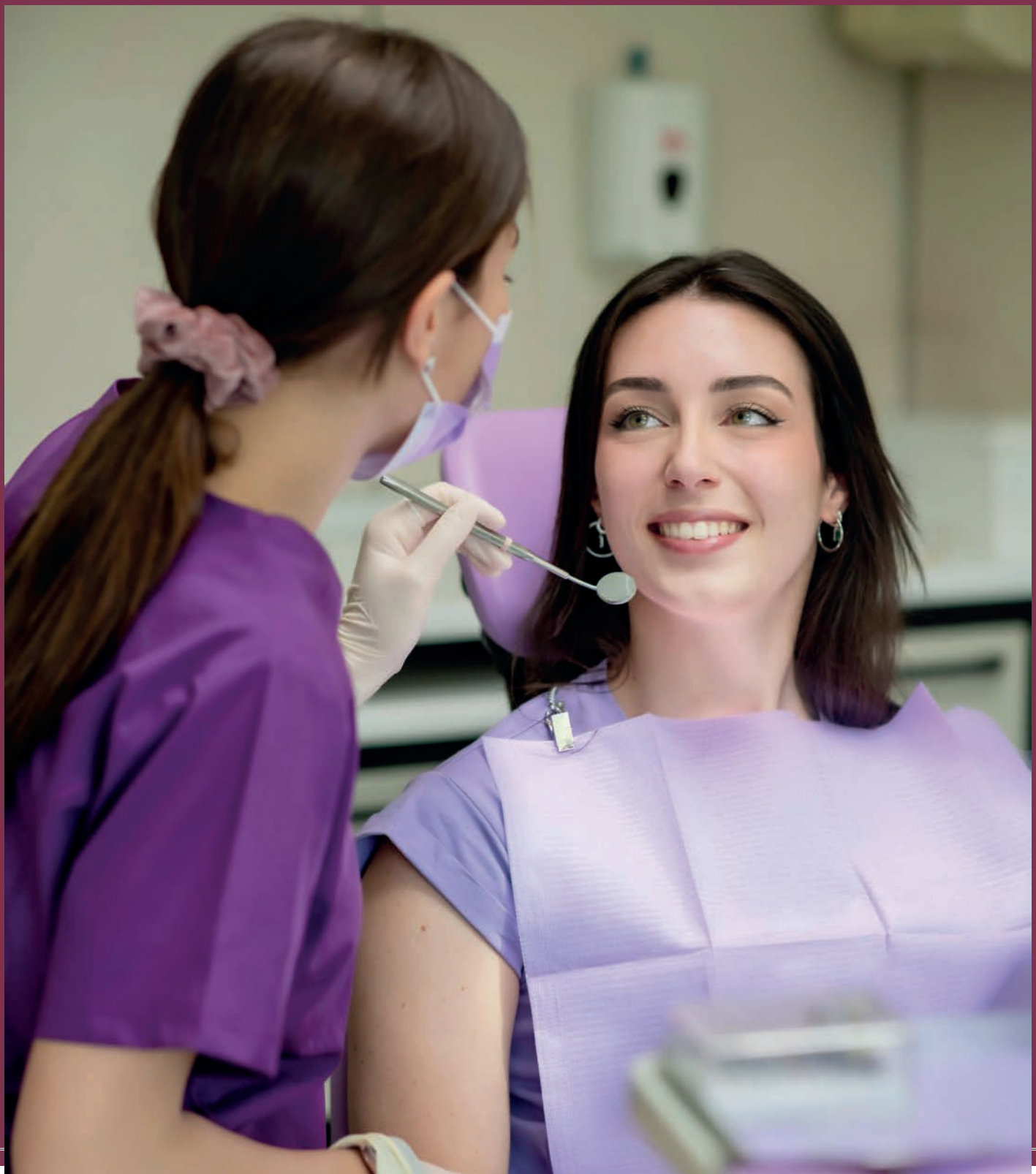
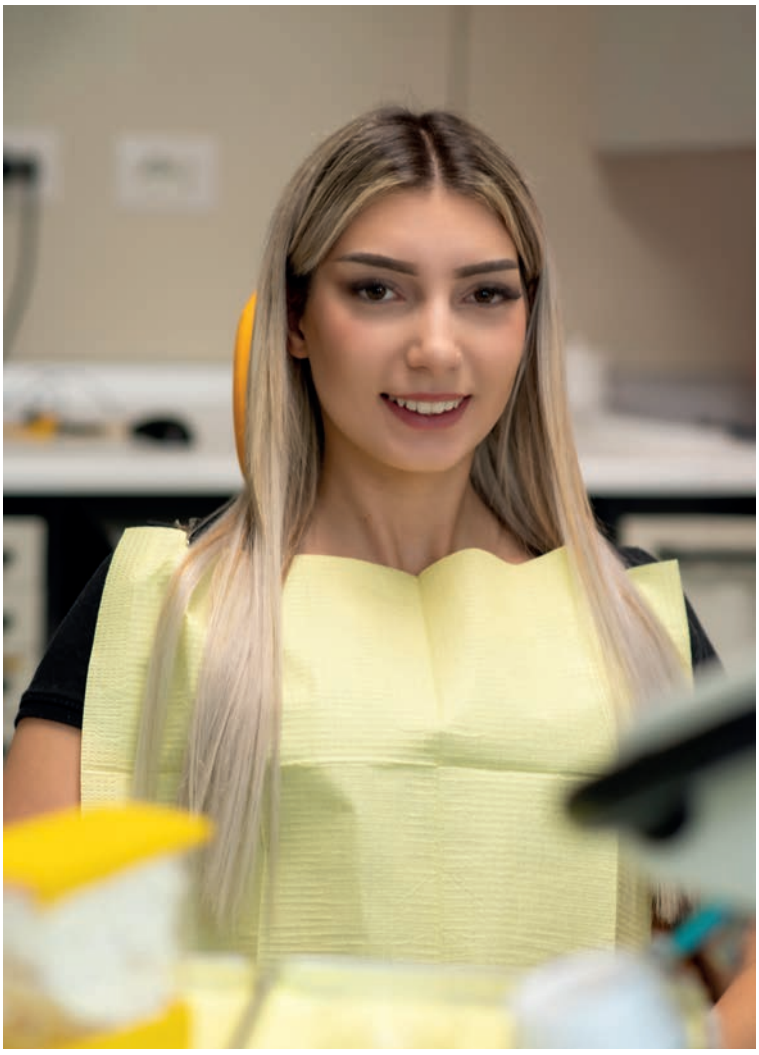
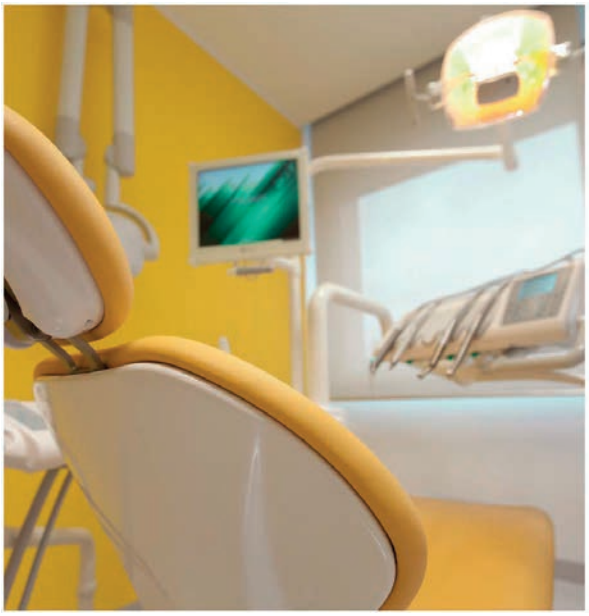
CENTRO
DENTALE
EREMITANI

