

CARRARA DENTAL CLINIC

CARTA DEI SERVIZI

Odontoiatria, chirurgia orale ambulatoriale
e medicina a indirizzo estetico del volto

IL NOSTRO IMPEGNO

Competenza clinica, sicurezza, trasparenza e attenzione alla persona in ogni fase del percorso di cura.

Piazza del Commercio 2 - Marina di Carrara (MS)

Tel. 0585 780192 | www.carraradentalclinic.it

Edizione 2 - 14 settembre 2026

Informazioni essenziali

Voce	Informazione
Struttura	Carrara Dental Clinic S.r.l.
Sede	Piazza del Commercio 2, Marina di Carrara (MS)
Partita IVA	01497440451
Telefono	0585 780192
Sito internet	www.carraradentalclinic.it
Apertura	Dal lunedì al venerdì, ore 9:00-19:00, orario continuato
Chiusura	Sabato e domenica
Legale rappresentante e datore di lavoro	Andrea Battella
Direttore sanitario	Dott. Giovanni Salvetti

La Carta dei servizi è disponibile presso la struttura e sul sito internet. È un documento dinamico, sottoposto a revisione quando intervengono modifiche rilevanti nelle attività, nell'organizzazione o negli impegni dichiarati.

Indice

- 1. Presentazione e finalità della Carta
- 2. Missione, visione e obiettivi
- 3. Principi fondamentali
- 4. La struttura e gli ambienti
- 5. Organizzazione e professionisti
- 6. Servizi e prestazioni
- 7. Accesso, prenotazione e tempi di attesa
- 8. Accettazione e percorso del paziente
- 9. Informazione, consenso e diritto di scelta
- 10. Gestione del dolore, ansia e sedazione
- 11. Privacy e accesso alla documentazione sanitaria
- 12. Sicurezza, sterilizzazione e radioprotezione
- 13. Accessibilità e inclusione
- 14. Identificazione degli operatori
- 15. Diritti e doveri del paziente
- 16. Pagamenti e preventivi
- 17. Segnalazioni, reclami e soddisfazione
- 18. Impegni e standard di qualità

1. Presentazione e finalità della Carta

Carrara Dental Clinic è una struttura sanitaria privata dedicata alla prevenzione, diagnosi e cura delle patologie odontostomatologiche, alla chirurgia orale ambulatoriale di minore complessità e alla medicina a indirizzo estetico del volto, nei limiti dell'autorizzazione sanitaria e delle competenze dei professionisti operanti.

La presente Carta informa il cittadino sui servizi disponibili, sulle modalità di accesso, sui diritti e doveri del paziente e sugli standard che la struttura assume come propri. Rappresenta inoltre uno strumento di trasparenza, partecipazione e miglioramento continuo.

A COSA SERVE

Orientare il paziente, rendere comprensibile il percorso di cura e dichiarare impegni concreti e verificabili in materia di qualità, sicurezza e tutela.

2. Missione, visione e obiettivi

Missione

Prendersi cura della salute orale e dell'armonia del volto attraverso percorsi personalizzati di prevenzione, diagnosi e trattamento, integrando odontoiatria, chirurgia orale ambulatoriale e medicina a indirizzo estetico. La struttura promuove prestazioni appropriate, sicure e tecnologicamente aggiornate, assicurando ascolto, informazione trasparente, comfort e continuità assistenziale.

Visione

Essere un centro odontoiatrico e chirurgico ambulatoriale di riferimento per Carrara e per il territorio, riconosciuto per la qualità clinica, la sicurezza dei processi, l'innovazione tecnologica e la capacità di accompagnare il paziente lungo un percorso completo, dalla prevenzione ai trattamenti più articolati.

Obiettivi

- porre la persona al centro delle decisioni cliniche e organizzative;
- favorire prevenzione, diagnosi corretta e mantenimento della salute orale;
- garantire continuità tra valutazione, piano di cura, trattamento e controlli;
- ridurre dolore, ansia e disagio attraverso comunicazione e metodiche appropriate;
- assicurare tracciabilità della sterilizzazione e controllo delle tecnologie;
- rendere comprensibili prestazioni, alternative, costi e modalità di pagamento;
- aggiornare continuamente professionisti e personale;
- raccogliere segnalazioni e valutazioni degli utenti per migliorare i servizi.

