

CARTA DEI SERVIZI

Emesso dalla Direzione REV. 13 del 30/10/2025

Data:	Firma: Finotti Prof. Marco
-------	----------------------------

La presente Carta dei Servizi (in applicazione della normativa vigente in materia di qualità di servizi offerti al pubblico) ha come scopo la tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il controllo sulla qualità dei servizi erogati e il diritto di libera scelta, secondo i principi fondamentali di:

- **UGUAGLIANZA**

La struttura s’impegna ad assicurare a tutti i cittadini uguaglianza di trattamento nell’erogazione dei servizi;

- **IMPARZIALITÀ**

La struttura si impegna a garantire un comportamento equanime sia da parte dei servizi che da parte della struttura.

- **CONTINUITÀ**

La struttura si impegna ad assicurare la regolarità dei servizi da punto di vista qualitativo e quantitativo.

- **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

La struttura si impegna a perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando ogni strumento necessario al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Clinika S.r.l. nasce nel 2005 per volontà del Dr. Marco Finotti; l’oggetto sociale prevede l’esercizio dell’attività di odontoiatria, di chirurgia e di erogazione di prestazioni sanitarie.

Clinika S.r.l ha sede in Via Sorio 12 a Padova. Lo stabile al primo piano presenta nove ambulatori ed una sala operatoria riservati alle prestazioni odontoiatriche che permettono di ottimizzare il coordinamento delle terapie, le quali potranno essere eseguite da più professionisti anche nell’arco di una stessa giornata. Un’opportunità preziosa per pazienti provenienti da diverse regioni d’Italia e in generale per coloro che necessitano di concentrare le sedute odontoiatriche in un numero limitato

di appuntamenti. La struttura, dotata di sala operatoria, ambulatori chirurgici e stanza degenza, offre ai pazienti la possibilità di eseguire le prestazioni anche in sedazione (endovenosa o con protossido di azoto) o in anestesia generale e di trattare i pazienti con criticità (pazienti anziani, pazienti con gravi problemi di salute o pazienti diversamente abili).

Il Poliambulatorio è composto da uno staff di professionisti, medici e chirurghi, di rinomanza in ambito scientifico, ed è dotato di moderni ambulatori attrezzati per le indagini diagnostiche e per le diverse specialità mediche come: ginecologia e ostetricia, cardiologia, dermatologia e venereologia, endocrinologia, neurologia, psichiatria, reumatologia, scienza dell'alimentazione, chirurgia plastica, ortopedia e traumatologia, urologia, otorinolaringoiatria, agopuntura, foniatria e logopedia.

Il complesso è denominato "Centro Medico Vesalio".

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Grazie alla posizione strategica in cui è situato, il Centro Medico Vesalio è facilmente accessibile ai pazienti. Ubicato a 800 mt dal Centro storico di Padova e servito comodamente dai mezzi pubblici, la struttura è agevolmente raggiungibile in auto per la sua prossimità ad uscite di tangenziali e autostrade. È dotata inoltre di un ampio parcheggio privato ad esclusiva disposizione dei pazienti, con posti auto riservati ai pazienti disabili.

SERVIZIO PRENOTAZIONI / INFORMAZIONI

L'utente può contattare telefonicamente l'ufficio prenotazioni al numero 049 72 34 13 o lasciare il proprio contatto tramite il sito internet www.centromedicovesalio.it.

L'accoglienza è garantita da un servizio di receptionist dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 con orario continuato. Il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La struttura è organizzata anche per l'assistenza e la cura del paziente portatore di handicap e non collaborante. Realizzata nel rispetto delle disposizioni in materia di paziente diversamente abile è priva di barriere architettoniche, dispone di un ascensore barellabile.

Mediante il laboratorio interno alla struttura è possibile rifinire le riabilitazioni implantoprotesiche permette inoltre la finalizzazione delle più moderne e innovative prestazioni implantologiche, offrendo al paziente la possibilità di ottenere a poche ore dall'intervento chirurgico una protesi fissa sugli impianti. La dotazione di attrezzature digitali all'avanguardia, dalla radiografia tradizionale alla ortopantomografia fino alla TAC cone beam, permette la valutazione radiologica del paziente per mezzo di bassissimi dosaggi di esposizione, a vantaggio della salute degli utenti e degli operatori. Un'équipe di assistenti e professionisti si prende cura in modo ottimale il paziente durante l'intero corso del trattamento.

