

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Ambulatorio Odontoiatrico "AVORIO"

Avorio S.r.l.

Via A. De Gasperi n. 7/D – Albarè di Costermano sul Garda (VR)

Tel. 045 2370122 • Cell. 346 1020230

www.studioavorio.it • studioavorio@gmail.com

Rev. 02 del 1 settembre 2026

INDICE

- 1 Presentazione
- 2 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 3 Missione della struttura
- 4 Politica per la qualità
- 5 Diritti degli utenti
- 6 Doveri degli utenti
- 7 Organigramma e funzionigramma
- 8 Medici e collaboratori
- 9 Personale dipendente
- 10 I servizi erogati
- 11 Prenotazione, orari e accettazione
- 12 Urgenze, pagamenti, reclami
- 13 Informazione sanitaria e privacy

ALLEGATI

- A Avviso: mancato appuntamento
- B Questionario sulla soddisfazione dell'utente
- C Modulo per reclami e suggerimenti
- D Contatti e orari
- E Modulo di delega per accompagnamento di minore

I **consensi informati alle cure** sono raccolti nel fascicolo separato "Consensi informati alle cure", disponibile in sala d'attesa accanto a questo.

1. PRESENTAZIONE

L'Ambulatorio Odontoiatrico "AVORIO" della società AVORIO S.R.L. ha l'obiettivo di offrire ai Pazienti alta qualità e innovazione nella cura odontoiatrica, mediante l'utilizzo delle tecnologie più avanzate, garantendo il miglioramento della salute dentale ed estetica attraverso l'alta professionalità del suo staff, il tutto accompagnato da un'atmosfera familiare.

L'Ambulatorio è ubicato a Costermano sul Garda (VR), nella frazione di Albarè, in Via A. De Gasperi n. 7/D.

Nelle strette vicinanze sono presenti spazi a parcheggio pubblico gratuito, rendendo la struttura facilmente raggiungibile con mezzi propri, per la vicinanza alla Strada Provinciale 9 Via Costabella. Chi ne è sprovvisto può servirsi del trasporto pubblico: la fermata dista circa 300 metri dalla struttura.

L'Ambulatorio è posto al piano primo ed è accessibile agli utenti diversamente abili per l'assenza di barriere architettoniche, grazie all'utilizzo di servoscala.

La targa esterna ne facilita l'identificazione.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. TOTOLA ANDREA, Odontoiatra, iscritto all'Albo degli Odontoiatri di Verona al n. 1190.

2. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'approvazione della Legge Regionale 22 del 16/08/2002 prevede che tutte le Strutture Sanitarie, Socio-Sanitarie e Sociali, per poter operare sul territorio Regionale, debbano essere in possesso di un'Autorizzazione Sanitaria all'Esercizio, rispettando i requisiti di organizzazione, qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della Salute.

Lo strumento di comunicazione tra la Struttura Sanitaria erogatrice di servizi pubblici e il cittadino è la Carta dei Servizi, realizzata allo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna e alle prestazioni offerte dall'Ambulatorio Odontoiatrico, e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

È uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, i quali vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

È un documento soggetto a rivalutazioni periodiche a seguito di variazioni significative o almeno ogni 3 anni, per fornire informazioni sempre adeguate riguardo alla Struttura di cui i cittadini intendono avvalersi.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- **Uguaglianza:** l'accesso ai nostri servizi sanitari è garantito senza alcuna distinzione per motivi di età, sesso, lingua, etnia, stato sociale, condizione di salute, religione ed opinioni politiche;
- **Imparzialità e Rispetto:** la prestazione dei servizi sanitari avviene senza alcun tipo di favoritismo; ogni cittadino sarà assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi sanitari sarà continua e regolare nel rispetto di programmi prefissati e comunicati. In caso di sospensione temporanea di alcuni servizi, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **Partecipazione:** i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, hanno il diritto di presentare reclami e osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- **Efficacia ed Efficienza:** i servizi sono erogati in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione, ma sempre secondo gli standard di qualità aggiornati, atti a soddisfare tempestivamente i bisogni del cittadino;
- **Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui necessita.

3. MISSIONE DELLA STRUTTURA

La struttura si avvale di Professionisti di provata esperienza e preparazione e ha come obiettivo primario quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente e il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni suo bisogno nel rispetto della dignità e della privacy.