3. Principi fondamentali

Principio	Applicazione
Uguaglianza e non discriminazione	I servizi sono erogati senza discriminazioni legate a età, sesso, origine, lingua, religione, opinioni, condizioni personali, sociali o di salute.
Imparzialità e rispetto	Ogni paziente è accolto con correttezza, dignità, riservatezza e attenzione ai suoi bisogni.
Continuità	Il percorso viene organizzato per favorire coerenza tra valutazione, prestazioni, controlli e indicazioni successive.
Diritto di scelta	Il paziente riceve informazioni comprensibili e può accettare, rifiutare o revocare il consenso alle cure.
Partecipazione	Osservazioni, suggerimenti e reclami sono considerati strumenti utili per migliorare.
Appropriatezza, efficacia ed efficienza	Le risorse cliniche, tecnologiche e organizzative sono utilizzate in relazione alle effettive necessità assistenziali.
Sicurezza	L'attività è sostenuta da procedure per rischio clinico, sterilizzazione, emergenze, radioprotezione, manutenzioni e tutela degli operatori.

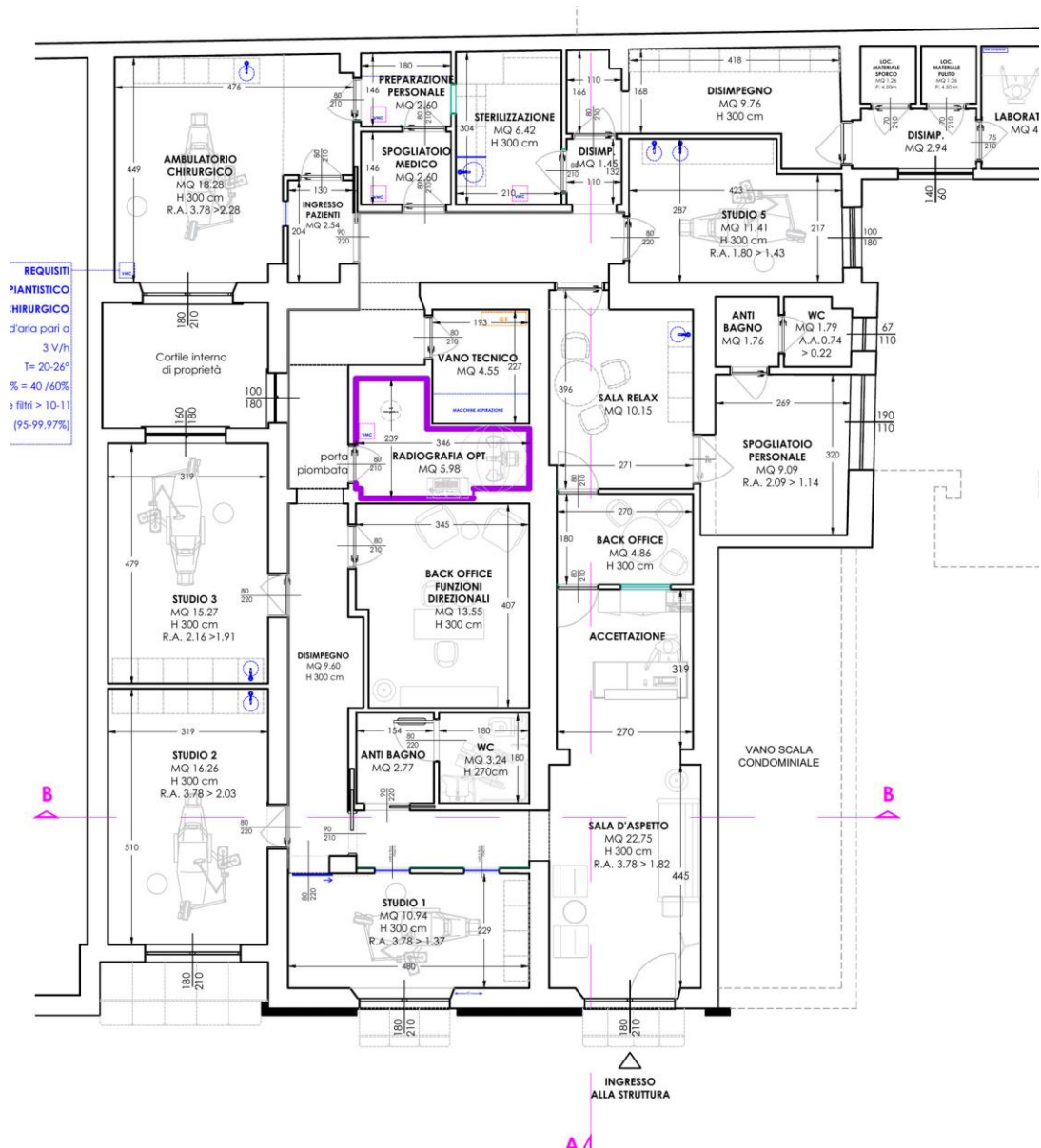
4. La struttura e gli ambienti

Carrara Dental Clinic si trova al piano terra in Piazza del Commercio 2, in una zona facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio pubblico fronte strada. Gli spazi sono organizzati per separare le attività aperte al pubblico, le aree cliniche e i locali tecnici o riservati al personale.

- sala d'attesa e area accettazione;
- back office amministrativo e locale per funzioni direzionali;
- quattro sale odontoiatriche dotate di riunito;
- ambulatorio chirurgico B1.7 - Tipologia B, con spazi di accesso e preparazione dedicati;
- locale di radiologia odontoiatrica OPT;
- area di sterilizzazione e locali distinti per materiale sporco e materiale pulito;
- locale tecnico/laboratorio per rifinitura e adattamento interno dei manufatti odontoiatrici;