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.







Dott. Angelo Masso
fondatore del centro
e direttore sanitario

CENTRO DENTALE EREMITANI SRL
VIA GOZZI 2 G – 35131 PADOVA
VIA T. ASPETTI 105/ A – 35134 PADOVA
Revisione 04 del 09/2025

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Cos'è la carta dei servizi

È come un *"contratto scritto"*, perché contiene gli impegni che il Centro Dentale Eremitani assume nei confronti dell'Utente circa l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino.

Si tratta di un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento e dunque soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche ogni tre anni o in caso di sostanziali cambiamenti. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione "trasparente".

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 32 della Costituzione Italiana e DPCM del 1995, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il Centro Dentale Eremitani si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno la propria organizzazione, i propri valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Politica per la qualità

La missione sanitaria del Centro Dentale Eremitani è ***"offrire alla comunità una vasta gamma di servizi di assistenza specialistica ambulatoriale di prevenzione, diagnosi, terapia e monitoraggio clinico a condizioni economiche accessibili, garantendo la globale presa in carico del Paziente per l'intero iter terapeutico e il miglioramento continuo degli standard qualitativi delle prestazioni, delle pratiche cliniche e delle tecnologie, in un'ottica di eccellenza e di piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri Utenti e collaboratori".***

L'obiettivo primario della struttura è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, attraverso l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e/o riabilitativo
- promuovere il comfort e l'accoglienza.

Diritti del paziente

UGUAGLIANZA

Le prestazioni e i servizi sono erogati a tutti i cittadini con uguali regole per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, nazionalità, religione, status sociale, opinioni politiche o condizioni di salute.

Presso la nostra struttura il personale presente ha una buona padronanza di almeno una lingua straniera.

IMPARZIALITA'

E' sancito dall' art. 97, comma 2, della Costituzione.

Tutto il personale che opera nella struttura si impegna a mantenere nei confronti di ogni paziente un comportamento che si ispira a criteri di imparzialità e di giustizia, rispettando la dignità e la privacy.

DIRITTO DI SCELTA

L' Articolo 32della Costituzione, Tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e della collettività, e riconosce la libertà di scelta terapeutica.

DIRITTO ALLA PRIVACY:

L'utente ha diritto alla protezione dei propri dati personali, come stabilito dalla normativa vigente, GDPR 2016/679 e successive modifiche.

CONTINUITA'

Le prestazioni sono garantite in continuità assistenziale e di alta qualità, il percorso è ben strutturato ed organizzato per qualsiasi evenienza.

EFFICIENZA

Tutto il personale che opera nella struttura si impegna a perseguire un continuo miglioramento, adottando i più aggiornati standard di qualità, per soddisfare al meglio le esigenze dell'utente e raggiungere i massimi livelli d'efficienza.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Doveri del paziente

- **DOVERE DI RISPETTARE LE REGOLE:**
  L'utente deve rispettare le regole e le normative interne dell'ambulatorio odontoiatrico.

- **DOVERE DI RISPETTARE I TEMPI E GLI ORARI:**
  L'utente deve rispettare i tempi e gli orari previsti per l'accesso ai servizi. In caso di impedimento si richiede di avvertire almeno 48 ore prima, in caso di malattia si prevede un preavviso di almeno 6/12 ore prima.

- **DOVERE DI RISPETTARE GLI ALTRI UTENTI:**
  L'utente deve comportarsi in modo civile e rispettoso verso gli altri utenti e il personale della struttura.

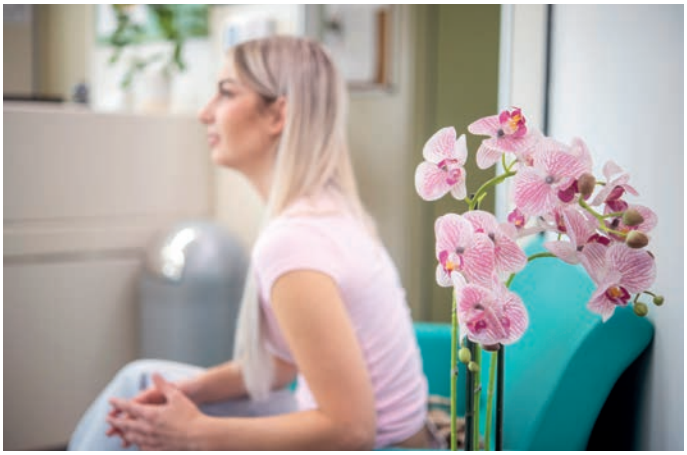
- **DOVERE DI COLLABORAZIONE:**
  L'utente deve collaborare con il personale della struttura per la corretta erogazione dei servizi.