PRIVACY

Abbiamo un particolare rispetto della "privacy" dei nostri pazienti, per cui oltre al segreto professionale – a cui come medici sono tenuti insieme al personale ausiliario –, abbiamo attuato le misure previste dal D.Lgs. n. 196/2003 e dal Reg. EU GDPR 2016/679.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il nostro Centro, per rispondere alle esigenze diverse di ogni paziente, ha individuato diverse modalità di pagamento, che possono essere personalizzate e concordate con la segreteria.

I mezzi di pagamento accettati dalla struttura sono:

- carta di credito (VISA, MASTER CARD, MONETA);
- bancomat;
- assegno;
- contante;
- bonifico;

Per la realtà odontoiatrica sono disponibili anche:

- finanziamenti a tasso zero.
- pagamento rateizzato durante il ciclo di cure con un acconto e un numero di rate da concordarsi con la segreteria. Le dilazioni dei pagamenti saranno proporzionali all'entità del lavoro e al tempo necessario per ultimarlo.

SERVIZI SANITARI

BRANCHE SPECIALISTICHE ODONTOIATRIA

Presso la struttura sono erogate le seguenti prestazioni:

- Chirurgia Orale ed Implantologia
 - Estrazione ottavi
 - Estrazione di dente semplice e complessa e di denti in inclusione ossea
 - Innesti connettivali
 - Chirurgia implantare
 - Chirurgia ossea e Ricostruttiva
 - Rialzo di seno mascellare
 - Rimozione lesioni cistiche e neoplastiche dei mascellari
 - Biopsie tessuti duri e molli e rimozione neoplasie del cavo orale
 - Revisioni dei seni mascellari
 - Chirurgia dei mascellari ricostruttiva e rigenerativa
 - Correzione chirurgica di malocclusioni
 - Chirurgia ortodontica
 - Chirurgia pre-protetica
- Protesi fissa e mobile
- Conservativa
- Ortodonzia
- Endodonzia
- Pedodonzia
- Parodontologia chirurgica e non chirurgica
- Gnatologia

BRANCHE SPECIALISTICHE POLIAMBULATORIO

<p>•Anestesia: Visita anestesiologicala, Seduta di agopuntura, Seduta di ipnosi</p>	<p>•Ortopedia – fisiatra: Visita ortopedica</p>
<p>•Cardiologia: Visita cardiologica, Ecodoppler cardiaco, ECG, ECG transtelefonico 7/14 gg</p>	<p>•Otorinolaringoiatria: Visita otorinolaringoiatra, Timpanogramma, Esame audiometrico, Esame ipedenziometrico, lavaggio auricolare</p>
<p>•Dermatologia: Visita dermatologica, Crioterapia, Mappatura nevi, Peeling dermatologico, biostimolazione, filler</p>	<p>•Pediatria – Infettivologia: Visita infettivologa, Bilancio di salute</p>
<p>•Dietologia: Visita dietologica, Valutazione ipedenziometrica corporea</p>	<p>•Pediatria – Disturbi del sonno: Visita specialistica</p>
<p>•Endocrinologia: Visita endocrinologica</p>	<p>•Psichiatria: Visita psichiatrica, Seduta di psichiatria</p>
<p>•Foniatria e logopedia: Visita foniatria, Prima visita logopedia, Seduta di logopedia</p>	<p>•Psicologia-Psicoterapia: Valutazione neuropsicologica, seduta di psicoterapia</p>
<p>•Ginecologia e ostetricia: Visita ginecologica, Ecografia ginecologica, Pap test, Visita ostetrica, Ultrascreening ostetrico, Inserimento IUD, Tampone vaginale e vagino/rettale, Visita post parto, HPV test</p>	<p>•Neurologia: Visita neurologica, Esame elettromiografico 2/4 arti</p>
<p>•Medicina Interna: Visita di medicina interna</p>	<p>•Urologia e riabilitazione del pavimento pelvico: Visita urologica, ecografica renovescivale, seduta di stimolazione urologica</p>
<p>•Neuropsichiatria infantile: Visita neuropsichiatrica, Colloquio neuropsichiatrico</p>	

ELENCO INTERVENTI CHIRURGICI ATTUALMENTE AUTORIZZATI (nella struttura extra-ospedaliera di chirurgia)

L'attività di chirurgia ambulatoriale (struttura extra-ospedaliera di chirurgia), è autorizzata per i seguenti interventi rientranti nelle tipologie specialistiche che comportano la somministrazione di anestesia locale, plessica, loco-regionale e generale, con il coinvolgimento diretto dell'anestesista:

INTERVENTI SU: NASO, BOCCA E FARINGE, POLMONE
Biopsia a cielo aperto della lingua
Asportazione o demolizione di lesione del naso, SAI
Asportazione o demolizione locale di lesione intranasale