- sala relax, spogliatoio del personale e servizi igienici;
- vani tecnici e percorsi di servizio.

Le attività di rifinitura interna dei manufatti non sostituiscono le lavorazioni riservate al laboratorio odontotecnico e sono svolte nel rispetto delle competenze professionali applicabili.

Planimetria orientativa



Schema distributivo dei locali - layout finale, settembre 2026.

Le aree tecniche, di sterilizzazione e riservate al personale non sono accessibili agli utenti se non espressamente accompagnati e autorizzati.

5. Organizzazione e professionisti

La responsabilità organizzativa e sanitaria è definita dall'organigramma aziendale. I professionisti operano nel rispetto delle rispettive abilitazioni, iscrizioni agli Albi, competenze e responsabilità cliniche.

Funzione	Nominativo
Legale rappresentante e datore di lavoro	Andrea Battella
Direttore sanitario	Dott. Giovanni Salvetti
Sostituto del Direttore sanitario	Dott. Mattia Fontana
Medico competente	Dott. Tiziano Bianchi
RSPP	Emilio Chini
Esperto di radioprotezione	Edoardo Nuti
Responsabile impianto radiologico	Dott. Ettore Remoli

Equipe sanitaria

Area	Professionisti
Anestesia e Rianimazione	Dott.ssa Ilaria Bertolla
Assistenza infermieristica	Dott.ssa Paula Ilie
Odontoiatri	Dott.ssa Lin Bandoni; Dott. Alessandro Tongiani; Dott. Andrea Gaggelli; Dott.ssa Andia Boshnjaku; Dott.ssa Sara Vitale; Dott. Mattia Fontana; Dott.ssa Letizia Panichi
Igienisti dentali	Dott.ssa Daniela Ponzanelli; Dott.ssa Giulia Tognini; Dott. Riccardo Aliboni; Dott.ssa Selene Lucetti
ASO	Dott.ssa Rebecca Mosti; Dott.ssa Roberta Nicastro; Dott.ssa Alessandra Tedeschi; Dott.ssa Francesca Gigli

L'elenco riflette l'organizzazione alla data di emissione. Eventuali aggiornamenti sono riportati nell'organigramma vigente, disponibile presso la struttura.