- **DOVERE DI FORNIRE INFORMAZIONI ACCURATE:**
  L'utente deve fornire informazioni accurate e complete alla struttura sul proprio stato di salute attuale.

- **DOVERE DI COMUNICARE TEMPESTIVAMENTE LA RINUNCIA:**
  L'utente deve comunicare tempestivamente alla struttura che eroga la prestazione odontoiatrica che non intende più portare a termine il piano di cura proposto ed accettato con preventivo.

Prelievi bioptici e norme comportamento

Presso la struttura si effettuano prelievi Bioptici, una volta eseguito il prelievo si procede nel seguente modo: si prepara una lettera accompagnatoria che il paziente consegnerà al laboratorio di riferimento insieme al prelievo effettuato, che sarà inserito nell'apposita boccetta avvolta nella carta monouso e inserita nella scatola di produzione in modo che non sbatta nella confezione. La confezione viene messa in una busta antispandimento, nella tasca presente viene inserita la prescrizione. Se il paziente chiede se abbiamo un laboratorio di riferimento lo indirizziamo da Pavanello a Ponte di Brenta.



Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Prestazioni erogate:

ODONTOIATRIA

- **Conservativa:** si occupa della cura dei denti interessati da processi cariosi, delle procedure per l'eliminazione della carie e di quelle relative alla chiusura delle cavità risultanti dall'eliminazione dello smalto e della dentina cariata, tramite l'utilizzo di appositi materiali;
- **Ortodonzia:** si effettua per raggiungere un buon allineamento dentale ed un corretto rapporto tra le arcate nel rispetto dei tessuti molli e dell'articolazione temporo-mandibolare;
- **Endodonzia:** si occupa della terapia dell'endodonto, ovvero lo spazio all'interno dell'elemento dentario, che contiene la polpa dentaria, costituita da componente cellulare, vasi e nervi;
- **Piccola Chirurgia orale:** estrazioni di denti;
- **Parodontologia:** rimodellamento e/o rigenerazione dei tessuti di supporto del dente allo scopo di arrestare la perdita della gengiva e/o osso con rischio di perdita del dente;
- **Implantologia**: consiste nell' inserimento chirurgico di una o più radici artificiali (viti in titanio) nell' osso mandibolare o mascellare per ottenere un supporto protesico, variamente utilizzabile per protesi fissa o mobile; nella tecnica a "vite sommersa" è necessario un secondo intervento chirurgico dopo un periodo di 4/6 mesi per l'attivazione dell'impianto;
- **Profilassi ed igiene orale:** raggiunta la salute orale, la profilassi si compone di visite di controllo programmate e di sedute di igiene orale, al fine di prevenire o rilevare precocemente eventuali nuove patologie;
- **Prevenzione:** comprende l'educazione a corrette abitudini igieniche ed alimentari;
- **Pedodonzia:** cura dei denti decidui per il mantenimento dello spazio per i denti definitivi;
- **Protesi fissa:** consiste nella esecuzione di manufatti protesici di vario tipo con la comune caratteristica di essere costruiti sulla dentatura residua del paziente, utilizzata parzialmente o in toto. Comportano spesso una riabilitazione funzionale della masticazione ed anche una riprogrammazione dell'estetica della bocca;
- **Protesi mobile:** le protesi mobili possono essere rimovibili con attacchi, parziali e totali, che permettono il ripristino della funzione masticatoria e, ove possibile dell'aspetto estetico;
- **Sedazione cosciente:** aiuta a ridurre l'ansia, il disagio e il dolore che si possono avvertire durante alcuni trattamenti odontoiatrici. Si tratta di un'unione di gas che rilassano il paziente;
- **Gnatologia:** si occupa dello studio e della terapia dei sintomi legati ai disordino cranio-cervico-mandibolari: cefalea, dolori cervicali, dolori alle spalle, blocchi della mandibola, rumori articolari, difficoltà alla masticazione e parafunzioni. Vengono realizzati bite e night guard su misura.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Prenotazioni