Si effettuano tutti i tipi di interventi con le tecnologie più adeguate a curare ogni problema di funzionalità ed estetica del tuo sorriso.

I valori che offre l'Ambulatorio Odontoiatrico "Avorio" sono:

- **Affidabilità:** staff formato da professionisti altamente qualificati.
- **Trasparenza:** i curriculum professionali sono a disposizione dei pazienti per essere visionati.
- **Competenza:** lo staff provvede ad aumentare le proprie conoscenze e competenze con continui corsi di aggiornamento professionale.
- **Attenzione:** costante attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo, al fine di ottimizzare il risultato e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure della nostra Struttura.

Sappiamo quanto sia importante la salute orale, sia per motivi medici sia per ragioni estetiche. Avere una dentatura corretta e funzionante porta a tanti benefici, compresi quelli estetici. Per questo l'"Avorio" **offre servizi di eccellenza che sono in grado di valorizzare al meglio il tuo sorriso e il tuo volto.**

4. POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Ambulatorio Odontoiatrico, per raggiungere le finalità che si propone, attua politiche di qualità nella gestione dell'organizzazione delle risorse umane e delle infrastrutture, applicando quanto previsto dal DPCM 19.05.1995, che applica le seguenti funzioni:

INFORMAZIONE

- Adottare politiche di buona comunicazione e prevedere interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione, tra i professionisti e i pazienti, ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- Predisporre materiale informativo a tutela del paziente sulle terapie da eseguire, con informazione chiara sui rischi, sugli effetti collaterali e sui risultati.

ACCOGLIENZA

- Adottare comportamenti che consentano al paziente di affidarsi alle cure con tranquillità al team della struttura, offrendo un ambiente orientato all'ascolto.
- Ridurre al minimo i tempi d'attesa e di prenotazione per l'accesso ai servizi. La lista d'attesa segue un ordine di priorità temporale di prenotazione, salvo urgenze ed emergenze valutate caso per caso.

TUTELA

- Garantire il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino una specifica tutela attraverso forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard proposto.
- Definire iniziative e percorsi formativi rivolti ai professionisti della Struttura, che sono considerati la risorsa umana fondamentale per garantire prestazioni valide e rispettose dell'uomo.
- Dotazione di attrezzature e materiali idonei alla destinazione e all'utilizzo medico, rigorosamente certificati e collaudati nel rispetto della normativa CE.
- Sicurezza delle attrezzature, grazie ad un periodico programma di manutenzione, controllo e verifica.

PARTECIPAZIONE

- Definire sistemi di verifica degli standard adottati e del grado di soddisfazione degli utenti, con questionari per reclami e suggerimenti.

5. DIRITTI DEGLI UTENTI

1. L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito alle terapie specialistiche a cui deve sottoporsi.
3. Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche eseguibili in altre strutture.
4. Ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia siano raccolti con la massima discrezione e riservatezza, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio.
5. Di richiedere copia della cartella clinica, che sarà consegnata in busta chiusa entro un massimo di 7 giorni lavorativi al richiedente o a persona munita di delega, presentando l'apposito modello fornito dalla Struttura.

6. DOVERI DEGLI UTENTI

1. L'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti, evitando azioni di disturbo e rispettando il divieto di fumare.
2. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente gli operatori della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
3. L'accesso allo studio esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e rispetto verso tutta la struttura medica, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

7. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

LEGALE RAPPRESENTANTE Sig.ra CASSANI ANITA	RESPONSABILITÀ RSPP Titolare del trattamento dei dati (GDPR 679/2016) Addetto antincendio Gestione delle manutenzioni generali dell'edificio (impianto elettrico, idraulico) Controllo dell'avvenuta verifica semestrale degli estintori Controllo dell'avvenuta verifica biennale delle apparecchiature elettromedicali e della loro manutenzione ordinaria e straordinaria Verifica corretto smaltimento rifiuti speciali Responsabile della valutazione delle prestazioni e dei servizi (soddisfazione utente, appropriatezza, efficacia, sicurezza, equità, efficienza) Piani di miglioramento delle attività e della relativa verifica Percorso organizzativo per le prestazioni erogate e valutazione della qualità Rischio ambientale ed occupazionale Risoluzione dei reclami in ambito non sanitario
DIRETTORE SANITARIO Dott. TOTOLA ANDREA Odontoiatra Iscritto all'Albo degli Odontoiatri di Verona al n. 1190 Laurea in Odontoiatria e Protesi Dentaria a Verona il 05/03/2008 Abilitazione in Odontoiatria e Protesi Dentaria a Verona 2008/1 Chirurgia orale – Implantologia	RESPONSABILITÀ Formazione per l'uso corretto degli elettromedicali Formazione del personale sanitario Responsabile delle apparecchiature radiologiche Responsabile del controllo della corretta applicazione della procedura per la sanificazione / igiene ambientale Gestione della documentazione sanitaria (approvazione, modalità di redazione, conservazione, valutazione, adeguatezza e qualità dei dati sanitari) Aggiornamento periodico della documentazione sanitaria e archiviazione Gestione del paziente e delle emergenze cliniche Responsabile del controllo della corretta applicazione della procedura di sterilizzazione e dell'esecuzione dei test di efficienza ed efficacia Raccolta e risoluzione dei reclami del Sistema di Incident Reporting Attività dei flussi di segnalazione per dispositivi medici e farmaci Gestione farmaci e presidi Rischio clinico
RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO) Sig.ra SCHIARANTE EMILY	RESPONSABILITÀ Riferimento per il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 Raccolta e conservazione delle informative e dei consensi privacy Gestione delle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità) Gestione delle richieste di copia della cartella clinica Vigilanza sulla corretta applicazione delle procedure privacy da parte del personale

8. MEDICI E COLLABORATORI

Elenco aggiornato al Rev. 02 del 1 settembre 2026. I curriculum professionali sono a disposizione dei pazienti presso la segreteria.

MEDICI ODONTOIATRI

Professionista	Iscrizione	Ambito
Dott. TOTOLA ANDREA Odontoiatra – Direttore Sanitario	Albo Odontoiatri di Verona n. 1190	Chirurgia orale Implantologia
Dott. OTTAVIANI FRANCESCO Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 737	Chirurgia – Protesi Implantologia
Dott. VALLE LUCA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 1127	Endodonzia Conservativa
Dott. BINOTTO STEFANO Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 01562	Conservativa – Endodonzia Protesi
Dott.ssa CARLETTI VALENTINA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 1148	Ortodonzia
Dott.ssa PRADAL GIULIA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 1444	Conservativa – Endodonzia Chirurgia
Dott.ssa BADER ALLA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Milano n. 6166	Chirurgia
Dott.ssa DE ROSSI MARIA ELENA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 01607	Pedodonzia
Dott.ssa CAMPOSTRINI CRISTIANA Odontoiatra	Albo Odontoiatri di Verona n. 663	Ortodonzia
Dott.ssa FURELLI CAROLA Odontoiatra <i>Master in Medicina estetica</i>	Albo Odontoiatri di Padova n. 01977	Medicina estetica

IGIENISTI DENTALI

Professionista	Iscrizione	Ambito
Dott. CIPRIANI GIULIO Igienista dentale	Albo TSRM della Provincia di Verona n. 32	Igiene dentale
Dott.ssa GIORDANO ANGELA Igienista dentale	Albo TSRM della Provincia di Verona n. 191	Igiene dentale
Dott.ssa FIORINI GIORGIA Igienista dentale	Albo TSRM della Provincia di Verona n. 190	Igiene dentale
Dott.ssa ZANANDREIS ANNA Igienista dentale	Albo TSRM della Provincia di Verona n. 255	Igiene dentale

9. PERSONALE DIPENDENTE

Nominativo	Ruolo e incarichi
Sig.ra SAVOIA PAOLA	<i>Segretaria Addetta antincendio</i>
Sig.ra SCHIARANTE EMILY	<i>Segretaria Responsabile della protezione dei dati (DPO)</i>
Sig.ra CASSANI ELENA ASO	<i>Addetta antincendio Addetta al controllo farmaci e presidi Addetta alla sterilizzazione</i>
Sig.ra CASSANI ALBERTA ASO	<i>Addetta antincendio Addetta alla sterilizzazione</i>
Sig.ra GASPARINI FRANCESCA	<i>Infermiera professionale CSO – Collaboratore studio odontoiatrico Responsabile primo soccorso e antincendio Addetta al controllo farmaci e presidi Addetta alla sterilizzazione</i>