6. Servizi e prestazioni

Le prestazioni sono effettuate previa valutazione del professionista. La concreta eseguibilità dipende dall'indicazione clinica, dalle condizioni del paziente, dal livello di complessità, dalle dotazioni disponibili e dall'ambito autorizzato.

6.1 Odontoiatria generale e specialistica - B1.10

- visite odontoiatriche, valutazioni diagnostiche e definizione del piano di cura;
- prevenzione, igiene orale professionale e mantenimento parodontale;
- odontoiatria conservativa e trattamento delle lesioni cariose;
- endodonzia e ritrattamenti canalari;
- parodontologia non chirurgica e chirurgica;
- protesi fissa, rimovibile e supportata da impianti;
- odontoiatria estetica e riabilitazione del sorriso;
- ortodonzia tradizionale e mediante allineatori, per adulti e pazienti in età evolutiva;
- odontoiatria pediatrica;
- chirurgia orale e implantologia;

- controlli clinici e radiologia odontoiatrica di supporto, quando indicata.

6.2 Chirurgia orale ambulatoriale - B1.7 Tipologia B

L'ambulatorio chirurgico è destinato a procedure di minore complessità compatibili con la dimissione nella stessa giornata e senza necessità di assistenza postoperatoria continuativa. Il professionista responsabile valuta preventivamente l'idoneità del paziente e della procedura.

- estrazioni dentarie semplici, complesse e di elementi inclusi;
- esposizione chirurgica di denti inclusi;
- apicectomia e chirurgia endodontica retrograda;
- chirurgia parodontale, gengivale e mucogengivale;
- chirurgia orale ricostruttiva e rigenerativa;
- alveoloplastica e chirurgia preprotetica;
- trattamento di lesioni odontogene e formazioni cistiche selezionate;
- chiusura di comunicazioni o fistole oro-sinusalì nei casi compatibili;
- frenulotomia e frenulectomia labiale o linguale;
- asportazione di piccole lesioni dei tessuti molli del cavo orale e procedure biotiche;
- implantologia e procedure preimplantari selezionate, secondo valutazione clinico-organizzativa.

LIMITI DI SICUREZZA

Il nome della procedura, da solo, non determina l'eseguibilità. Invasività, condizioni generali, durata, sedazione prevista, necessità assistenziale e rischio clinico sono valutati dal medico prima della programmazione.

6.3 Medicina a indirizzo estetico del volto

Carrara Dental Clinic integra la cura della salute orale e del sorriso con prestazioni mediche rivolte all'armonia del volto. L'attività è svolta esclusivamente da professionisti abilitati e adeguatamente formati, nell'ambito consentito dalla normativa e dall'autorizzazione sanitaria.

- valutazione individuale dell'equilibrio estetico del volto e dell'area periorale;
- trattamenti non invasivi o minimamente invasivi finalizzati alla qualità cutanea, all'idratazione, al tono e all'armonia dei tessuti;
- trattamenti iniettivi con prodotti e dispositivi consentiti, quando clinicamente indicati;
- controlli e indicazioni successive al trattamento.

Ogni trattamento estetico è preceduto da valutazione, informazione specifica, anamnesi, verifica delle controindicazioni e acquisizione del consenso informato. L'obiettivo è un risultato proporzionato e coerente con le caratteristiche della persona, senza alterazioni non motivate dei lineamenti.

7. Accesso, prenotazione e tempi di attesa

Modalità di accesso e prenotazione

Le prestazioni sono erogate in regime privato e, di norma, su appuntamento. La prenotazione può essere richiesta telefonicamente al numero 0585 780192 oppure direttamente presso l'accettazione negli orari di apertura. Il sito www.carraradentalclinic.it rende disponibili informazioni aggiornate sulla struttura e sui servizi.

In fase di prenotazione il personale raccoglie le informazioni strettamente necessarie a individuare la prestazione e il professionista appropriato. Non vengono effettuate diagnosi telefoniche.