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico o presso la Segreteria del Centro Dentale Eremitani secondo le seguenti regole:

- ✓ Le prestazioni erogabili presso la struttura sono specificate nell'elenco delle prestazioni presente in carta dei servizi.
- ✓ L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- ✓ Le prenotazioni possono essere effettuate presso la Segreteria o attraverso il cup.
- ✓ Le visite e le terapie vengono effettuate nei giorni ed orari indicati nel documento "Carta dei servizi", in versione brochure a disposizione degli Utenti in sala d'attesa, o comunicati per telefono.
- ✓ Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- ✓ Le urgenze verranno espletate nel minor tempo possibile dal loro accoglimento in struttura.
- ✓ I tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni non è mai superiore ai 4/5 giorni lavorativi.
- ✓ Al momento del primo contatto viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- ✓ Il Paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri della struttura durante gli orari di segreteria.
- ✓ A ogni Paziente, al momento della prima visita, viene effettuata attraverso il personale di accettazione l'inserimento dei dati anagrafici. Viene fatto firmare il Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, in base al GDPR 2016/679.
- ✓ Ogni Paziente può richiedere ulteriori informazioni riguardanti la struttura, esprimere giudizi attraverso l'apposito modulo "Indagine sulla soddisfazione degli utenti" o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.
- ✓ La cartella clinica è informatica. I moduli relativi a privacy, anamnesi, consenso informato possono essere conservati nell'archivio informatico se rilevati con firma grafometrica o se cartacei, conservati in un archivio chiuso a chiave, a cui possono accedere solo gli addetti. È possibile richiedere copia della cartella clinica, che sarà consegnata con la dicitura "copia conforme", entro un massimo di sette (7) giorni dalla richiesta, che può pervenire in forma scritta o per mail. Sarà consegnato un modulo per la richiesta da compilare e firmare e ripresentare quando verrà consegnata.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

ORARI DI APERTURA: (Segreteria) SEDE VIA GOZZI

GIORNO	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
LUNEDI'	08.30			19.00
MARTEDI'	08.30			19.00
MERCOLEDI'	08.30	14.00	15.00	19.00
GIOVEDI'	08.30	12.30	15.00	19.00
VENERDI'	08.30			17.00

ORARI DI APERTURA: (Segreteria) SEDE VIA TIZIANO ASPETTI

GIORNO	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
LUNEDI'	08.30			19.00
MARTEDI'	08.30			19.00
MERCOLEDI'	08.30			19.00
GIOVEDI'	08.30			19.00
VENERDI'	08.30			18.00

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Staff Medico

Dott. A. Masso

Medico chirurgo
specialista in odontostomatologia

Dott. M. Masso

Medico odontoiatra specialista in
Parodontologia e Implantologia

Dott. G. Tarantino

Medico chirurgo odontoiatra

Dott. D. Calì

Medico chirurgo
specialista in odontostomatologia

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Staff Medico

Dott.ssa C. Climent Perez

Medico odontoiatra

Dott.ssa F. Coletti

Medico odontoiatra

Dott.ssa F. Soldo

Medico odontoiatra
specialista in Ortognatodonzia

Dott.ssa P. Zavala Escobar

Medico odontoiatra

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Accettazione

Al primo appuntamento è necessario presentarsi con la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ed eventuali esami radiologici eseguiti.

