

STUDIO BLUNDA SRL

**VIALE EUROPA 311
91011 ALCAMO (TP)**

Carta dei Servizi

Rev. 03 del 05/01/2024



Direttore Sanitario: Dott. Francesco Blunda

Sommario

RIFERIMENTI NORMATIVI	3
COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	4
FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	9
Cosa portare il giorno della visita?	9
Modalità di preparazione alla visita o all'esame	10
Modalità di preparazione all'intervento chirurgico	10
PRESTAZIONI OFFERTE	12
DIRITTI E DOVERI	15
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	17
RECLAMI	18
GRADIMENTO	19

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici - anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione - di proprie Carte dei Servizi sulla base di "schemi generali di riferimento".

Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n. 65).

Con questa Carta, lo STUDIO BLUNDA S.R.L. si impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti precisi standard qualitativi, e a misurare costantemente il grado di soddisfazione dei propri utenti.



COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il vero e proprio "patto" stipulato tra lo STUDIO BLUNDA e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga un servizio pubblico e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre continue azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando al meglio la loro salute.

La Carta è un efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione della struttura sanitaria con il consenso della cittadinanza, grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi qui contenuti sono quindi finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, da quella diagnostica a quella terapeutica, attivando al contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

La Carta è da interpretare in chiave dinamica, in quanto soggetta a continui momenti di verifica e aggiornamento – comunque non meno di una volta l'anno – grazie anche al prezioso contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare attivamente con la Struttura a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce per i cittadini- utenti:

- **strumento di conoscenza**, perché fornisce informazioni sulla struttura dell'Ambulatorio, sulle prestazioni offerte e sulle modalità per usufruirne; garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato la pubblicazione e diffusione della Carta stessa;
- **strumento di partecipazione**, perché dà la possibilità ai clienti-utenti di comunicare direttamente con la nostra Organizzazione e garantisce l'effettuazione di indagini sulla qualità del servizio percepito dai pazienti;
- **strumento di tutela**, perché garantisce risposte alle richieste/segnalazioni dei clienti-utenti e stabilisce una procedura dei reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli stessi.

Lo STUDIO BLUNDA ritiene che tanto le attese, quanto le esigenze del cittadino utente siano di primaria importanza per il corretto svolgimento delle attività che lo contraddistinguono. Per questo, fa del paziente un vero e proprio soggetto "partecipativo" per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie offerte.

ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dallo STUDIO BLUNDA sono descritte nella presente Carta dei Servizi ("Prestazioni offerte", pag. 12).

È bene sottolineare che i parametri che concorrono a qualificare il servizio non dipendono unicamente dalla nostra Organizzazione, in quanto alcuni elementi che lo influenzano sono di competenza dell'ASP, della Regione, ecc.

Pertanto, l'Ambulatorio Odontoiatrico è l'interlocutore del cittadino-utente per i parametri che lo riguardano direttamente, mentre potrà eventualmente fare da tramite tra cittadino ed "Ente" per reclami e/o richieste riguardanti gli altri soggetti coinvolti.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Ambulatorio Odontoiatrico si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA di ogni cittadino-utente nel ricevere le cure più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione.

QUALITÀ ed **APPROPRIATEZZA** delle cure.

CONTINUITÀ e regolarità delle cure prestate.

DIRITTO DI LIBERA SCELTA: l'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di *consenso informato*. Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che del personale infermieristico operante nella struttura, secondo le rispettive competenze.

PARTECIPAZIONE: sono garantite sia la conoscenza che la partecipazione del paziente alle attività dell'Ambulatorio Odontoiatrico, mediante la possibilità di formulare reclami, osservazioni o suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

TUTELA DELLA PRIVACY: è garantita dall'applicazione del Reg. UE 679/2016 GDPR con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili o "particolari".

EFFICIENZA ED EFFICACIA: sono rispettivamente intese quale rapporto tra risorse impiegate e risultati conseguiti per migliorare qualitativamente i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico.