10. I SERVIZI EROGATI – PRESTAZIONI DI ODONTOSTOMATOLOGIA

Igiene dentale	L'igiene dentale comprende tutte le manovre atte a ripristinare le condizioni di pulizia e salute di denti, gengive e tutto il cavo orale, eliminando il tartaro accumulatosi. È importante effettuare una pulizia dentale in studio con cadenza di sei mesi.
Conservativa	L'odontoiatria conservativa è una branca dell'odontoiatria restaurativa che, come si deduce dal nome, si occupa di "conservare" i denti danneggiati da traumi o carie.
Implantologia	L'implantologia dentale è la branca dell'odontoiatria che ha lo scopo di sopperire alla mancanza di uno o più elementi dentali perduti, sostituendoli in maniera fissa oppure utilizzando impianti come ancoraggio di strutture rimovibili. Ciò avviene grazie all'inserimento chirurgico nell'osso mascellare e mandibolare di viti in titanio (impianti dentari). Dopo un periodo variabile di osteointegrazione, ossia il legame tra le cellule dell'osso e le viti in titanio, queste ultime vengono protesizzate con corone o ponti su impianti.
Endodonzia	Il trattamento endodontico, definito anche cura canalare o devitalizzazione, si occupa dei tessuti interni del dente e di quelli che lo circondano. Il trattamento endodontico si occupa della rimozione della polpa infiammata o infetta, evitando la rimozione del dente.
Protesi	È la specialità dell'odontoiatria che si occupa di sostituire la dentatura persa o compromessa, restituendo al paziente una corretta funzionalità masticatoria, fonetica ed estetica. Le protesi sono necessarie in caso di mancanza totale o parziale della dentatura.
Chirurgia odontoiatrica	La chirurgia orale più comune prevede l'estrazione dei denti del giudizio, la disinclusione di canini o altri denti per motivi ortodontici, l'asportazione di cisti o granulomi di natura endodontica (apicectomia con otturazione retrograda), le asportazioni di epulidi, mucoceli, ranule o altre neoformazioni.
Ortodonzia	Il trattamento ortodontico ha la finalità di determinare un allineamento corretto dei denti e una funzione masticatoria efficiente, favorendo di conseguenza la salute dei denti e del loro apparato di sostegno. Il trattamento è possibile attraverso l'utilizzo di apparecchi fissi o rimovibili a seconda delle esigenze del paziente. Gli apparecchi possono essere di diverse forme, dimensioni e materiali.
Pedodonzia	Imparare a curare in modo adatto i propri denti e la propria salute orale dovrebbe essere un'abitudine acquisita sin dalla più tenera età. Insegnare ai propri figli come prendersi cura della propria igiene orale è fondamentale, perché è il primo passo verso una prevenzione consapevole e mirata ad abbassare le possibilità di malattie parodontali, di carie e di diversi altri disturbi.

11. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

L'Ambulatorio Odontoiatrico eroga prestazioni nella branca di Odontostomatologia e Chirurgia Orale previo appuntamento, da eseguirsi con le seguenti modalità:

Diretta	Presentandosi in segreteria
Telefonica	045 2370122
Cellulare	346 1020230
E-mail	studioavorio@gmail.com
PEC	avoriosrl@legalmail.it

L'Ambulatorio garantisce ai suoi utenti tempi di accesso di massimo 10 giorni per l'esecuzione della prestazione richiesta in sede di prenotazione.

Sono possibili modifiche, che verranno tempestivamente comunicate, per garantire ai pazienti la massima assistenza.

Al fine di garantire a tutti i pazienti un servizio ottimale, si richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere l'appuntamento fissato.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì	dalle 9.00 alle 18.30
Sabato e domenica	chiuso

È l'orario in cui la segreteria è a disposizione del pubblico per accoglienza, prenotazioni e informazioni. Alcune sedute già programmate possono proseguire oltre tale orario.

