

STUDIO DENTISTICO  
**ALBRIGO S.r.l.**



*Medici Dentisti e Specialisti a Trieste,  
che si prendono cura del tuo sorriso .....*

Struttura odontoiatrica certificata ISO 9001

**I N D I C E**

	<i>Argomento</i>	<i>Pag.</i>
	INDICE	1
1	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	2
2	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	2
3	PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	3
4	COME RAGGIUNGERCI	3
5	LA LOGICA DELLO STUDIO	4
6	EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	4
7	MODALITÀ DI PAGAMENTO	5
8	QUALITÀ DELLA STRUMENTAZIONE	5
9	INFORMAZIONE E PRIVACY	6
10	I NOSTRI COLLABORATORI	6
11	PRINCIPI GUIDA	7
12	DIRITTI DEI PAZIENTI	7
13	DOVERI DEI PAZIENTI	8
14	MONITORAGGIO DEI SERVIZI	8
15	RECLAMI E CONTESTAZIONI	8
16	COPERTURA ASSICURATIVA	9

## 1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È un utile ed efficace strumento di **informazione e tutela dei pazienti** che si recano nel nostro Studio Dentistico. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti.

Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il Medico e i suoi pazienti.

La Carta dei Servizi permette di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto.

Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte di operatori e pazienti.

## 2 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

**SEDE** Via di Torrebianca, 8 - TRIESTE

**TELEFONO** 040 364278

**ORARIO** lunedì e mercoledì dalle ore 11.00 ÷ 19.00  
martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 ÷ 17.00

**RIFERIMENTI** Dott.ssa SONIA ALBRIGO (medico odontoiatra)

Si eseguono prestazioni di:

- Esami radiografici
- Odontoiatria conservativa (otturazioni)
- Endodonzia (cure canalari)
- Implantologia
- Chirurgia Orale (estrazioni semplici e complesse)
- Protesi mobile e fissa
- Ortodonzia fissa e mobile
- Parodontologia (cura dei tessuti gengivali, sia medica che chirurgica)
- Terapia gnatologica (cura dell'articolazione, ATM)
- Igiene dentale
- Sbiancamento dentale.

## 3 PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

La prenotazione delle suddette prestazioni può essere effettuata in diverse modalità:

- telefonando al numero 040 364278, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle ore 17.00 per prenotare, modificare o rinunciare all'appuntamento;
- attraverso la segreteria telefonica, attiva da lunedì a venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 11.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00;
- presentandosi direttamente in Via di Torrebianca, 8 in SALA ACCETTAZIONE.

## 4 COME RAGGIUNGERCI

### AUTO

oltre ai parcheggi in Via Di Torrebianca, nelle vie adiacenti allo Studio sono disponibili parcheggi a pagamento in: Corso Cavour 3 (Molo IV Parking), Piazza Libertà 9 (Parcheggio Saba Silos), Riva 3 novembre.

### AUTOBUS

è possibile raggiungere facilmente la sede utilizzando le linee Trieste Trasporti con fermata nelle vicinanze (linee 5, 8, 24, 30).



## 5 LA LOGICA DELLO STUDIO

Lo Studio Dentistico ALBRIGO S.r.l. risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti ed è fornito di tutte le strumentazioni tecniche necessarie a svolgere l'attività odontoiatrica ponendo al centro del processo la sicurezza, l'assistenza ed il comfort del paziente.

Il principio portante della struttura consiste nella possibilità di essere curati in un'unica struttura da esperti qualificati nelle varie specialità odontoiatriche. Di fatto, questa impostazione supera la concezione generalista dell'Odontoiatra quale responsabile ed autore unico di ogni intervento terapeutico necessario.

L'attività si svolge nei seguenti ambienti:

- una sala di accettazione e una di attesa;
- 5 sale operative con altrettanti riuniti per erogazione delle prestazioni, di cui tre attrezzate per la radiologia endorale;
- un locale attrezzato per le sterilizzazioni e lo sviluppo delle lastre radiografiche ai fosfori;
- 2 servizi igienici, completi di antibagno.

Il comfort ambientale è garantito dalla presenza di finestre e dal sistema di areazione forzata, oltre ai condizionatori per aria calda e fredda.

## 6 EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Durante tutto l'iter della prestazione, dall'appuntamento al completamento della prestazione, viene garantita la privacy del paziente.

Il Medico effettua la prima visita al paziente, raccogliendo **l'anamnesi sanitaria e odontoiatrica**, e lo informa circa la diagnosi, il trattamento proposto e la modalità con cui verrà eseguito, i rischi eventuali, le controindicazioni e la possibilità di eventuali trattamenti alternativi.

Al paziente sarà richiesto di sottoscrivere il consenso informato relativo alla prestazione odontoiatrica concordata, in merito all'informazione ricevuta e alla sua disponibilità ad accettare la prestazione.

Se non si è in possesso di una adeguata documentazione radiografica, il medico prescriverà una indagine radiografica (panoramica o teleradiografia o semplice rx endorale), per la quale viene richiesto di sottoscrivere il consenso informato.