Gestione dei tempi

- la data viene concordata tenendo conto della disponibilità professionale e delle esigenze rappresentate dal paziente;
- le situazioni riferite come urgenti sono sottoposte a valutazione organizzativa e clinica compatibilmente con l'attività programmata;
- eventuali variazioni o ritardi significativi vengono comunicati appena possibile;
- in caso di ritardo in sede, il paziente viene informato e può concordare il mantenimento o la riprogrammazione dell'appuntamento;
- la struttura non svolge funzione di pronto soccorso: per emergenze sanitarie gravi deve essere contattato il numero 112.

Disdetta

Il paziente è invitato a comunicare tempestivamente l'impossibilità a presentarsi, così da consentire una migliore gestione dell'agenda e mettere l'appuntamento a disposizione di altri utenti.

8. Accettazione e percorso del paziente

1. Prenotazione e prima informazione sulla prestazione richiesta.
2. Accettazione, verifica dei dati anagrafici e adempimenti privacy.
3. Anamnesi e valutazione clinica da parte del professionista.
4. Eventuali accertamenti diagnostici e definizione del piano di cura.
5. Illustrazione di benefici, rischi, alternative, tempi e costi prevedibili.
6. Acquisizione del consenso quando necessario e realizzazione delle prestazioni concordate.
7. Registrazione della documentazione clinica, indicazioni successive e controlli.

Al primo accesso è utile portare eventuali referti, radiografie, elenco dei farmaci assunti, allergie note e documentazione clinica rilevante. Il professionista può richiedere ulteriori approfondimenti o valutazioni mediche quando necessari alla sicurezza del trattamento.

9. Informazione, consenso e diritto di scelta

La relazione di cura si fonda su una comunicazione chiara tra professionista e paziente. Prima delle prestazioni il paziente riceve informazioni proporzionate alla sua capacità di comprensione, riguardanti diagnosi o inquadramento clinico, finalità, modalità, benefici attesi, rischi prevedibili, alternative e conseguenze dell'eventuale mancato trattamento.

- il consenso è acquisito con modalità adeguate alla prestazione e documentato nella cartella clinica;
- per gli atti invasivi o maggiormente complessi viene utilizzata specifica documentazione scritta;

- il paziente può formulare domande, chiedere chiarimenti e disporre del tempo ragionevolmente necessario per decidere;
- il consenso può essere revocato e il paziente può rifiutare il trattamento, dopo essere stato informato sulle possibili conseguenze;
- per minori e persone incapaci si applicano le modalità di rappresentanza previste dalla legge, valorizzando comunque volontà e capacità di comprensione della persona;
- non vengono intrapresi trattamenti clinicamente non appropriati o sproporzionati.

Questi principi sono applicati in coerenza con la Legge 22 dicembre 2017, n. 219, per quanto pertinente all'attività odontoiatrica e ambulatoriale svolta.

10. Gestione del dolore, ansia e sedazione

La prevenzione e il controllo del dolore e dell'ansia fanno parte del percorso assistenziale. Il professionista valuta le condizioni cliniche e concorda la metodica più appropriata.

Metodica	Descrizione
Anestesia locale odontoiatrica	Topica, infiltrativa o tronculare, secondo la procedura.
Sedazione cosciente inalatoria	Miscela di ossigeno e protossido d'azoto mediante apparecchiatura Master Flux.
Sedazione cosciente endovenosa	Farmacologica, con presenza e responsabilità del medico specialista in Anestesia e Rianimazione, monitoraggio e verifica dei criteri di dimissibilità.

Le metodiche di sedazione restano nell'ambito della sedazione non profonda, con conservazione del respiro spontaneo e recupero della piena vigilanza e autonomia prima della dimissione. Le indicazioni pre e post trattamento devono essere rispettate, compresa l'eventuale necessità di accompagnatore.

11. Privacy e accesso alla documentazione sanitaria

Tutela della privacy

I dati personali e sanitari sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale applicabile. L'accesso alle informazioni è consentito soltanto ai soggetti autorizzati e per finalità connesse alla cura, agli obblighi di legge e alla gestione amministrativa della prestazione.

