protesiche a quei pazienti sprovvisti o con carenze di osso nei mascellari.

CHIRURGIA DERMATOLOGICA

Asportazione di tumori cutanei, nevi, cisti, peeling.

CHIRURGIA DELLA MANO

- Morbo di Dupuytren
- Sindrome tunnel carpale
- Dito a scatto
- Rizoartrosi
- Tenosinovite di De Quervain.



13



14

LA COMUNICAZIONE

Un'informazione chiara e completa.

Il nostro paziente ha la possibilità di comunicare con differenti interlocutori in funzione delle informazioni di cui ha bisogno.

Sempre a vostra disposizione potrete trovare:

- i nostri medici, per ottenere tutte le informazioni sulle terapie, sui rischi e le alternative terapeutiche; le istruzioni per il mantenimento dei risultati. I programmi di prevenzione e di igiene necessari.
- il nostro personale paramedico per soddisfare le esigenze del paziente nella pianificazione ideale dei tempi delle terapie.
- il nostro personale di accettazione per la gestione degli appuntamenti e delle formalità amministrative ed economiche,
- il nostro personale amministrativo per gestire i rapporti con i terzi paganti (fondi, enti etc),
- i nostri odontotecnici per le informazioni sui manufatti protesici ed ortodontici,
- la nostra direzione comunicare richieste particolari, analizzare i risultati terapeutici, misurare il livello di soddisfazione delle vostre aspettative.

IL TEAM PROMES

Una squadra che lavora per te. Non un odontoiatra generalista, ma un'equipe di specialisti per ogni specifica esigenza del paziente. Non uno studio medico tradizionale, ma una vera e propria clinica odontoiatrica dotata di personale paramedico qualificato e di attrezzature tecnologicamente all'avanguardia.

Staff medico

Il nostro staff medico opera sotto la supervisione del direttore sanitario ed è composto da professionisti altamente qualificati, sia per competenze, sia per esperienza e ciascuno specializzato in un particolare branca della odontoiatria.



15

Ciascun medico opera individualmente e in equipe, in base alla complessità dei casi e ai piani di terapia e riabilitazione programmati. Segue i programmi per l'aggiornamento professionale secondo le direttive della ECM (Educazione Continua in Medicina). Contribuisce alla modernizzazione ed innovazione tecnologica delle attrezzature elettromedicali. Partecipa ad importanti convegni e manifestazioni scientifiche presentando casi trattati nel Centro.

- I curricula professionali e le statistiche delle prestazioni eseguite dal nostro staff medico

Personale paramedico

Il nostro personale paramedico di assistenza ha maturato una esperienza lunga e diversificata nelle differenti specialità della odontoiatria ed ha il ruolo di assistere i pazienti nei loro percorsi di terapia.

Terapie e tecniche innovative

La Direzione Sanitaria è costantemente impegnata a studiare ed a valutare quanto la ricerca scientifica propone in materia di nuovi materiali, nuove tecniche diagnostiche, nuove metodologie di cura e per il miglioramento dei risultati delle terapie.

Igienisti Professionali

Il nostro staff di igienisti è composto da professionisti laureati; questo garantisce la migliore qualità nelle prestazioni e nei programmi di igiene e di prevenzione. Ogni igienista segue annualmente dei corsi di aggiornamento scientifico presso Università Italiane.



16

IL SISTEMA QUALITÀ

Qualità e soddisfazione sono valori fondamentali per Promes.

Il sistema qualità Promes ha lo scopo di garantire la soddisfazione delle vostre aspettative, attraverso una triplice strategia:

- il rispetto di procedure ben definite e validate riportate nel manuale qualità,
- la verifica ed il monitoraggio delle prestazioni e dei risultati,
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi e degli interventi terapeutici.

Il nostro sistema qualità, si esprime attraverso:

- il mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli,
- i severi controlli sulle forniture di materiali,
- la continua verifica delle condizioni di sicurezza,
- il costante aggiornamento scientifico dei collaboratori.