La cartella clinica, oltre alla **anamnesi** e alle eventuali indagini radiografiche eseguite, contiene il **piano di cura con relativo preventivo** nel quale vengono riportate le proposte terapeutiche ed i relativi costi; tale preventivo deve essere firmato, se accettato, dallo stesso paziente.

La continua presenza del Medico durante l'orario di lavoro, garantisce non solo la continuità assistenziale del servizio in caso si manifestino urgenze impreviste, ma anche di poter intervenire con tecniche assistenziali specifiche nel caso di eventi clinici di maggiore gravità.

## 7 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il costo è indicato su apposito preventivo rilasciato al paziente dopo una accurata visita, studio del caso ed individuazione del piano terapeutico personalizzato, ed il pagamento delle prestazioni preventivate viene concordato con il paziente. I pagamenti possono essere effettuati in contanti (ove consentito dalla legge) o tramite Bancomat e Carta di Credito, assegno bancario o bonifico e riscossi con rilascio di idonea ricevuta.

## 8 QUALITÀ DELLA STRUMENTAZIONE

Lo strumentario e gli altri materiali sono sterilizzati tramite autoclavi, conformi alle prescrizioni richieste per interventi e attività medico-operatorie e odontoiatriche. La sigillatura termica dello strumentario e lo stoccaggio in aree dedicate dopo la sterilizzazione, lo salvaguarda da contaminazioni.

Le autoclavi per la sterilizzazione vengono controllate periodicamente a garanzia del loro corretto funzionamento. Giornalmente vengono eseguiti i test atti a verificare la corretta efficacia dei cicli di sterilizzazione.

Il mantenimento degli standard di qualità delle apparecchiature elettromedicali in uso è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione e controllo.

## 9 INFORMAZIONE E PRIVACY

- \* Accurata comunicazione dell'iter terapeutico da parte del Medico Odontoiatra o dell'Igienista.
- \* Partecipazione informata del paziente alle terapie odontoiatriche, previamente descritte in modo comprensibile, sottoscrivendo il consenso informato.
- \* Massima riservatezza dei dati personali del paziente, in accordo al GDPR (Regolamento UE 2016/679).

## 10 I NOSTRI COLLABORATORI

Lo staff odontoiatrico è formato da professionisti altamente qualificati che operano individualmente e/o in equipe in base alla complessità dei casi e dei piani terapeutici concordati, sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

### *Direttore Sanitario:*

D.ssa **SONIA ALBRIGO** Medico chirurgo.

Si occupa della Prima Visita odontoiatrica ed esegue trattamenti di ODONTOIATRIA CONSERVATIVA, ORTODONZIA, PICCOLA CHIRURGIA ORALE, PROTESI FISSA E MOBILE.

### *Team Odontoiatrico:*

Dr. **MATTEO DE BIASI** Odontoiatra.

Esegue trattamenti di ODONTOIATRIA CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PICCOLA CHIRURGIA ORALE, PROTESI FISSA e MOBILE, IMPLANTOLOGIA, PARADONTOLOGIA.

Dr. **FEDERICO ACQUISTO** Odontoiatra.

Esegue trattamenti di ODONTOIATRIA CONSERVATIVA e ORTODONZIA.

D.ssa **IVANA KOBAN** Odontoiatra.

Esegue trattamenti di ODONTOIATRIA CONSERVATIVA, ENDODONZIA e ENDODONZIA.

Dr. **MASSIMO MESSORI** Odontoiatra.

Esegue trattamenti di ODONTOIATRIA CONSERVATIVA ed ENDODONZIA.

D.ssa **VALENTINA REDOLFI** Igienista dentale.

Esegue trattamenti di IGIENE DENTALE e SBIANCAMENTO.

D.ssa **ELISA PAUSIN** Igienista dentale

Esegue trattamenti di IGIENE DENTALE e SBIANCAMENTO.

D.ssa **MARTINA PEZZA** Igienista dentale

Esegue trattamenti di IGIENE DENTALE e SBIANCAMENTO.

D.ssa **GIULIA RENDA** Igienista dentale

Esegue trattamenti di IGIENE DENTALE e SBIANCAMENTO.

## 11 PRINCIPI GUIDA

**EGUAGLIANZA** lo Studio Dentistico ALBRIGO S.r.l. eroga servizi sanitari con regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, età, razza, lingua, religione.

**INFORMAZIONE** lo Studio Dentistico si impegna a dare le necessarie informazioni sulle prestazioni fornite e sulle modalità di accesso.

**ACCOGLIENZA** lo Studio Dentistico si impegna a limitare i disagi e a comprendere i bisogni del paziente.

**CONTINUITÀ** lo Studio Dentistico garantisce la continuità assistenziale, con l'impegno alla tempestiva informazione per ogni variazione di orario.

**TUTELA** lo Studio Dentistico si impegna a definire procedure per la tutela dei diritti e la gestione dei reclami emessi dai pazienti.