L'Ambulatorio Odontoiatrico, in ultima analisi, persegue l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e ritiene che la comprensione dei suoi requisiti sia di fondamentale importanza per l'intero processo di gestione della qualità del

servizio.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Lo STUDIO BLUNDA è una struttura sanitaria che eroga prestazioni in regime privato e di accreditamento con il S.S.R. nella branca di odontoiatria, avvalendosi di specialisti che vantano ottime competenze ed una consolidata esperienza nel loro campo.

Ubicato a ad Alcamo, in provincia di Trapani, sul Viale Europa n° 311, l'Ambulatorio nasce dalla volontà di creare una forte integrazione fra la medicina di base, la sanità ospedaliera ed i liberi professionisti che operano sul territorio.

Esso offre all'utenza del territorio prestazioni specialistiche tanto in convenzione, quanto in regime libero-professionale di solvenza, proponendo in tal caso tariffe alla portata di tutti gli strati sociali ed inquadrandosi nel tentativo di una sanità di taglio "etico".

Il suo Direttore Sanitario, il Dottor Francesco Blunda, è un medico odontoiatra nato ad Alcamo (TP) il 26 maggio 1969. Laureatosi in Odontoiatria e Protesi Dentaria, è iscritto all'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Trapani al n° 176.

La qualità dei servizi forniti dall'Ambulatorio Odontoiatrico viene garantita altresì dall'utilizzo delle più sofisticate apparecchiature di nuova generazione.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Lo STUDIO BLUNDA, per le prestazioni in regime privato, riceve nei seguenti giorni e orari di lavoro:

Lunedì – mercoledì ore 9.00 – 17.00 (orario continuato)

Martedì – giovedì ore 9.00 – 13.00/ 15.30 – 19.30

Venerdì ore 9.00 – 13.00 / 14.30 – 18.00

Per le prestazioni in regime convenzionato:

Lunedì ore 9.00 – 17.00 (orario continuato)

Giovedì ore 9.00 – 13.00/ 15.30 – 19.30

Venerdì ore 9.00 – 13.00

Restano ovviamente esclusi i giorni festivi e le altre giornate in cui l'ambulatorio non è aperto al pubblico, sempre previa comunicazione anticipata al personale e agli utenti.

Tutti i pazienti che vogliono accedere alle prestazioni medico - specialistiche dell'Ambulatorio devono preventivamente prenotare con una delle seguenti modalità:

- ✓ telefonando al n° +39 0924 514132 nei suddetti giorni ed orari di apertura;
- ✓ recandosi direttamente presso l'Ambulatorio, per prenotare la prestazione di interesse nei giorni prestabiliti.

Naturalmente, per poter poi fruire della prestazione richiesta, i pazienti dovranno presentarsi presso lo STUDIO BLUNDA il giorno ed all'orario prestabiliti.

Cosa portare il giorno della visita?

Il giorno della visita/intervento è necessario avere con sé:

- ✓ la carta d'identità o altro documento di riconoscimento in corso di validità;

- ✓ la tessera sanitaria (o il codice fiscale).

È importante, inoltre:

- ✓ portare gli ultimi esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali referti o cartelle cliniche relative a visite o interventi precedenti;
- ✓ esibire l'impegnativa del Medico per la fruizione di prestazioni in regime di convenzione;
- ✓ comunicare al dentista notizie relative alle terapie in atto.

Modalità di preparazione alla visita

- ✓ Il processo inizia con l'accettazione del paziente presso la reception. Qui vengono raccolte le informazioni personali e i dati di contatto e, mediante un apposito questionario, le condizioni di salute ed eventuali patologie sofferte per una prima anamnesi medica generale (destinata al medico).
- ✓ L'Assistente si assicura che tutti i documenti necessari siano compilati correttamente e fornisce al paziente l'informativa sulla Privacy.
- ✓ Una volta registrato, il paziente viene accompagnato ad una delle sale operative, dove il dentista o l'igienista dentale, prima di dare inizio alla visita vera e propria, svolgono una valutazione iniziale e discutono il questionario anamnestico generale precedentemente redatto, al fine di condurre i necessari approfondimenti e completare l'anamnesi.
- ✓ Il paziente viene infine invitato ad accomodarsi sul riunito per sottoporsi alla visita.

Modalità di preparazione all'intervento chirurgico

Per prenotare un intervento chirurgico è necessario effettuare una visita con l'odontoiatra al fine di verificare la necessità di sottoporsi ad intervento, valutare la tecnica migliore e quantificare i costi.