ACCETTAZIONE

Il paziente accede alla nostra struttura nel giorno e nell'orario fissato in sede di appuntamento, presentando la tessera sanitaria accompagnata da un documento d'identità.

Il primo accesso viene garantito nel massimo di 15 giorni dalla richiesta.

I pazienti minorenni o fragili dovranno essere accompagnati da persona avente uno dei seguenti titoli: madre, padre o tutore, munito di documento d'identità.

Per i pazienti che porteranno all'interno della struttura propria documentazione sanitaria (es. panoramiche, eventuali esami ematici), ne sarà trascritto il contenuto nella cartella clinica oppure ne sarà trattenuta una copia, mentre l'originale sarà sempre restituito.

12. GESTIONE DELLE URGENZE

L'Ambulatorio Odontoiatrico è in grado di gestire l'urgenza nel **tempo massimo di 24 ore** dalla richiesta della prestazione d'urgenza.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea ricevuta. I prezzi praticati sono indicati sul relativo preventivo rilasciato al paziente dopo accurata visita, studio del caso e individuazione del piano terapeutico personalizzato.

Il pagamento delle prestazioni preventive può essere effettuato con le seguenti modalità:

1. In contanti fino a € 4.999,00.
2. Tramite bancomat, carta di credito, bonifico e assegno.
3. Tramite Satispay e Stripe.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

L'Ambulatorio Odontoiatrico è a disposizione, telefonicamente o tramite posta elettronica, dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai pazienti che si sono rivolti ai nostri servizi.

RACCOLTA DI SUGGERIMENTI E RECLAMI

La soddisfazione del paziente passa attraverso le impressioni ricevute dal servizio dell'Ambulatorio Odontoiatrico ed è monitorata tramite i seguenti documenti:

- Questionario sulla soddisfazione dell'utente (*allegato B*).
- Segnalazione reclami, modulo da richiedere in accettazione (*allegato C*).

Questi documenti a fine anno saranno valutati dal Legale Rappresentante, responsabile della qualità del servizio. Nel caso di reclamo sarà fatta un'analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria, la cui risposta sarà inviata al diretto interessato.

Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del segnalante.

13. INFORMAZIONE SANITARIA

Il personale medico deve garantire al Paziente un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile, al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame.

Il paziente ha il dovere di informare il medico su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza. Il consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica, che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

PRIVACY

Tutti i dati sensibili del paziente vengono trattati secondo il Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 679/2016.

L'utente autorizza l'**Ambulatorio Odontoiatrico "AVORIO" della società Avorio Srl** a trattare i propri dati personali, sottoscrivendo al momento della registrazione l'apposito modulo fornito dalla struttura. Lo stesso sarà allegato e conservato con la documentazione clinica del paziente.

L'informativa completa sul trattamento dei dati è disponibile in segreteria e sul sito www.studioavorio.it.

Il **Responsabile della protezione dei dati (DPO)** della struttura è la **Sig.ra Schiarante Emily**, a cui l'utente può rivolgersi – in segreteria, al numero 045 2370122 o all'indirizzo studioavorio@gmail.com – per ogni richiesta relativa ai propri dati personali: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità, oltre che per la richiesta di copia della cartella clinica.

ALLEGATO A – AVVISO: MANCATO APPUNTAMENTO

Si avvisa che
in caso di mancato appuntamento
senza preavviso di almeno
24 ore
verrà addebitato il **60%**
dell'importo della prestazione prenotata,
per il disagio creato.

Il preavviso può essere dato in segreteria, per telefono al 045 2370122,
al cellulare 346 1020230 oppure via e-mail a studioavorio@gmail.com.

ALLEGATO B – QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il questionario è anonimo. La sua compilazione ci aiuta a migliorare il servizio. Una volta compilato può essere consegnato in segreteria o inserito nell'apposito contenitore in sala d'attesa.

Data: ____ / ____ / ____ Prestazione ricevuta (facoltativo): _____

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Facilità nel prenotare l'appuntamento				
Tempo di attesa tra la richiesta e l'appuntamento				
Tempo di attesa in sala d'attesa				
Cortesìa e disponibilità della segreteria				
Cortesìa e disponibilità del personale di assistenza				
Chiarezza delle informazioni ricevute dal medico				
Chiarezza del preventivo e delle condizioni di pagamento				
Rispetto della riservatezza				
Comfort e pulizia degli ambienti				
Accessibilità della struttura e parcheggio				
Giudizio complessivo sulla sua esperienza				

Consiglierebbe il nostro studio a un familiare o a un amico? ☐ Sì ☐ No ☐ Non saprei

Suggerimenti e osservazioni:

Grazie per il tempo dedicato.