- i colloqui e le attività cliniche si svolgono in ambienti idonei a tutelare la riservatezza;
- il personale evita comunicazioni di dati sanitari in presenza di soggetti non autorizzati;
- la comunicazione a familiari o accompagnatori avviene soltanto con il consenso del paziente o nei casi previsti dalla legge;
- le preferenze relative a comunicazioni promozionali sono distinte dall'erogazione delle cure.

Accesso alla documentazione sanitaria

Il paziente, il rappresentante legale o una persona munita di delega può chiedere copia della documentazione sanitaria disponibile, comprese annotazioni cliniche, consensi, piani di cura, referti e immagini radiologiche, nei limiti previsti dalla normativa.

- la richiesta deve essere presentata per iscritto presso l'accettazione;
- devono essere verificati identità, titolo del richiedente ed eventuale delega;
- la consegna può avvenire in formato cartaceo o elettronico, secondo disponibilità e sicurezza del canale;
- la documentazione viene resa disponibile di norma entro 15 giorni lavorativi, salvo richieste particolarmente complesse o diversi termini di legge;
- eventuali costi possono riguardare esclusivamente riproduzione, supporti o spedizione e vengono comunicati preventivamente.

12. Sicurezza, sterilizzazione e radioprotezione

Sterilizzazione e prevenzione delle infezioni

Il ricondizionamento degli strumenti riutilizzabili segue un percorso codificato che separa materiale sporco e materiale pulito. Il processo comprende raccolta protetta, lavaggio e termodisinfezione, controllo, confezionamento, sterilizzazione in autoclave di classe B, verifica del ciclo, tracciabilità e corretta conservazione.

Le apparecchiature dedicate, tra cui il sistema ARX Clean Evo e le autoclavi S5X e Lisa, consentono la registrazione degli esiti dei cicli. Le ASO incaricate svolgono le attività previste; la supervisione complessiva è del Direttore sanitario.

Tecnologie e manutenzioni

Riuniti, apparecchiature sanitarie, impianti e dispositivi sono censiti e sottoposti ai controlli e alle manutenzioni previsti. Prima dell'uso il personale verifica l'idoneità e segnala tempestivamente anomalie o indisponibilità.

Radioprotezione

Gli esami radiologici odontoiatrici sono eseguiti soltanto quando giustificati ai fini diagnostici o terapeutici, con apparecchiature dedicate e nel rispetto delle procedure di radioprotezione. L'organizzazione prevede un Esperto di radioprotezione e un Responsabile dell'impianto radiologico.

Emergenze

La struttura dispone di procedure e presidi coerenti con l'attività svolta. In caso di evento acuto il personale attiva il percorso interno, presta l'assistenza consentita dalle proprie competenze e, quando necessario, contatta il Numero Unico di Emergenza 112.

13. Accessibilità e inclusione

La sede è al piano terra e l'organizzazione degli spazi favorisce l'accesso delle persone con disabilità o temporanee limitazioni motorie. Sono presenti percorsi e servizio igienico idonei; il personale di accoglienza fornisce assistenza organizzativa quando necessaria.

Barriere linguistiche e culturali

- uso di un linguaggio semplice e comprensibile, evitando tecnicismi non necessari;
- possibilità di ripetere o integrare le informazioni e di utilizzare materiale scritto;
- possibilità, con il consenso del paziente, di coinvolgere un accompagnatore o un interprete di fiducia;
- predisposizione della versione in lingua inglese della Carta dei servizi e pubblicazione sul sito internet.

Quando la comunicazione non consente una comprensione sufficiente ai fini del consenso, la prestazione differibile viene programmata dopo avere individuato una modalità comunicativa adeguata.

14. Identificazione degli operatori

Ogni utente deve poter comprendere chi sta partecipando al proprio percorso e con quale ruolo. Carrara Dental Clinic adotta modalità di riconoscimento differenziate per il personale sanitario, assistenziale, amministrativo e in formazione.