**APPROPRIATEZZA** Le prestazioni odontoiatriche sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia.

## 12 DIRITTI DEI PAZIENTI

- \* Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione con valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.
- \* Il paziente ha diritto di ottenere dallo Studio Dentistico informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle competenze degli operatori sanitari che lo hanno in cura.

- \* In particolare, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento odontoiatrico.
- \* Il paziente deve essere informato sulla possibilità di trattamenti odontoiatrici alternativi.
- \* Il paziente ha diritto che i propri dati e ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano confidenziali.

### **13 DOVERI DEI PAZIENTI**

- \* Il paziente, quando accede allo Studio Dentistico, è invitato a mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti.
- \* Il paziente deve informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate in modo da evitare sprechi di tempi e risorse.
- \* Il paziente deve rispettare gli orari previsti.
- \* Il paziente deve attenersi agli accordi presi riguardo ai termini di pagamento.

### **14 MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del paziente attraverso la distribuzione di un questionario di valutazione.

I dati, raccolti e analizzati serviranno per dare indicazioni al Direttore Sanitario sul miglioramento continuo dei servizi.

### **15 RECLAMI E CONTESTAZIONI**

Il paziente ha diritto di presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati.

Il reclamo è una "sventura" se è associato a un problema. Se invece viene interpretato semplicemente come "qualcosa di cui il paziente vuole parlare perché non è andata bene", diventa una opportunità perché permette di fare chiarezza e rimuovere emozioni negative.

Una corretta gestione del reclamo fidelizza il paziente in quanto gli fa comprendere che lo Studio è sempre attento

alla sua esperienza: sia quando va tutto bene, sia quando qualcosa non è andata per il verso giusto.

La segnalazione dei reclami è possibile accedendo al sito web [www.studioalbrigodebiasi.it](http://www.studioalbrigodebiasi.it) cliccando sul pulsante "Contattate l'ambulatorio". Verranno presi in considerazione tutti i reclami pervenuti dal paziente.

*Risolvere i reclami, ripaga.*

*Ignorarli è rischioso.*

Nel caso un paziente voglia segnalare il mancato rispetto di un suo diritto o lamentare un disservizio, può rivolgersi direttamente in segreteria. Nel caso di reclamo verbale o telefonico, si provvede a dare pronta segnalazione al Direttore Sanitario (nel caso si tratti di segnalazioni o lamentele di tipo non grave, la soluzione può essere trattata anche direttamente dalla persona che riceve la segnalazione).

Nel caso di presentazione di un reclamo scritto lo Studio Dentistico invierà entro 30 gg. una risposta scritta al promotore.

In ogni caso il cliente verrà tenuto aggiornato sulla situazione che ha portato al reclamo e sulla soluzione del problema.

### **16 COPERTURA ASSICURATIVA**

Il cliente è tutelato da copertura assicurativa, per tutti i danni a lui procurati per effetto di un intervento non riuscito. Per i danni alla propria persona per i quali il cliente ravvede la responsabilità dello Studio Dentistico, dovrà informare tempestivamente dell'accaduto il personale dello Studio, fornendo le generalità e i danni subiti.

Il cliente dovrà, successivamente inoltrare al Direttore Sanitario la denuncia del danno subito, allegando la documentazione necessaria, affinché la compagnia assicurativa che tutela lo Studio Dentistico possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.



CISQ is a member of



**CERTIFICATO N. 38367/19/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**STUDIO DENTISTICO ALBRIGO S.R.L.**

VIA DI TORRE BIANCA 8 34132 Trieste (TS) ITA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA DI TORRE BIANCA 8 34132 Trieste (TS) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2015**

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ODONTOIATRICI PER LA PREVENZIONE E LA CURA NELLE SEGUENTI  
SPECIALITÀ: ODONTOIATRIA CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PARODONTOLOGIA, CHIRURGIA ORALE, PROTESI,  
IMPLANTOLOGIA, ORTODONZIA, DISFUNZIONI MUSCOLARI E DELL'ARTICOLAZIONE TEMPORO-MANDIBOLARE, IGIENE  
ORALE.

IAF-38

DESIGN AND PROVISION OF DENTAL SERVICES FOR PREVENTION AND CARE IN THE FOLLOWING SPECIALITIES:  
CONSERVATIVE DENTISTRY, ENDODONTICS, PERIODONTICS, ORAL SURGERY, DENTURES, IMPLANTOLOGY,  
ORTHODONTICS, TEMPOROMANDIBULAR AND MUSCLE DISORDERS, ORAL HYGIENE.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale

The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system  
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	02.07.2019	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	25.06.2025
Data scadenza Expiry Date	01.07.2028	Data revisione Revision date	25.06.2025

Gianni De Lillo  
Head of Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino  
Alto Adige Certification



00005

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ  
is the Italian Federation of management system  
certification bodies.

Foto: C.ROSSI/0205

Stampato in proprio