INTERVENTI SULL'ORECCHIO
Asportazione di seno o cisti preauricolare
Asportazione radicale di lesione all'orecchio esterno

INTERVENTI SUGLI ORGANI GENITALI FEMMINILI E MASCHILI
Altra asportazione o demolizione di lesione o tessuto della cervice
Altra incisione della vulva o del perineo
Marsupializzazione di cisti della ghiandola del Bartolino
Riparazione di altra lacerazione ostetrica recente

INTERVENTI SUI TEGUMENTI
Asportazione di cisti o seno pilonidale
Altra asportazione o demolizione locale di lesione o tessuto cutaneo o sottocutaneo
Asportazione radicale di lesione della cute

PRESTAZIONI NON RIENTRANTI NEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

Blefaroplastica superiore
Inserimento di protesi sottocutanee (mento, zigomi, natiche, polpacci)
Autoinnesto di tessuto adiposo autologo (lipolifting)

CHIRURGIA ODONTOIATRICA
Chirurgia parodontale
Chirurgia ossea ricostruttiva a mezzo di innesti autogeni prelevati da sedi intraorali
Rialzo di seno mascellare
Chirurgia implantare convenzionale
Rimozione lesioni cistiche e neoplastiche dei mascellari
Biopsie tessuti duri e molli e rimozione neoplasie del cavo orale
Revisioni dei seni mascellari
Chirurgia dei mascellari ricostruttiva e rigenerativa
Correzione chirurgica di malocclusioni
Chirurgia ortodontica
Chirurgia pre-protetica

SPECIALITA' DELLO STUDIO ODONTOIATRICO

La struttura è gestita dal Direttore Sanitario Dott. Marco Finotti coadiuvato dal personale dipendente e da medici che esercitano la loro prestazione nell'ambito delle loro specialità.

A seguire l'elenco suddiviso per Specialità odontoiatriche e per Specialità del Poliambulatorio.

CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE, IMPLANTOLOGIA E PARODONTOLOGIA CHIRURGICA

ORTODONZIA

GNATOLOGIA

CONSERVATIVA ED ENDODONZIA ANCHE PEDIATRICA

PROTESI FISSA E MOBILE

SEDAZIONE, IPNOSI ANESTESIA GENERALE ED ANESTESIA PEDIATRICA

IGIENE E PARODONTOLOGIA NON CHIRURGICA

SPECIALITA' DEL POLIAMBULATORIO

ANESTESIA

CARDIOLOGIA

DERMATOLOGIA

DIETOLOGIA

ELETTROMIOGRAFIA

ENDOCRINOLOGIA (Andrologia-Diabetologia)

FONIATRIA E LOGOPEDIA

GINECOLOGIA, OSTETRICIA

NEUROLOGIA

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

OTORINOLARINGOIATRIA
(Otochirurgia - Otoneurochirurgia)

PEDIATRIA

PSICHIATRIA E PSICOGERIATRIA

PSICOLOGIA - PSICOTERAPIA

UROLOGIA

STANDARD di QUALITÀ

Il Dr. Finotti ha evidenziato alcuni **principi** che persegue costantemente allo scopo non solo di soddisfare appieno le richieste dei pazienti, ma anche di indirizzare al meglio le proprie energie finanziarie, umane, migliorare costantemente i propri processi interni e l'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità.

- **Garanzia del rispetto delle leggi e delle norme tecniche del settore**
- **Prevenzione e informazione ai pazienti**

Tutto il personale è in grado di fornire informazioni complete ed esaurienti che riguardano le prestazioni che lo studio svolge. Prima di affrontare qualsiasi Piano di Cura, al paziente viene consegnata, contestualmente al preventivo, una cartellina personale dove all'interno trova tutto il materiale informativo in merito alle cure che dovrà eseguire.

- **L'accoglienza e il comfort dei pazienti**

Un ambiente confortevole riduce l'ansia e lo stress dei pazienti. Per questo motivo, nel rispetto delle

regole e delle leggi che tutelano la sicurezza dell'ambiente per gli utenti, si è cercato di trasmettere allo Studio un clima di serenità grazie alla disposizione e all'illuminazione degli spazi, all'arredamento, alla cortesia e alla disponibilità di tutto il personale.

- **Privacy**

In attuazione del D. Lgs. 196/03 e del Reg. EU GDPR 2016/679, e in accordo con il segreto professionale e il codice di Deontologia Medica, lo studio tutela i dati personali e sensibili di ogni persona.

- **L'igiene e l'avanguardia degli strumenti e delle attrezzature dello Studio**

Le apparecchiature della nostra struttura sono quanto di più moderno il mercato possa offrire, e sono oggetto di continui controlli per verificarne la corretta funzionalità nel tempo.