Pagamento

Presso la struttura le modalità di pagamento sono le seguenti:
Bancomat
Contanti
Assegno
Carta di credito
Bonifico

Reclami/suggerimenti

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria oppure in forma scritta, anche anonima, mediante il MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI disponibile presso la sala di attesa.
Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal Responsabile della Gestione Qualità che si impegna a fornire in merito alle segnalazioni una risposta tempestiva.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Organizzazione

Legale Rappresentante:	**Dr. Masso Angelo**
Direttore Sanitario sede via Gozzi:	**Dr. Masso Angelo**
Direttore Sanitario sede via Aspetti:	**Dr. Michele Masso**
Reclami sede via Gozzi:	**Sig.ra Maria Elena Tognana**
Reclami sede via Aspetti:	**Sig.ra Daniela Bertan**
Amministraz., Informaz. via Gozzi:	**Sig.ra Maria Elena Tognana**
Amministraz, Informaz. via Aspetti:	**Sig.ra Daniela Bertan**

Recapiti

CENTRO DENTALE EREMITANI SRL
Via Gaspare Gozzi 2 G
Tel: 049 756099 Mail: segreteria@centrodentaleremitani.it

Via Tiziano Aspetti 105/A
Tel: 049 8643366 Mail: info@centrodentalepadova.it

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

STAFF sede Via Gozzi

Sig.ra Maria Elena Tognana
Segretaria front office back office
Resp. della gestione amministrativa dei pazienti
Resp. Qualità dati
Resp. Archiviazione documentazione sanitaria
Raccolta dei reclami
Resp. Aggiornamento periodico della documentazione
Resp. Controllo scadenza materiali, farmaci e presidi.

Sig.ra Giorgia Calò
Segretaria front office

ASO sede Via Gozzi

Sig.ra Marzia Ballan
Resp. sterilizzazione

Sig.ra Cristina Rossi
Resp. Sterilizzazione
Resp. Test sterilizzazione
Resp. acquisti

Sig.ra Emilia Losacco
Resp. sterilizzazione
Resp. Test sterilizzazione

Sig.ra Laura Rovoletto
Resp. sterilizzazione

Addetta alla sanificazione
Sig.ra Ermira Ceka

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

STAFF sede Via T. Aspetti

Sig.ra Daniela Bertan
Segretaria front office back office
Resp. della gestione amministrativa dei pazienti
Resp. Qualità dati
Resp. Archiviazione documentazione sanitaria
Raccolta dei reclami
Resp. Aggiornamento periodico della documentazione
Resp. Controllo scadenza materiali, farmaci e presidi.

