

URGENZE

In caso d'urgenza (per dolore, gonfiore, trauma dentale): se la richiesta arriva prima delle 11.00, l'appuntamento è garantito in giornata; se la richiesta arriva dopo le 11.00, l'appuntamento è fissato la mattina del giorno lavorativo successivo.

Durante la chiusura del Servizio la continuità assistenziale delle urgenze è garantita dall'Odontoiatria Beretta dell'Ospedale Maggiore (con accettazione pazienti fino ad esaurimento posti):

Largo Nigrisoli 2, Bologna, Tel. 051 3172721.

Da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 16.00;

sabato dalle 8.30 alle 12.00;

festivi dalle 8.00 alle 13.00.

SEZIONE 3 – Indicatori e Standard di Qualità

TEMPI DI ATTESA

Sono indicati nel Catalogo delle Prestazioni del Servizio, disponibile presso la sala d'attesa.

STANDARD DI QUALITÀ

Sono indicati nel Catalogo delle Prestazioni.

SEZIONE 4 – Tutela e Partecipazione

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Servizio si impegna al rispetto della privacy sotto il profilo strutturale e per la raccolta, la diffusione e la conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni e reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria che, effettuate le necessarie verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è consegnato su richiesta all'Accettazione del Servizio.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ODONTOIATRICA PER DISABILI IN

ETA' EVOLUTIVA

tel.+39 0512088150 Da lunedì a venerdì 8,30-12,30

personale strutturato: prof. Gabriela Piana,
Gabriella Cenacchi.

PORTINERIA E INFORMAZIONI

tel.+39 0512088111 fax.051225208

Da lunedì a venerdì 8,30-17,30

personale strutturato: Felice Alfieri, Sergio Tombelli

SEGRETERIA

tel.+39 0512088105

personale strutturato: Luca Rossi

UFFICIO CASSA

tel.+39 0512088122 da lunedì a venerdì 8,30-12,30,

martedì e giovedì 14,00-16,00

personale strutturato: Celestina Campagni,

Tiziana Marciatori

UFFICIO RELAZIONI PUBBLICHE

tel.+39 0512088121 da lunedì a venerdì 9,00-12,00

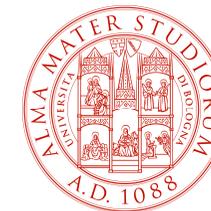
personale strutturato: Celestina Campagni

DIREZIONE SANITARIA

tel.+39 0512088146

personale strutturato: Gabriela Piana, Francesca Stagni

UNIVERSITA' DI BOLOGNA



**DIPARTIMENTO DI SCIENZE BIOMEDICHE
E NEUROMOTORIE**
SEDE OPERATIVA - CLINICA ODONTOIATRICA
Via San Vitale, 59 - 40125 Bologna
Tel. +39 0512088111 Fax. +39 051225208

Il presente opuscolo costituisce uno strumento informativo sintetico a disposizione del cittadino sulle prestazioni erogate dalla struttura e sulle modalità di prenotazione e accesso. Ultimo aggiornamento: MARZO 2015.

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE
BIOMEDICHE E NEUROMOTORIE**
CLINICA ODONTOIATRICA
DIRETTORE PROF. RAFFAELE LODI
SERVIZIO ASSISTENZA
ODONTOIATRICA PER DISABILI
IN ETA' EVOLUTIVA
RESPONSABILE PROF. GABRIELA PIANA

SEZIONE 1 – Presentazione e Principi Fondamentali

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Servizio, nato nel 1999 con il contributo di donazioni private e di finanziamenti esterni, è situato in Via S. Vitale 59, al piano terra della Clinica Odontoiatrica del Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna. Privo di barriere architettoniche, è fornito di tre riuniti odontoiatrici, di cui uno a carrello specifico per erogare prestazione direttamente su carrozzella o barella e uno dedicato all'igiene orale professionale e alle visite.