Per tutte le attrezzature si segue un rigoroso processo di sanificazione e di sterilizzazione.

STRUMENTI E ATTREZZATURE

Il Centro Medico Vesalio utilizza tecniche all'avanguardia e numerose attrezzature altamente tecnologiche. Fra gli strumenti più innovativi, il Centro è dotato di:

Phisio-dispencer

È un bisturi a risonanza quantica molecolare, un dispositivo necessario alla preparazione dell'osso (mandibolare o mascellare) ad elevata precisione, per il posizionamento di impianti dentali e per la chirurgia orale e maxillo-facciale. Permette anche interventi mini invasivi nella cura della parodontite (piorrea) con guarigioni più rapide e con postumi ridotti.

Bisturi a risonanza quantica molecolare

Sono utilizzabili per una terapia non invasiva, perfetta sia sui bambini che sui pazienti più adulti.

Piezosurgery o piezoelettrico – piezochirurgia

Macchina a ultrasuoni impiegata in chirurgia ossea rigenerativa-ricostruttiva e parodontale. La sua applicazione è ottimale nei casi di trattamento ortodontico-chirurgico, anche in pazienti con marcata compromissione ossea (malattia parodontale o piorrea).

Attrezzature radiologiche digitali

Ciascun intervento, dal più semplice al più complesso, richiede una perfetta sterilizzazione degli strumenti, al fine di escludere pericoli di infezione e/o contaminazione per il paziente. Il processo di sterilizzazione avviene in un'apposita sala del nostro Centro dotata di due termodisinfettori e tre autoclavi di ultima generazione. Qui ogni strumento viene disinfettato, imbustato, sigillato e siglato, così da permettere al paziente stesso di controllare su ogni busta con gli strumenti sia il viraggio di colore, a conferma dell'avvenuta sterilizzazione, sia la data e che la firma dell'operatore responsabile della procedura.

Software digitali per metodiche computer-guidate

Questi strumenti vengono usati nelle fasi di pianificazione e verifica di terapie implantologiche e ortodontiche.

TAC CBCT (Cone-Beam Computed Tomography)

Si tratta di uno strumento per la **Tomografia Volumetrica Cone Beam**, conosciuta con l'acronimo **CBCT (Cone Beam Computed Tomography)**. La sua particolarità è data dal **bassissimo dosaggio di radiazioni** cui il paziente viene sottoposto: a parità di volume irradiato, la radiazione cui è sottoposto il paziente è **dalle 5 alle 20 volte inferiore a quella di una TAC tradizionale**. Il fascio conico da essa generato permette di analizzare ampi volumi di tessuto in un'unica seduta. Il collegamento della macchina al computer consente poi l'utilizzo immediato dei dati raccolti. Le immagini tridimensionali ad altissima qualità permettono una maggior precisione di pianificazione degli interventi chirurgici ed anche, quando necessario, delle terapie ortodontiche. Il vastissimo archivio di immagini ricavabile da un'unica seduta d'esame offre la possibilità al medico curante di elaborare continuamente le immagini a seconda delle necessità terapeutiche del paziente. **Per le cure odontoiatriche può anche fornire ortopantomografie e teleradiografie**. Il principale utilizzo della Tomografia Computerizzata Cone Beam è nella chirurgia orale e maxillo-facciale e nell'implantologia dentale.

DIAGNOcam

Questo strumento che **permette di rilevare le carie senza raggi X**: lo strumento illumina il dente rendendo visibili, come macchie scure, le zone colpite da carie. Il dente viene utilizzato come un conduttore di luce, una videocamera cattura tale luce e la trasmette a uno schermo.

SISTEMI DI SICUREZZA SANITARIA

Il Centro Medico Vesalio adotta protocolli di Sicurezza con le seguenti tecnologie: **Trattamento Bioxigen** sul sistema di condizionamento e **filtri Hepa** per la disinfezione naturale degli ambienti; **Ozono** per la sterilizzazione dei medesimi; **Sistema Hygienio** a fine appuntamento negli ambulatori per la sterilizzazione a vapore delle superfici.

Particolare attenzione è stata posta nell'attuare ogni misura di prevenzione necessaria ad evitare rischi dovuti alle apparecchiature elettromedicali. Tutti i nostri strumenti sono marchiati CE ed adeguati alle norme di sicurezza del decreto legislativo 81/2008 e della direttiva 93/42.

L'impianto elettrico e la messa a terra sono adeguati alle nuove normative e certificati da un ingegnere abilitato. Vengono inoltre effettuati routinari controlli e verifiche da una ditta specializzata e accreditata all'albo regionale.