Categoria	Modalità di riconoscimento
Odontoiatri e medici	Camici o casacche sanitarie con colore identificativo della categoria e cartellino nominativo con qualifica.
Igienisti dentali	Casacca sanitaria con colore dedicato e cartellino nominativo con qualifica.
ASO	Casacca sanitaria con colore dedicato e cartellino nominativo con ruolo.
Personale infermieristico	Abbigliamento sanitario identificabile e cartellino nominativo con qualifica.
Front office	Abbigliamento elegante e coordinato: camicia, giacca e pantalone, con cartellino nominativo.
Tirocinanti e personale in formazione	Cartellino con nome, ruolo e dicitura evidente 'Tirocinante' o 'Personale in formazione'; attività svolta sotto supervisione.

La differenziazione cromatica facilita il riconoscimento della categoria; il cartellino consente l'identificazione del singolo operatore. I colori sono definiti dal codice interno della struttura e comunicati al personale.

15. Diritti e doveri del paziente

Diritti

- essere accolto con rispetto, senza discriminazioni;
- ricevere informazioni chiare sui servizi e sulle modalità di accesso;
- conoscere il professionista responsabile e il ruolo degli operatori;
- ricevere informazioni cliniche comprensibili e partecipare alle decisioni;
- accettare, rifiutare o revocare il consenso alle cure;
- ottenere tutela della riservatezza e accesso alla propria documentazione;
- ricevere un preventivo e conoscere le condizioni economiche prima dei trattamenti programmati;
- presentare osservazioni, suggerimenti o reclami senza conseguenze sul diritto all'assistenza.

Doveri

- fornire informazioni veritiere e complete su salute, farmaci, allergie e precedenti clinici;
- rispettare appuntamenti e comunicare tempestivamente le disdette;
- seguire le indicazioni pre e post trattamento e segnalare variazioni delle proprie condizioni;
- mantenere un comportamento rispettoso verso personale, professionisti e altri utenti;
- rispettare ambienti, attrezzature, norme di sicurezza e divieto di fumo;
- adempiere agli impegni economici concordati.

16. Pagamenti e preventivi

Per i trattamenti programmabili viene illustrato un piano economico o preventivo coerente con il piano di cura. Eventuali variazioni cliniche che comportino modifiche rilevanti vengono comunicate prima di procedere, quando le condizioni assistenziali lo consentono.

- il pagamento avviene secondo le scadenze concordate e comunicate dall'accettazione;
- sono accettati contanti nei limiti di legge, carte di pagamento tramite POS e bonifico bancario quando concordato;
- viene rilasciata la documentazione fiscale prevista;
- il personale amministrativo fornisce chiarimenti sulle condizioni economiche, senza sostituirsi al professionista nelle informazioni cliniche.

17. Segnalazioni, reclami e soddisfazione

Il paziente può presentare osservazioni, suggerimenti o reclami verbalmente al personale di accettazione oppure in forma scritta, consegnando la comunicazione presso la struttura. Ogni segnalazione viene registrata, classificata e assegnata alla funzione competente secondo la procedura aziendale, affinché possa essere utilizzata per correggere eventuali criticità e migliorare i servizi.

- le segnalazioni verbali semplici sono gestite, quando possibile, nell'immediatezza;
- ai reclami scritti viene fornito riscontro di norma entro 30 giorni, salvo necessità di approfondimenti motivati;
- la struttura può richiedere elementi integrativi utili alla verifica;
- la qualità percepita viene rilevata anche mediante strumenti di soddisfazione dell'utenza;
- i risultati aggregati, le segnalazioni e le azioni di miglioramento sono esaminati periodicamente dalla Direzione.

Coinvolgimento dei professionisti

Quando una segnalazione riguarda aspetti clinici, assistenziali o di sicurezza delle cure, il Direttore sanitario coinvolge i professionisti interessati, raccoglie gli elementi necessari alla valutazione e li rende partecipi della definizione delle eventuali azioni correttive o di miglioramento. Gli esiti della valutazione, le decisioni assunte e la verifica della loro attuazione sono documentati. Le informazioni vengono trattate nel rispetto della riservatezza del paziente e del personale coinvolto.

