

A stylized, light gray tree logo with a thick trunk and several branches. The branches are filled with white, creating a silhouette effect. The tree is centered in the background of the page.

**CLINICA  
MARCHETTI**  
ODONTOFACCIALE

**CARTA  
DEI SERVIZI**



**PRESENTAZIONE GENERALE**

## CHI SIAMO

---



La Clinica Marchetti è una struttura clinica di alta specializzazione per la cura dell'apparato Testa e Collo, inaugurata nel 1980 come Studio Odontoiatrico fondato dal Dott. Carlo Marchetti, ingrandito poi come Studio Odontoiatrico associato con 9 poltrone nel 2002, e divenuta nel 2018 Ambulatorio Polispecialistico Clinica Marchetti.

La Clinica Marchetti è dotata di 14 ambulatori e di una Sala Chirurgica.

Ogni anno vengono eseguite oltre 35.000 prestazioni sanitarie.

Il Direttore sanitario è il Dott. Carlo Marchetti, regolarmente iscritto all'albo dei Medici Chirurghi di SO dal 31/01/1981 al numero 00156 e all'Albo degli Odontoiatri di SO dal 21/12/2004 al numero 00146.



## CODICE ETICO

---

### RAPPORTI CON I PAZIENTI

La Clinica Marchetti pone il paziente al centro delle proprie attività cliniche prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative. L'attività della struttura sanitaria è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate con lo scopo di garantire il benessere dell'utente.

In tal senso, la Clinica Marchetti, si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura e attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti e agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Clinica Marchetti sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esauritive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili. In tal modo la struttura sanitaria garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato") da parte del paziente.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta un elemento etico fondamentale nel rapporto tra utente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, la Clinica Marchetti si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.



## LA SEDE

---

### **CLINICA MARCHETTI ODONTOFACCIALE**

Via Vanoni, 39 – Morbegno (SO) - Tel. 0342.610310



## COME RAGGIUNGERCI

---

### **DALL'AEROPORTO DI MALPENSA**

Treno o Shuttle "Malpensa Express" fino a Milano Centrale  
+ Treno Regionale per Tirano fermata Morbegno  
(prima fermata dopo il Lago di Como)

### **DALL'AEROPORTO DI ORIO AL SERIO**

Autobus Autostradale fino a Stazione Centrale + Treno Regionale per Tirano fermata Morbegno  
(prima fermata dopo il Lago di Como)

### **CON L'AUTOMOBILE**

Da Milano

Statale SS36 Uscita Cosio Valtellino

Statale SS38 direzione Morbegno

Da Sondrio

Statale SS38 direzione Morbegno

Seguire per il centro

La Clinica Marchetti è facilmente raggiungibile a piedi lasciando l'auto nei seguenti parcheggi:

P1 \_ Supermercato Iperal

P2 \_ P.zza S. Antonio

P3 \_ P.zza Aldo Moro



## PRESTAZIONI, SERVIZI, ACCESSO



## AREE CLINICHE E SERVIZI

---

### AREA ODONTOIATRICA

Odontoiatria per disabili  
Conservativa  
Endodonzia  
Odontoiatria Estetica  
Pedodonzia (Odontoiatria Pediatrica)  
Protesi  
Implantologia tradizionale  
Implantologia Computer-guidata  
Ortodonzia tradizionale  
Ortodonzia Invisalign  
Parodontologia  
Igiene dentale  
Sbiancamento dentale Professionale  
Radiologia Digitale Odontoiatrica

### AREA CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA

Chirurgia Orale  
Chirurgia Maxillo-Facciale  
Chirurgia Plastica  
Chirurgia della mano

### AREA DISTRETTO TESTA E COLLO

Neurologia  
Otorinolaringoiatria  
Gnatologia Neuromuscolare  
OSAS - Sindrome delle apnee notturne  
Oculistica

## ESAMI KINESIOGRAFICI

### AREA CHIRURGIA PLASTICA

Trapianto di capelli con tecnica F.U.T. e F.U.E.

Hidro-lipo (Liposuzione ad acqua)

Blefaroplastica

Otoplastica

Rimodellamento punta del naso

Minilifting

Rimozione tatuaggi

Correzione di cicatrici

Rimozione nei e neoformazioni cutanee

Rimozione macchie cutanee

### AREA MEDICINA ESTETICA

Filler

Infiltrazioni con tossina Botulinica

Fili riassorbibili

Peeling chimici

Biostimolazione



## PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE DI UNA VISITA O DI UN ESAME

---

### DOCUMENTI PER PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE VISITE

Codice Fiscale o Carta Regionale dei Servizi (CRS)

### PRENOTAZIONI

È possibile prenotare:

- telefonicamente le visite specialistiche dalle 8.30 alle 19.00, dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle 8.30 alle 18.00;
- per via telematica tramite sito web [www.clinicamarchetti.it](http://www.clinicamarchetti.it) alla sezione "prenota online";
- attraverso l'invio di e-mail all'Indirizzo e-mail dedicato [info@clinicamarchetti.it](mailto:info@clinicamarchetti.it);
- direttamente alla Reception presentandosi dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.30 alle 18.00.

