



JB DENTAL S.r.l.

Sede Operativa:

Passo Ponte Carrega 24r - 16141 Genova - Tel 0108909700 - dentalcarrega@jbmedica.it

Sede Legale:

Passo Ponte Carrega 30r - 16141 Genova - Tel 0108909700 - info@jbmedica.it
P.IVA e C.F: 02897340994 - R.E.A. GE 518843
Società a responsabilità limitata - Capitale Sociale Euro 10000,00

AMBULATORIO ODONTOIATRICO



JB DENTAL - Sede di Ponte Carrega – Genova

INDICE

Istituto JB Medica (Jb Dental s.r.l)	pag. 2
La carta dei servizi	pag. 3
I Valori Aziendali	pag. 4
I Diritti e i Doveri dei Cittadini – Utenti	pag. 6
La Politica Aziendale	pag. 8
Le prestazioni Odontoiatriche	pag. 10
Le Convenzioni	pag. 13
I Nostri Consulenti	pag. 14
Obiettivi per la Qualità	pag. 15
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	pag. 17
Meccanismi di Tutela e di Verifica	pag. 18
Contatti e Orari	pag. 20

JB MEDICA

JB DENTAL – Ambulatorio Odontoiatrico

Il Gruppo JB Medica è nato a Genova nel 2019 dall'unione di diverse professionalità che già da anni collaborano in Liguria e Piemonte, con il fine di unire diverse branche della medicina per rendere unico e rapido il percorso clinico-diagnostico-terapeutico.

Jb Dental srl, grazie all'attività dei suoi Medici, propone ai suoi pazienti servizi di eccellenza **nel campo dell'odontoiatria**, e desidera perseguire una politica di investimenti nelle tecnologie più avanzate.

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità N. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- **adoptare gli standard di quantità e di qualità del servizio** di cui assicuriamo il rispetto,
- **pubblicizzare e verificare** il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- **garantire al Cittadino azioni correttive** nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I VALORI AZIENDALI

Jb Dental srl assume l'impegno di assicurare la massima qualità nell'erogazione dei suoi servizi nella cura odontoiatrica. L'attività di JB Medica e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni economiche e sanitarie.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito

EFFICIENZA - RESPONSABILITÀ

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'Utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai Pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa.

EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ

Adeguate con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI – UTENTI



I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvato il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha il diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la

sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
 - j) **Diritto alla decisione:** il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
 - k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.
 - l) **Diritto alla privacy:** le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.
- La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
- Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.
- Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.
- a) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi** che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
 - b) E' opportuno **evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio** agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
 - c) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati** per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
 - d) Nei centri sanitari **è vietato fumare**. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
 - e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia **è vietato introdurre animali**.

LA POLITICA AZIENDALE

MISSIONE: offrire cure odontoiatriche di alta qualità, personalizzate e accessibili, per migliorare la salute e il benessere dei nostri pazienti. Ci impegniamo a fornire un ambiente accogliente e confortevole, dove ogni paziente viene trattato con rispetto, gentilezza e professionalità.

Siamo guidati dalla passione per l'eccellenza clinica e dal costante impegno nell'adozione delle più recenti tecnologie e metodologie nel campo dell'odontoiatria. Il nostro team di professionisti altamente qualificati è dedicato a fornire cure complete e soluzioni personalizzate per le esigenze specifiche di ciascun paziente. Inoltre, ci impegniamo a promuovere la prevenzione e l'educazione dentale, fornendo informazioni chiare e comprensibili ai nostri pazienti per aiutarli a mantenere una salute dentale ottimale nel lungo termine.

La nostra missione è guidata dai seguenti principi:

- **Eccellenza Clinica:** Ci impegniamo a mantenere gli standard più elevati di qualità e professionalità nei nostri servizi odontoiatrici.
- **Cura Personalizzata:** Ogni paziente è unico e merita un trattamento personalizzato e mirato alle proprie esigenze.
- **Compassione e Gentilezza:** Accogliamo i nostri pazienti con empatia e gentilezza, creando un ambiente confortevole e rassicurante.
- **Innovazione e Progresso:** Siamo impegnati nell'innovazione continua e nell'adozione delle migliori pratiche e tecnologie nel settore dell'odontoiatria.
- **Responsabilità Sociale:** Ci impegniamo a svolgere un ruolo attivo nella comunità, promuovendo la consapevolezza sulla salute dentale e partecipando a iniziative di beneficenza.

VISIONE: nel panorama degli erogatori di servizi sanitari privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Impegno della Direzione è porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.

SERVIZI AL PAZIENTE

Jb Dental srl associa alta qualità professionale ed alta qualità tecnologica.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Garantisce che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e razionali.

Il personale di accettazione è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

Presso la struttura è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti.

Per le prestazioni che lo richiedono, viene acquisito dal paziente il consenso formalizzato su apposito modulo.

Nell'esercizio delle attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.

IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA:

Dispone di tecnologie di ultima generazione in grado di assicurare al paziente prestazioni di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.

LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE

JB Dental offre le seguenti tipologie di prestazioni odontoiatriche:



IGIENE E PREVENZIONE

- Igiene Orale professionale: Rimuoviamo placca e tartaro per garantire una bocca pulita e sana.
- Consulenza di Igiene Dentale: Forniamo consigli personalizzati per migliorare la vostra igiene orale a casa.

TERAPIA CONSERVATIVA

- Riempimenti Dentali: Ripristiniamo cavità dentali con materiali estetici e duraturi.
- Trattamenti per la Carie: Interveniamo precocemente per arrestare e trattare la carie.

PARODONTOLOGIA

- Trattamenti Gengivali: Preveniamo e trattiamo le malattie gengivali per mantenere la salute del vostro apparato parodontale.

ENDODONZIA

- Trattamenti Canalari: Salviamo i denti danneggiati o infetti con procedure endodontiche avanzate.

ESTETICA DENTALE

- Sbiancamento Dentale: Riduciamo le macchie e sbianchiamo i denti per un sorriso più luminoso e attraente.
- Ripristino del Sorriso: Miglioriamo l'estetica dei vostri denti con restauri dentali e protesi estetiche.

IMPLANTOLOGIA

- Implantologia Dentale: Sostituiamo i denti mancanti con impianti dentali stabili e naturali.

PROTESI DENTALE

- Protesi Fisse e Mobili: Ripristiniamo la funzione masticatoria e l'estetica del vostro sorriso con protesi personalizzate.

ORTODONZIA

- Apparecchi Ortodontici: Correggiamo problemi di allineamento dentale per migliorare la vostra salute dentale e l'estetica del sorriso.
- Ortodonzia Invisibile: Utilizziamo apparecchi trasparenti per un trattamento ortodontico discreto e confortevole.

GNATOLOGIA

- Trattamenti per Disfunzioni Temporomandibolari (DTM): Gestiamo e trattiamo i disturbi legati alla funzione della mandibola.

PEDODONZIA

- Cure Pediatriche: Offriamo cure preventive e trattamenti per i più piccoli, promuovendo una buona igiene orale fin dalla prima infanzia.

DESENSIBILIZZAZIONE

- Trattamenti per la Sensibilità Dentale: Riduciamo la sensibilità dentale per un maggiore comfort durante i pasti e le bevande.

TRASPARENZA E INFORMAZIONI

Prima di ogni trattamento, vi forniamo una spiegazione dettagliata del procedimento e dei macchinari utilizzati, rispondendo a tutte le vostre domande e preoccupazioni.

Vi forniamo preventivi trasparenti e dettagliati, spiegando chiaramente i costi e le opzioni di trattamento disponibili

SONO PRESENTI MACCHINARI DI ULTIMA GENERAZIONE

IMAGING DIAGNOSTICO AVANZATO

RX Endorali Digitali: Utilizziamo radiografie digitali per ottenere immagini rapide e di alta qualità della vostra cavità orale, riducendo l'esposizione alle radiazioni e garantendo una diagnosi più precisa.

Scanner Intraorali: Utilizziamo scanner intraorali digitali per ottenere immagini dettagliate della vostra bocca e dei denti, consentendo una diagnosi più precisa e un'esperienza più confortevole per i pazienti.



LE CONVENZIONI

Jb Dental srl per l'eccellenza e la qualità delle prestazioni rese, rientra in quella rete di strutture convenzionate su cui si appoggiano i principali fondi di categoria per la copertura sanitaria dei propri iscritti.

CONVENZIONI DIRETTE

Con le convenzioni **IN FORMA DIRETTA** tutti gli aderenti e le loro famiglie possono a seconda delle caratteristiche del fondo stesso, non pagare alcuna prestazione nè ticket, oppure versare piccoli anticipi di spesa franchigia).

CONVENZIONI INDIRETTE

Per quanto riguarda, invece, le convenzioni **IN FORMA INDIRETTA**, gli aderenti e le loro famiglie sotto rilascio di fattura pagheranno il costo dell'esame richiedendo in seguito il rimborso agli Enti Assicurativi.

Jb Dental srl ha concordato trattamenti preferenziali e tariffe scontate con la maggior parte degli Enti Nazionali e Locali, Fondi e Assicurazioni.



I NOSTRI CONSULENTI

Direttore Sanitario

Dr. Federico Platania

Dr. Federico Platania

Dr.ssa Alushani Albana

Dr. Abou Chakra Rawad

Dr.ssa Mela Cecilia



OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Nel perseguire la nostra missione di fornire cure odontoiatriche di alta qualità, la soddisfazione del paziente è al centro del nostro impegno. Presso Jb Dental srl, identifichiamo gli obiettivi chiave per garantire un'esperienza positiva e completa per i nostri pazienti:

Soddisfazione del Paziente: Assicuriamo tempi di attesa ragionevoli per la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni, fornendo un accesso facile e veloce ai nostri servizi odontoiatrici.