18. Impegni e standard di qualità

Area	Standard dichiarato	Verifica
Informazione	Informazioni essenziali su accesso, servizi, orari e contatti disponibili nella Carta e sul sito.	Verifica periodica dei contenuti.
Identificazione	Operatori identificabili per ruolo e nominativo; personale in formazione esplicitamente riconoscibile.	Controllo organizzativo.
Consenso	Consenso documentato per tutte le prestazioni per cui è richiesto.	Verifica documentale a campione.
Sterilizzazione	Cicli controllati e tracciabili per gli strumenti riutilizzabili.	Registri e report delle apparecchiature.
Tempi in sede	Informazione al paziente in caso di ritardo significativo, indicativamente superiore a 30 minuti.	Segnalazioni e controllo agenda.
Documentazione	Disponibilità di norma entro 15 giorni lavorativi, salvo complessità o diversi termini di legge.	Registro delle richieste.
Reclami	Riscontro scritto di norma entro 30 giorni.	Registro reclami e risposte.
Tecnologie	Manutenzione e controlli secondo programmi e indicazioni del fabbricante.	Fascicolo apparecchiature.
Formazione	Aggiornamento professionale e formazione interna coerenti con ruoli e attività.	Attestati e registro formativo.
Miglioramento	Esame periodico di segnalazioni, soddisfazione e non conformità.	Riesame della Direzione.
Monitoraggio	Verifica semestrale degli impegni dichiarati e sintesi annuale dei risultati.	Verbal di verifica e rapporto annuale.

Gli standard sono obiettivi organizzativi della struttura. Il mancato raggiungimento di un singolo standard non determina automaticamente un giudizio sulla correttezza clinica della prestazione, ma attiva valutazione e, quando necessario, azioni di miglioramento.

Monitoraggio e disponibilità dei risultati

Il Legale rappresentante e il Direttore sanitario verificano con cadenza semestrale gli impegni e gli standard dichiarati nella presente Carta. Il monitoraggio utilizza registri, segnalazioni, reclami, indicatori organizzativi, verifiche documentali e ogni altra evidenza pertinente alle attività svolte.

I risultati sono riportati in un verbale di verifica e confluiscono in un rapporto annuale. Per ogni standard vengono indicati l'esito, le evidenze esaminate e le eventuali azioni di miglioramento, con responsabile e termine di attuazione. Una sintesi del rapporto annuale è resa disponibile agli utenti presso l'accettazione e può essere pubblicata sul sito internet della struttura.

Validità, diffusione e aggiornamento

La Carta dei servizi entra in vigore dalla data di approvazione. È resa disponibile in struttura e pubblicata sul sito internet. Viene aggiornata in caso di modifiche significative e riesaminata periodicamente dalla Direzione.

L'elenco dettagliato delle prestazioni, i professionisti presenti, gli orari delle singole attività e le condizioni economiche possono essere soggetti ad aggiornamento; le informazioni correnti sono fornite dall'accettazione.

Principali riferimenti

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e DPCM 19 maggio 1995, per i principi generali della Carta dei servizi sanitari;
- Legge regionale Toscana 5 agosto 2009, n. 51, e relativo regolamento di attuazione;
- Legge 22 dicembre 2017, n. 219, in materia di consenso informato;
- Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003, come modificato, in materia di protezione dei dati personali;
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- D.Lgs. 31 luglio 2020, n. 101, in materia di radioprotezione;
- Legge 8 marzo 2017, n. 24, in materia di sicurezza delle cure e responsabilità sanitaria.

Approvazione

La presente Carta dei servizi, Edizione 2 del 14 settembre 2026, è approvata dal Legale rappresentante e dal Direttore sanitario. Lo spazio seguente è riservato alla sottoscrizione della copia controllata destinata alla struttura.

COPIA STAMPABILE

Documento da rendere disponibile agli utenti presso l'accettazione e, nella versione digitale vigente, sul sito internet della struttura.

Il Legale rappresentante

Andrea Battella

Firma _____

Il Direttore sanitario

Dott. Giovanni Salvetti

Firma _____