Politica per la qualità:

Promes, in linea con la propria mission ed i propri obiettivi, si impegna costantemente a raggiungere standard di eccellenza sempre più elevati, i cui tratti essenziali si riassumono nei seguenti aspetti:

- essere partner ideale nel mercato dei prestatori di assistenza odontoiatrica, per la soddisfazione delle esigenze dei propri assistiti;
- diventare una scuola di formazione per i giovani neolaureati, in convenzione con le facoltà di odontoiatria delle università;
- riesaminare, sistematicamente ed in modo critico, l'approccio aziendale alla qualità, in relazione al grado di soddisfazione manifestato dall'utenza;
- diventare un centro di aggiornamento per la formazione continua dei medici odontoiatri in accordo con il Ministero della Sanità;
- monitorare costantemente l'evoluzione del progresso scientifico su tecniche di terapia, attrezzature e materiali, al

fine di rendere più efficienti ed efficaci i percorsi terapeutici e di prevenzione;

- essere competitivi nel mercato, perseguendo il miglior rapporto qualità/prezzo.



17

MODALITÀ OPERATIVE

Promes segue voi e le vostre necessità passo dopo passo

Richiesta informazioni

- È possibile rivolgersi al centro Promes di persona, per telefono, consultando il nostro sito internet e tramite e-mail.
- Il personale di accettazione è a disposizione per qualsiasi richiesta di informazione sui servizi che Promes eroga presso i propri centri (appuntamenti, convenzioni, pagamenti, prestazioni).

Richiesta appuntamenti

- L'appuntamento è garantito entro una settimana dalla richiesta.
- In caso di urgenza, il servizio accettazione assicura l'appuntamento nel tempo più breve o addirittura il giorno stesso.

Accettazione

Potrete usufruire di assistenza nella compilazione della scheda anagrafica, della dichiarazione per la tutela della privacy e del questionario anamnestico, durante la vostra permanenza in accettazione.

La prima visita

La prima visita viene eseguita da uno specialista scelto tra il nostro Staff medico. Prima dell'esame obiettivo, la responsabile della parte clinica, prende visione della vostra scheda anamnestica e tramite qualche semplice domanda acquisisce le informazioni sulla vostra storia sanitaria, nonché le vostre aspettative nei confronti dei risultati terapeutici attesi.

La diagnosi

In sede di esame obiettivo, il medico prescrive gli accertamenti radiografici e approfondimenti diagnostici a seconda della



18

complessità del caso. Gli accertamenti radiografici e gli esami di routine sono effettuati all'interno del nostro centro, o presso strutture a noi convenzionate. Concluso l'esame obiettivo, il medico redige il vostro quadro diagnostico.

Le Informazioni cliniche

Le informazioni cliniche raccolte vengono custodite secondo la normativa vigente (legge sulla privacy n° 196/2003) e gestite informaticamente attraverso l'autorizzazione espressa nel documento di tutela della privacy.

IL PIANO TERAPEUTICO INDIVIDUALE

Promes segue voi e le vostre necessità passo dopo passo

Il percorso per la formulazione del piano terapeutico si basa sulle informazioni raccolte e sui riscontri radiografici e diagnostici eseguiti. In particolare:

- il quadro diagnostico, su cui viene riportato l'esame obiettivo della condizione odontostomatologica, i riscontri radiografici, le patologie riscontrate e le condizioni terapeutiche per gli interventi,
- la cartella clinica informatizzata,
- il materiale radiografico (ortopantomografie, radiografie endorali, teleradiografie, dental scan, Tac Volumetriche).

Nei casi semplici, a conclusione dell'esame obiettivo, il medico odontoiatra redige il piano terapeutico e pianifica le sedute necessarie alla sua esecuzione.

Nei casi di particolare complessità, il piano terapeutico viene presentato in una seduta successiva dopo che il medico ha esaminato il caso con l'equipe specialistica in sede di consulto.

Il piano terapeutico, nei casi complessi può prevedere scelte alternative a vostra discrezione.