Trasparenza e Facilità di Pagamento: Offriamo modalità di pagamento trasparenti e accessibili, garantendo chiarezza sui costi dei trattamenti e delle prestazioni.

Accoglienza e Comfort: Creiamo un ambiente accogliente e confortevole per i nostri pazienti, con attenzione particolare alla pulizia e all'organizzazione delle strutture.

Informazione e Comunicazione: Forniamo informazioni chiare e comprensibili riguardo ai trattamenti odontoiatrici proposti, rispondendo a tutte le domande e le preoccupazioni dei pazienti.

Qualità della Prestazione Odontoitrica: Garantiamo la qualità dei nostri trattamenti grazie all'utilizzo di professionisti qualificati e all'impiego di apparecchiature odontoiatriche all'avanguardia, mantenute e aggiornate regolarmente.

Partecipazione e Feedback: Coinvolgiamo attivamente i nostri pazienti nel processo di cura, incoraggiando il feedback e valutando costantemente i nostri servizi per migliorare la loro esperienza complessiva.

Adattamento alle Normative e agli Standard di Qualità:

Ci impegniamo a rispettare le normative vigenti nel settore odontoitrico e a adeguare costantemente le nostre pratiche ai più alti standard di qualità e sicurezza.

La presente carta dei servizi sarà soggetta a costanti revisioni per garantire un miglioramento continuo e un'adeguata risposta alle esigenze dei nostri pazienti e alle evoluzioni nel campo dell'odontoiatria.

Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati:

Fattori di qualità: "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

Indicatori di qualità: "Variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità." (DPCM 19 maggio 1995). **Standard di qualità:** "Valore atteso per un certo indicatore." (DPCM 19 maggio 1995).



FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI e STANDARD

FACILITA' DI PRENOTAZIONE

orario di prenotazione:	Giorni feriali: 09.00 – 19.00
prenotazione telefonica:	SI
tempo di attesa per contatto telefonico:	Max 1 minuto
invio informazioni:	possibilità di invio mail

CONFORT DURANTE L'ATTESA DELL'ESAME

Locali d'attesa:	Posti a sedere, distributori acqua e bevande, dépliant informativi
------------------	--

CONFORT DURANTE PRESTAZIONE SANITARIA

assistenza con Aso:	sempre in equipe con il Medico
tempi di esecuzione:	a seconda della prestazione

ALTRO

facilità di pagamento:	Bancomat, Bonifico, Carta C
Parcheggio:	parcheggio interno

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli standard di qualità prima elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

RILEVAZIONE PERIODICA DEI TEMPI D'ATTESA PRECEDENTEMENTE ELENCATI

- **Analisi delle non conformità** rilevate durante l'effettuazione delle attività aziendali;
 - **Rilevazione periodica** della soddisfazione dei pazienti.
- JB Dental**, inoltre, assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:
- **Servizio Relazioni con il Pubblico (SRP)**
 - **Verifica ed indagine sulla soddisfazione** dei pazienti e dei loro familiari.

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Servizio Relazioni con il Pubblico è la struttura attraverso la quale la Direzione dell'Istituto JB Medica mantiene un contatto diretto con gli utenti dei propri servizi:

- **fornisce informazioni e comunicazioni** sui servizi offerti;
- **tutela i diritti** in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi;
- **riceve osservazioni, segnalazioni e reclami** presentati dai singoli pazienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore.

Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può rivolgersi allo: **+39 010 8909700 o srp@jbmedica.it** per richiedere un colloquio riservato; se necessario, verranno effettuate tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed il reclamante verrà informato sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e nei modi concordati.

VERIFICA ED INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

Jb Dental effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Clienti attraverso specifici questionari consegnati a tutti i pazienti.

Questi possono quindi, in forma anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione. I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Attualmente, la Direzione di JB Medica analizza il conseguimento degli standard di qualità e determina nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.


CONTATTI E ORARI

JB Dental s.r.l. – Ambulatorio Odontoiatrico **Passo Ponte Carrega 24R - 16141 Genova (GE)**

Orari di Apertura

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 - sabato chiuso

CENTRO PRENOTAZIONI

 Tel. +39 010 8909700 - tasto 5

 e-mail: dentalcarrega@jbmedica.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. +39 010 8909700 - tasto 5

Sig. Simone DiNapoli

e-mail: srp@jbmedica.it

SEDE LEGALE

Passo Ponte Carrega, 30r- 16149 GENOVA

Tel. +39 010 899700

www.jbmedica.it - info@jbmedica.it

COME RAGGIUNGERCI

JB Dental s.r.l. si trova in
Passo Ponte Carrega, 24R a Genova.

In Auto

- Uscita Autostrada Genova Est, girare a sinistra in Passo G.B. Cavagnaro, proseguire in Passo Vittime delle Foibe, girare a sinistra in Lungo Bisagno Istria e proseguire in Lungo Bisagno Dalmazia.

Con i Mezzi Pubblici

Bus 48 - 480 - 482 - 13 - 14