ALLEGATO C – MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ai sensi della Carta dei Servizi, ogni utente ha diritto di presentare reclami e osservazioni. Il modulo può essere consegnato in segreteria, spedito a Avorio S.r.l. – Via A. De Gasperi 7/D, 37010 Costermano sul Garda (VR) oppure inviato a studioavorio@gmail.com. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del segnalante.

Dati del segnalante (facoltativi; necessari solo se si desidera ricevere una risposta)

Nome e cognome: _____

Recapito telefonico: _____ E-mail: _____

Data dell'episodio: ____ / ____ / ____

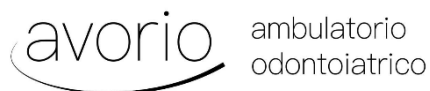
Oggetto della segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Elogio

Desidera essere ricontattato? ☐ Sì ☐ No

Data ____ / ____ / ____ Firma _____

Spazio riservato alla struttura – Ricevuto il ____ / ____ / ____ da _____ • Esito istruttoria:
_____ • Risposta inviata il ____ / ____ / ____

ALLEGATO D – CONTATTI E ORARI



Ambulatorio Odontoiatrico "AVORIO"

Avorio S.r.l. – P.IVA 03839580234

Via A. De Gasperi n. 7/D – Albarè
37010 Costermano sul Garda (VR)

Telefono 045 2370122 • **Cellulare** 346 1020230

E-mail studioavorio@gmail.com • **Sito** www.studioavorio.it

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.30
Sabato e domenica chiuso

Direttore Sanitario: Dott. Andrea Totola
Odontoiatra – Albo degli Odontoiatri di Verona n. 1190

Parcheggio pubblico gratuito nelle immediate vicinanze.
Struttura al piano primo, accessibile tramite servoscala.
Fermata del trasporto pubblico a circa 300 metri.

ALLEGATO E – MODULO DI DELEGA PER ACCOMPAGNAMENTO DI MINORE

Il paziente minorenne deve essere accompagnato da un genitore. Se nessuno dei due può essere presente, questo modulo va compilato e firmato dal genitore e consegnato in studio, con i documenti d'identità indicati al punto 4.

Data: ____ / ____ / ____

1. DATI DEL GENITORE

Il/la sottoscritto/a

Nome e cognome _____

Nato/a a _____ il ____ / ____ / ____

Residente in _____

Codice fiscale _____

in qualità di genitore esercente la responsabilità genitoriale sul minore indicato di seguito

2. DATI DEL MINORE

Nome e cognome _____

Nato/a a _____ il ____ / ____ / ____

3. DELEGA

Il/la Sig./Sig.ra _____

Nato/a a _____ il ____ / ____ / ____

Residente in _____

Codice fiscale _____

ad accompagnare il suddetto/a minore presso l'Ambulatorio Odontoiatrico AVORIO SRL per effettuare cure odontoiatriche programmate in mia vece e con il mio pieno consenso.

Il/la delegato/a è autorizzato/a ad accompagnare il minore, assisterlo durante la permanenza presso lo Studio e collaborare con il personale dello Studio per gli aspetti organizzativi e assistenziali connessi alla visita o al trattamento.

Autorizzo altresì il personale medico a procedere con gli eventuali trattamenti necessari, secondo le necessità e sotto la responsabilità dei professionisti sanitari coinvolti.

Data ____ / ____ / ____ Firma del genitore delegante _____

4. DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE

- ☐ Copia del documento di identità del genitore delegante
- ☐ Copia del documento di identità del delegato

5. VALIDITÀ DELLA DELEGA

La presente delega è valida:

- ☐ per la sola seduta del _____
- ☐ fino al _____

☐ per le sedute relative al seguente piano di cura (indicare n. preventivo) _____

Modulistica interna – Delega per accompagnamento di minore a cure odontoiatriche