Il piano terapeutico descrive il piano di cura idoneo, i risultati attesi ed eventualmente i rischi connessi ad alcune terapie (consenso informato). Formalizza, inoltre, gli obiettivi terapeutici, funzionali ed estetici.

I preventivi

Chiari e trasparenti, step by step.

Il medico incaricato, dopo aver discusso e deciso il piano terapeutico da voi approvato, formula una previsione sulla durata dello stesso.

Sulla base del piano terapeutico concordato, la responsabile clinica predispone il preventivo di spesa.

Le cure possono avere inizio solo dopo la vostra accettazione scritta del preventivo.

Qualora, nel corso della terapia, si verifichi la necessità di variare il piano di cura definito inizialmente, verrete informati e vi verrà sottoposto per accettazione il nuovo preventivo.

La pianificazione degli appuntamenti

Gli appuntamenti per l'esecuzione delle terapie sono pianificati dopo l'approvazione scritta del preventivo.

Le prestazioni

Promes segue voi e le vostre necessità passo dopo passo

Il medico esegue la prestazione sulla base di rigorosi protocolli terapeutici validati dalla prassi e dalle conoscenze scientifiche più avanzate. Questi protocolli, seguiti da tutti i medici dello staff Promes, definiscono in modo dettagliato le modalità di esecuzione di ciascuna prestazione medica. L'aggiornamento di tali protocolli serve ad incrementare ulteriormente i risultati terapeutici per ciascuna tipologia di intervento.

Verifica delle terapie in corso

Il medico, durante tutte le fasi della terapia, verifica costantemente lo stato di avanzamento delle terapie e la coerenza tra il piano degli appuntamenti, definito inizialmente, e le necessità terapeutiche, segnalando all'assistente, o alla *reception*, gli aggiornamenti eventualmente necessari.

La verifica conclusiva

Il medico, nel caso di interventi particolarmente complessi, procede ad una verifica conclusiva dei risultati ottenuti sulla base di un protocollo di qualità. La valutazione delle prove finali fa riferimento a tre parametri specifici:



19



20

- Funzionale
- Terapeutico
- Conformità ai protocolli medici
- Estetico

Follow up

I controlli periodici, previsti alla conclusione dei percorsi terapeutici e garantiti dallo staff degli igienisti, servono a prevenire l'insorgere di nuovi problemi e a mantenere i risultati terapeutici ottenuti.

È stato infatti dimostrato che per assicurare e consolidare nel tempo i risultati raggiunti è indispensabile sottoporsi a controlli costanti. Gli esiti dei controlli periodici vengono registrati nella vostra cartella personale.

I PROBLEMI DOPO LA TERAPIA

Promes segue voi e le vostre necessità passo dopo passo

Qualora emergano degli inconvenienti post-terapeutici, il direttore sanitario si preoccuperà di visitarvi immediatamente, in modo da definire in dettaglio il problema e i rimedi da adottare.

Nel caso in cui il problema sia stato originato da una non conformità della prestazione, i costi delle nuove cure sono interamente a carico nostro.

La documentazione

Cura e rispetto dei vostri dati

Tutta la documentazione relativa a ciascun cliente (cartella clinica, radiografie e qualsiasi altro documento) viene conservata dalla direzione organizzativa, nel rispetto delle normative sulla privacy, per consentire di analizzare la personale storia clinica, anche a distanza di tempo e su vostra richiesta.

Il sistema informativo

Per rendere più efficiente la gestione, tutta l'attività è pianificata, gestita e controllata attraverso il supporto di un sofisticato sistema informatico: in questo modo è sempre possibile essere aggiornati su ogni singolo piano di cure e sulla situazione generale delle prestazioni.

Questo permette di tenere evidenza del servizio offerto, ma è

anche un indicatore delle attività erogate al fine di consentire alla nostra direzione di effettuare accurate analisi statistiche, sia epidemiologiche che dei risultati terapeutici per ciascuna tipologia di prestazioni. La direzione è costantemente orientata nelle sue scelte strategiche alla soddisfazione della propria clientela e al raggiungimento dei risultati terapeutici attesi.