Gli apparecchi radiologici sono a norma CE e vengono verificati regolarmente da un esperto qualificato, che ne controlla il buon funzionamento e l'assenza di dispersione di radiazioni come da normativa.

Sale Operative

Le apparecchiature della nostra struttura **sono quanto di più moderno il mercato possa offrire**. Le turbine e i micromotori sono dotati di fibre ottiche per migliorare la visione del campo operatorio e prive di vibrazioni per un maggior comfort al paziente.

La digitalizzazione dei radiografici oltre a rendere immediata la lettura dell'immagine su computer riduce le radiazioni dell'80% rispetto alla tradizionale radiografia. Il tutto a totale beneficio del paziente che riceve una significativa dose di radiazioni in meno.

Sterilizzazione

All'interno degli ambulatori è molto importante la sterilità, per questo chiediamo, se possibile, che entri solo la persona interessata, senza accompagnatori.

Per contrastare la presenza di batteri o virus, **abbiamo messo in atto un severissimo sistema di controllo**: oltre a far indossare copriscarpe e invitare il paziente ad usare il gel disinfettante per le mani, utilizziamo serie di materiali e strumenti "monouso", che vengono eliminati dopo essere stati utilizzati una sola volta (aghi, siringhe, fiale, lame da bisturi, suture, guanti, mascherine, dischi e striscette abrasive, matrici, coppette, preformati per otturazioni, dighe, pennellini, divaricatori, bicchieri, telini, garze, rullini di cotone, aspirasaliva, ecc.).

Per tutte le altre attrezzature **si segue un rigoroso processo di sterilizzazione**:

Ogni strumento viene inizialmente messo a bagno in una soluzione detergente, lavato manualmente con soluzione disinfettante, o messo nel termodisinfettore o lavaferri, che procede alla decontaminazione, lavaggio, disinfezione e asciugatura in un solo passaggio.

La decontaminazione, lavaggio, disinfezione e asciugatura con il termodisinfettore in un semplice ed efficace processo automatizzato, consentendo il distacco di particelle e materiali organici anche non visibili a occhio nudo. Al termine di ogni ciclo lo strumentario viene imbustato con la termosigillatrice e sterilizzato in autoclave a vapore per 30/40 minuti a 134°C. mantenendo la sterilità assoluta fino al momento dell'uso.

Le superfici dello studio vengono lavate asciugate e disinfettate con cura dopo ogni prestazione odontoiatrica, garantendo l'eliminazione da microrganismi, spore o tossine, anche le più resistenti. Tutto il personale operativo è dotato di protezione individuali (camici, mascherine, guanti, schermi, occhiali, visiere, paraspruzzi, cuffie ecc.).

Consideriamo molto importante questi protocolli, che abbiamo elaborato per la serenità dei nostri pazienti e nostra. L'efficacia e l'efficienza delle autoclavi di ultima generazione di cui il nostro centro è dotato viene regolarmente monitorata con test adeguati che vengono registrati.

- **L'aggiornamento professionale costante**

Ai collaboratori viene chiesta una costante formazione allo scopo di poter fornire ai pazienti risposte immediate e sempre qualificate, anche in funzione delle innovazioni tecnologiche e professionali.

Inoltre, tutto il personale dipendente segue periodicamente corsi di formazione volti ad una

crescente professionalizzazione e motivazione della persona e del team di lavoro.

- **L'impegno della Direzione**

Per assicurare l'attivazione ed il mantenimento del Sistema Qualità descritto nel presente documento, il Prof. Finotti ha realizzato condizioni organizzative e relazionali idonee:

- concentrando specifiche risorse in settori individuati come critici o strategici dagli obiettivi di qualità stabiliti;
- rilevando e rimuovendo le eventuali cause ostative tramite una costante azione di verifica e correzione;
- cercando nel proseguimento degli obiettivi stessi, il massimo consenso possibile da parte degli operatori coinvolti.

La Politica viene portata a conoscenza di tutti gli operatori dello Studio e viene richiesta la completa osservanza da parte del personale addetto alle attività.

TUTELA DEGLI UTENTI

Per eliminare eventuali disservizi che limitano la possibilità di fornire da parte della Struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni. La scheda suggerimento segnalazioni è a disposizione presso l'Accettazione.

Il referente per tali reclami è il Direttore Sanitario della Struttura che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

CLINIKA S.r.l. comunque, intende effettuare rilevazioni sulle proprie attività ricorrendo a sondaggi rivolti ai propri clienti. A tal fine verranno periodicamente messi a disposizione del pubblico dei questionari. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

Padova, 30/10/2025

Finotti Prof. Marco