Per annullare l'appuntamento prefissato senza penali avvertire almeno 48 h prima tramite il numero 0342-610310 o inviare una e-mail all'indirizzo [info@clinicamarchetti.it](mailto:info@clinicamarchetti.it).





## CERTIFICAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ



## CERTIFICAZIONE ISO 9001

Il successo della struttura sanitaria è legato alla reputazione e all'affidabilità che gode presso i propri Pazienti. Per questo la struttura sanitaria ha definito al proprio interno procedure operative e linee guida di comportamento volte a promuovere e garantire trasparenza e correttezza nelle relazioni e nell'esecuzione dei servizi offerti ai propri Pazienti. Per garantire ciò la Clinica Marchetti ha conseguito (e rinnova ogni anno) la Certificazione dei processi secondo la normativa ISO 9001 garantendo sicurezza, organizzazione e alti standard qualitativi nei servizi offerti. Il certificato è stato rilasciato da CSQ, uno dei primari organismi di certificazione. Scopo di questa certificazione è di mettere al centro delle proprie attenzioni le esigenze dei pazienti, impegnarsi in obiettivi per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni e verificarne il raggiungimento e avere un sistema di rilevazione delle anomalie per una loro tempestiva soluzione, nell'interesse dei pazienti e delle altre parti in causa.

# STANDARD DI QUALITÀ

---



Sono stabiliti degli standard di qualità per ambiti diversi che l'utente può sempre verificare direttamente, rispetto ai quali la Clinica Marchetti si impegna allo scopo di rispondere al meglio al bisogno e alle esigenze degli utenti.

## AMBITI STANDARD

Accessibilità – Tempi di attesa per prestazioni sanitarie  
I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi.

Accessibilità – per diversamente abili  
In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.

Accessibilità – segnaletica interna  
La segnaletica è stata predisposta per favorire un autonomo orientamento all'interno della struttura.

## AMBITI STANDARD

Accessibilità – Punti di accettazione/informazione  
All'interno della Clinica sono presenti i punti di accettazione/informazione per assistenza al paziente dove l'operatore fornisce tutte le informazioni utili allo svolgimento delle pratiche amministrative, risolvendo le eventuali problematiche.

## AMBITI STANDARD

Condivisione delle tecniche terapeutiche

Per ogni prestazione a carattere invasivo o che comporti qualche specifico rischio viene richiesta una attestazione di volontà in forma scritta per la quale viene fornita una specifica informativa.

## AMBITI STANDARD

Reclami

I reclami formulati per iscritto, non anonimi, vengono presi in carico dall'URP che garantisce sempre una risposta scritta entro 10 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Oltre a tali standard a più diretto impatto sull'utenza, sono definiti una serie innumerevole di indicatori che la Clinica Marchetti monitora sistematicamente per tenere sotto controllo i propri processi interni con l'obiettivo di ottimizzarli.



## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E UFFICIO QUALITÀ

---



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami che poi vengono trasmessi ed elaborati dall'Ufficio Qualità. Qualora il problema non sia d'immediata risoluzione, l'Ufficio Qualità se ne fa carico dando un ritorno al paziente. Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, l'Ufficio Qualità provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari al fine di fornire all'utente una risposta adeguata.

Gli utenti della Clinica Marchetti che desiderano esprimere le loro osservazioni in merito a reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'URP;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione telefonica, via fax o via posta elettronica;
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP.

Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti (Customer Satisfaction), è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio, attraverso l'autosomministrazione di questionari.

Gli item contenuti nei questionari rappresentano un prezioso contributo per implementare azioni di miglioramento e per ottimizzare l'efficienza/efficacia dei servizi offerti dalla struttura sanitaria.

L'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi è a cura del dipartimento Qualità interno; tale documento è a tutela dei cittadini e riveste un ruolo di notevole rilevanza in quanto, al suo interno, vengono definiti gli impegni che la Struttura Sanitaria si assume e gli standard di qualità che intende mantenere nell'erogazione dei servizi.





CLINICA  
**MARCHETTI**  
ODONTOFACCIALE