Il servizio oltre la cura

Oltre alla qualità delle prestazioni sanitarie offerte dai suoi medici, Promes dedica una particolare attenzione all'offerta di "servizi oltre la cura".

Il **comfort** è garantito dalla disponibilità di ampi parcheggi, comode sale d'attesa attrezzate con apparecchiature audio e video, filmati istituzionali sulle terapie, dotazione di quotidiani e periodici e arredi che rendono confortevoli e rilassanti le brevi attese prima delle terapie.

I servizi amministrativi

Siamo convenzionati con i maggiori enti e fondi di assistenza sanitaria integrativa, compagnie di assicurazione, banche, aziende pubbliche e private.

Siamo in grado di offrire assistenza attraverso convenzionamenti in forma diretta per il rimborso delle prestazioni fruite dagli assistiti.

Siamo accreditati e convenzionati con il servizio sanitario nazionale.

Offriamo la possibilità di ottenere **finanziamenti agevolati per pagamenti rateali**.



21



22

PROMES E IL CLIENTE

Un dialogo sempre aperto

Un fattore fondamentale

Siamo convinti che il dialogo costante con voi, i nostri pazienti, sia un ingrediente basilare per raggiungere i risultati attesi in campo medico ed umano.

Nel tentativo di costruire un dialogo costruttivo, ci affidiamo a tre fasi principali:

- Nella fase iniziale, vi chiediamo le vostre aspettative, le vostre esigenze e la vostra storia clinica.
- Durante la terapia, ci concentriamo sui vostri dubbi e richieste.
- Al termine della terapia vi invitiamo ad esprimere il vostro grado di soddisfazione e a valutare insieme il lavoro svolto.

La valutazione del cliente

Ci impegnamo costantemente per offrirvi un ottimo servizio

sotto ogni punto di vista, con regole chiare e precise:

- ad uso interno, attraverso il nostro sistema qualità,
- per voi, attraverso questa carta dei servizi.

Il questionario di valutazione

La conoscenza delle vostre esigenze è fondamentale per migliorare i servizi da noi offerti.

Il questionario di valutazione, sottoposto a ciascun cliente è lo strumento per conseguire tale obiettivo.

I risultati di tali indagini sono utilizzati dalla direzione generale e dal comitato qualità per avviare programmi di miglioramento del servizio e dell'organizzazione.

Siamo sempre disponibili ad accogliere suggerimenti o critiche di qualsiasi genere.

Siamo consapevoli che, attraverso stimoli, suggerimenti e critiche costruttive, i nostri servizi ed il nostro lavoro miglioreranno costantemente.

Reception

Il personale preposto è in grado di ricevere qualsiasi tipo di istanza e/o suggerimento da parte vostra per poi indirizzarlo verso le funzioni direttive di riferimento.

PRIVACY

Chiunque ha diritto alla protezione dei propri dati personali

Il trattamento dei dati personali

Rispettiamo il diritto dei nostri utenti, così come del nostro personale, ad essere informati riguardo alla raccolta ed alle altre operazioni di trattamento dei loro dati personali. È predisposto un apposito disciplinare con il compito di illustrare quanto organizzato per garantire tale diritto, nell'osservanza di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di tutela alla privacy (Legge 196/2003).

In particolare, il disciplinare tecnico, illustra i termini e le modalità di trattamento dei dati personali ed i dati sensibili trattati da Promes Sanità S.r.l. per lo svolgimento delle proprie attività al fine di evitarne l'uso non corretto e/o non autorizzato.

Il disciplinare è a disposizione dei soggetti interessati, fornendo loro le informazioni necessarie per conoscere tali termini e modalità.



23





Promes Sanità Srl

Ambulatori Odontoiatrici e Chirurgici
Via Battistotti Sassi, 11 / 20133 Milano
T +39 02 70105777 F +39 02 70125916
info@promes.it / www.promes.it