Sig.ra Elisabetta Funes
Segretaria front office

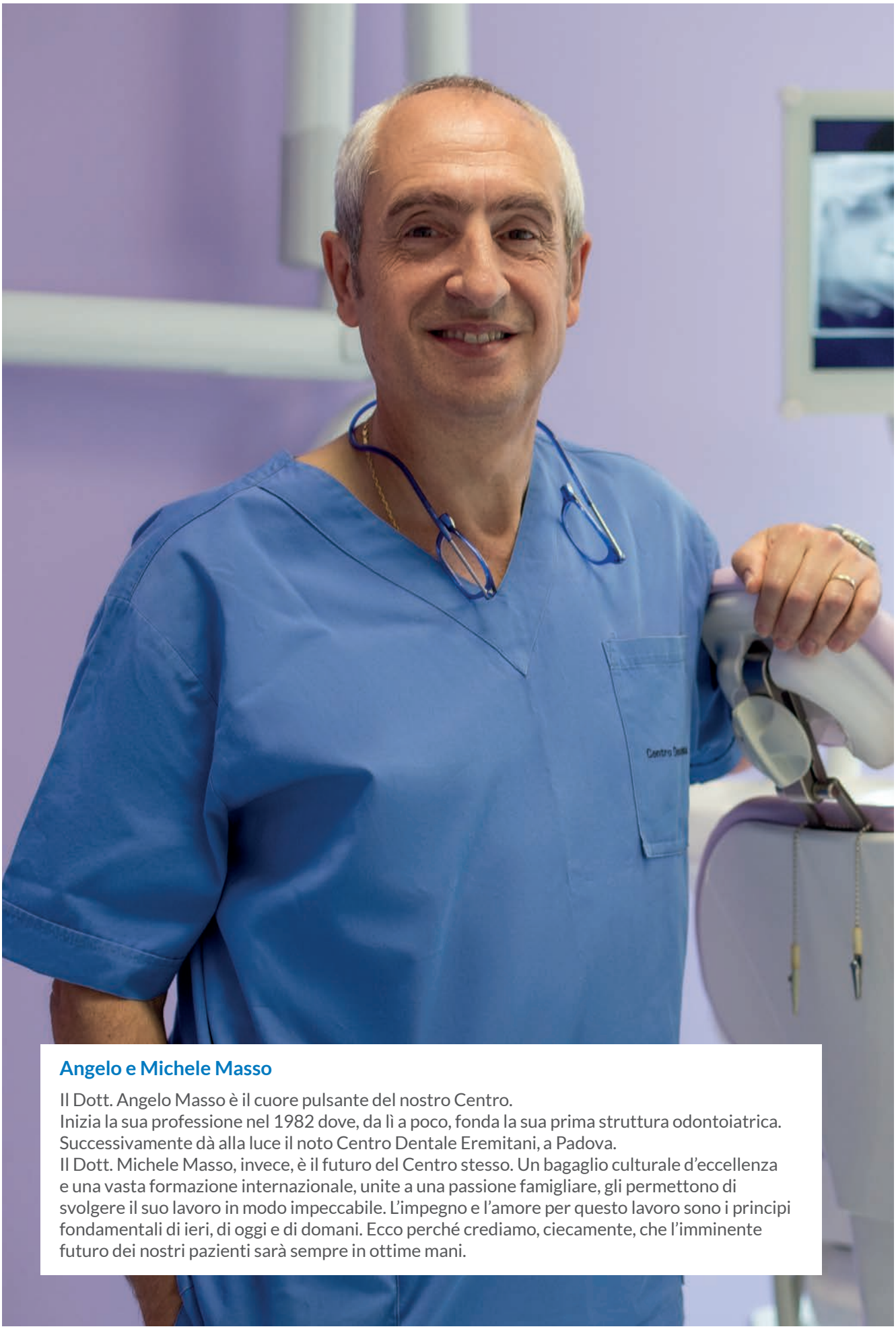
ASO sede Via T. Aspetti

Sig.ra Sabrina Pinato
Resp. Sterilizzazione
Resp. Test sterilizzazione
Resp. Acquisti

Sig.ra Antonella Pascariello
Resp. sterilizzazione

Sig.ra Roberta Masiero
Resp. sterilizzazione

Sig.ra Annalisa Diprima
Resp. sterilizzazione



Angelo e Michele Masso

Il Dott. Angelo Masso è il cuore pulsante del nostro Centro.
Inizia la sua professione nel 1982 dove, da lì a poco, fonda la sua prima struttura odontoiatrica.
Successivamente dà alla luce il noto Centro Dentale Eremitani, a Padova.
Il Dott. Michele Masso, invece, è il futuro del Centro stesso. Un bagaglio culturale d'eccellenza e una vasta formazione internazionale, unite a una passione famigliare, gli permettono di svolgere il suo lavoro in modo impeccabile. L'impegno e l'amore per questo lavoro sono i principi fondamentali di ieri, di oggi e di domani. Ecco perché crediamo, ciecamente, che l'imminente futuro dei nostri pazienti sarà sempre in ottime mani.

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

Organigramma e funzionigramma

Dr. Masso Angelo - Legale rappresentante Direttore sanitario

Medico Chirurgo specialista in odontostomatologia

Eroga prestazioni di odontoiatria

Resp. dei piani di miglioramento delle attività e della relativa verifica

- In appropriatezza
- Efficacia
- Sicurezza
- Equità
- Efficienza

Resp. Degli obiettivi di attività con cadenza annuale

Resp. GDPR 2016/679

Resp. Della valutazione delle prestazioni e dei servizi

Resp. Dell'elaborazione degli obiettivi di qualità raggiunti

Resp. Apparecchi radiografici

Resp. Dei processi clinico-assistenziali/organizzativi gestiti e delle Istruzioni Operative