COME ARRIVARE

A Porta S. Vitale è presente un varco di accesso telecontrollato. Sono presenti parcheggi riservati ai Disabili di fronte all'ingresso e in Vicolo Bolognetti (il cui accesso è consentito su richiesta dal Portiere Tel. 051-2088147). Gli autobus (n° 14, 25, 27 e navetta C) consentono di raggiungere il Servizio dal centro città e dalla stazione.

MISSION

La Mission del Servizio è di svolgere:

- ✓ **attività di assistenza odontoiatrica**, offrendo la maggior parte dei servizi odontoiatrici, ricercando e costruendo la massima alleanza terapeutica con il paziente in età evolutiva e la sua famiglia;
- ✓ **attività di didattica**, nell'ambito di insegnamenti dei Corsi di Laurea in Odontoiatria e Protesi dentaria e in Igiene Dentale;
- ✓ **attività di ricerca**, nell'ambito dell'odontoiatria per pazienti con particolari necessità.

VISION

Il Servizio è stato progettato e costruito specificamente per le persone con disabilità e per le loro famiglie, che sono accolte prestando particolare attenzione ad instaurare un clima di fiducia, ascolto e tranquillità e costruire la massima alleanza terapeutica. Il Servizio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del

personale, l'avanguardia delle dotazioni strumentali e l'attenzione alla qualità delle prestazioni erogate e alla promozione di stili di salute orale.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del Servizio sono:

- attuare interventi precoci, intensivi e mirati alla persona con disabilità per promuovere la salute orale e prevenire l'instaurarsi di patologie;
- garantire l'efficienza dei processi organizzativi e l'efficacia delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo di risorse professionali e di tecnologiche adeguate e dedicate;
- adottare un Sistema di Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e al suo mantenimento;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alla particolare tipologia dei pazienti trattati e ai volumi di prestazioni richieste, riservando attenzione a facilitare l'accesso al Servizio;
- garantire il rispetto della dignità del paziente attraverso tempi di attesa e procedure di prenotazione definiti e trasparenti e rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- offrire un ambiente confortevole, igienicamente controllato e dotato di tecnologie specifiche per le persone con deficit neuro-motori;
- garantire professionalità e cortesia da parte di tutti gli operatori, disponibilità a fornire informazioni accessibili anche a pazienti stranieri e rispetto della privacy;
- garantire il raggiungimento e il mantenimento degli Standard di Prodotto e di Servizio programmati.

SEZIONE 2 – informazioni su Attività e Servizi

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Servizio è in grado di erogare con riconosciuta professionalità le prestazioni necessarie a promuovere la salute orale e a riabilitare il cavo orale delle persone con

disabilità in età evolutiva. La gamma delle prestazioni è consultabile nel Catalogo delle Prestazioni del Servizio.

ORARI DI APERTURA

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30; negli stessi orari è aperta l'Accettazione per informazioni. E' prevista la chiusura completa nel periodo estivo (agosto), a Natale e a Pasqua.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI PAGAMENTO

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata di persona o telefonicamente dalle ore 8,30 alle ore 12,30 presso l'Accettazione del Servizio. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata telefonicamente o tramite fax durante gli stessi orari. Le prime visite vengono garantite entro 15 gg, e l'inizio del trattamento è programmato in base al criterio di gravità della patologia di base. I trattamenti ortodontici sono programmati in base alla gravità della malocclusione e ad altri criteri clinici (scala IOTN).

Al momento della prima visita il paziente e l'accompagnatore si presentano in accettazione dove l'infermiera esegue la pratica di accesso.

Al termine della valutazione specialistica viene redatto il Piano di Trattamento e il relativo preventivo di spesa. Su richiesta, il referto è consegnato dall'odontoiatra a erogazione avvenuta. La prima visita è gratuita; è previsto lo sconto del 20% su prestazioni di ortodonzia, protesi ed implantologia e del 50% sulle restanti prestazioni. Per il pagamento della prestazione l'accompagnatore si reca munito del tesserino sanitario del paziente presso l'Ufficio Cassa, sito al primo piano (è presente un ascensore).

I pagamenti possono essere effettuati con assegni, contanti e bancomat. Non vengono accettate carte di credito e BancoPosta.