Resp. Del percorso organizzativo delle prestazioni relative agli appuntamenti

Resp. Risoluzione dei reclami e del sistema di Incident Reporting

Resp. Impianto elettrico e idraulico, degli estintori, dello smaltimento dei rifiuti, delle manutenzioni generali

Resp. Sanificazione e sterilizzazione e all'esecuzione dei test di controllo di efficacia ed efficienza

Resp. Delle apparecchiature elettromedicali

Resp. Dell'addestramento per l'inserimento di nuovi apparecchi elettromedicali

Resp. Della formazione ASO

Resp. Gestione emergenze cliniche

Resp. Comunicazione eventi avversi

Resp. Rischio clinico

Resp. Rischio ambientale

Resp. Della formazione del personale e della stesura del piano di formazione annuale

CENTRO DENTALE EREMITANI SRL
VIA GOZZI 2 G – 35131 PADOVA
VIA T. ASPETTI 105/ A – 35134 PADOVA
Revisione 04 del 09/2025

Carta dei servizi

I tuoi denti al primo posto.

OBIETTIVI DELLA STRUTTURA
ANNO 2025-2026-2027

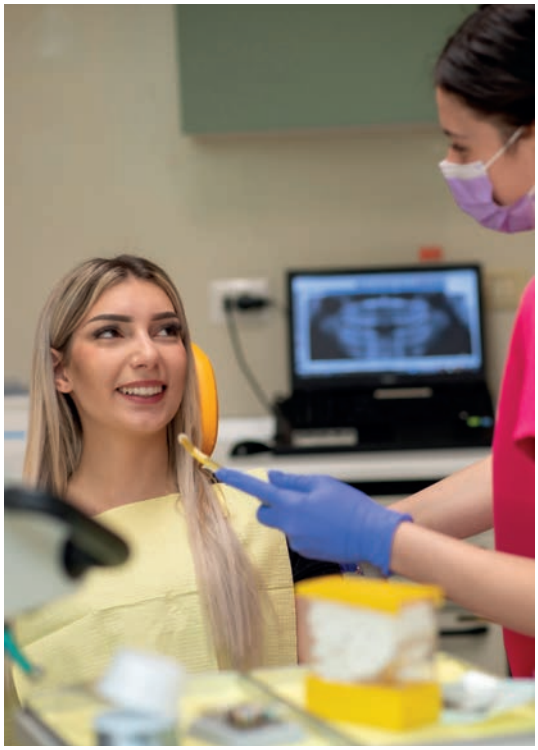
Obiettivo 1: acquisto scanner intraorale per rilevare le impronte senza creare fastidio o problemi al paziente. Arrivo previsto entro fine gennaio; scolarizzazione del personale e dei collaboratori, messa in esercizio entro il 15 febbraio.

Obiettivo 2: invio sistematico di sms ai pazienti per ricordare gli appuntamenti. Entro il 30 di aprile composizione del testo da inviare al paziente. Messa in esercizio il 15 di maggio.

Obiettivo 3: esecuzione delle 10 ore di formazione delle ASO
Sicurezza sui luoghi di lavoro di Tognana Maria Elena, Ballan Marzia, Calò Giorgia, Ceka Ermira, Losacco Emilia, Rossi Cristina, Rovoletto Laura, Bertan Daniela, Funes Elisabetta, Masiero Roberta, Pinato Sabrina, Pascariello Antonietta.

Obiettivo 4: corso interno sulla risoluzione dei conflitti in sanità.

Obiettivo 5: Redazione e diffusione di un nuovo questionario della qualità.



Centro Dentale Eremitani

via Gaspare Gozzi, 2/G
35131 Padova
Tel 049.756099
segreteria@centrodentaleremitani.it
centrodentaleremitani.it

via T. Aspetti, 105/A
35134 Padova
Tel 049 8643366
info@centrodentalepadova.it
centrodentalepadova.it

Rev. 04 del 09/2025

CENTRO
DENTALE
EREMITANI