È utile portare la documentazione odontoiatrica precedente, la lista di tutti i farmaci che il paziente sta assumendo ed eventuale documentazione clinica riguardante lo stato di salute generale. Sono utili anche i dati del proprio Medico di famiglia (nome e cognome, indirizzo e numero telefonico).

Se il paziente facesse uso di farmaci antiaggreganti o anticoagulanti potrebbe essere necessario sospenderli o sostituirli in base al tipo di intervento programmato, compatibilmente con lo stato di salute generale.

Per tutti gli interventi di chirurgia orale è vietata l'assunzione di alcolici nelle precedenti 24 ore; nei pazienti diabetici è inoltre necessario monitorare il livello di glicemia, che non deve essere superiore a 200 mg/dl la mattina dell'intervento.

Durante la visita, il dentista fornirà le informazioni necessarie sulla chirurgia e prescriverà gli esami e i farmaci propedeutici che ritenga necessari. Sarà inoltre spiegato e consegnato il Consenso Informato all'intervento chirurgico, lasciando al paziente la libera facoltà di porre domande e chiarire i propri dubbi.

L'intervento chirurgico è effettuato in regime ambulatoriale e non è previsto un pernottamento nella Struttura.

PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni erogate dall' Ambulatorio sono le seguenti:

PRESTAZIONI	TARIFFARIO
Cura canalare monoradicolato CCMON	€ 200,00
Cura canalare pluriradicolato CCPLU	€ 320,00
Sbiancamento per elemento SB/EL	€ 150,00
Apicectomia APCTM	€ 600,00
Rizotomia RZTM	€ 200,00
Estrazione ESTR	€ 100,00
Estrazione complicata EXCOM	€ 150,00
Estrazione terzo molare EX3M	€ 150,00
Estrazione dente incluso EXINC	€ 500,00
Scappucciamento dente incluso SCAPP	€ 100,00
Gengivectomia GVECT	€ 300,00
Incisione di ascesso I.ASC	€ 50,00
Sutura piccole ferite SUTUR	€ 50,00
Perno moncone in lega P.LEG	€ 200,00
Corona in oro -ceramica ORO/C	€ 750,00
Corona in lega - ceramica L/CER	€ 600,00
Provvisori ad elemento PROVV	€ 60,00
Ablazione tartaro ABT	€ 100,00
Ablazione tartaro successive ABT +	€ 50,00
Sigillatura dei solchi x dente SIGIL 50,00	€ 50,00
RX endorale RX	€ 20,00
Protesi mobile totale per arcata PRTOT 1.800,00	€ 1.800,00
Protesi mobile parziale PPARZ	€ 600,00
Elemento aggiuntivo ELEM+	€ 80,00
Protesi scheletrata PRSCH	€ 1.500,00
Ribasamento a caldo protesi totale mobile per arcata RIBAS	€ 350,00
Attacco di precisione ATTAC	€ 300,00
Impianto osteointegrato completo IMP	€ 800,00
Visita e studio del caso Check up	€ 100,00
Terapia Ortodontica fissa sup e inf. TFISS	€ 4.500,00

Terapia Ortodontica fissa mono arcata TFMON	€ 2.500,00
Terapia Ortodontica mobile o funzionale TFUNZ	€ 2.500,00
Espansore Rapido del Palato ERP	€ 1.200,00
Accessori per Terapia Fissa ACORT	€ 500,00
Sostituzione Apparecchio Mobile SOST	€ 250,00
Biteplane neuromuscolare BITE	€ 600,00
Splintaggio per elemento SPLNT	€ 30,00
Faccette in composito FAC/R	€ 500,00
Perno moncone fibra PFIB	€ 180,00
Intarsio INT	€ 400,00
carie colletto	€ 80,00
Aggiunzione elemento AG.EL	€ 80,00
Ganci estetici GAEST	€ 100,00
Visita con referti VIS2 Diagnostica 1	€ 300,00
Visita con referti VIS2	€ 300,00
Curettage COUR.	€ 60,00
Barra	€ 500,00
Riparazione ceramica RIP.W	€ 120,00
Cura canalare deciduo CCDEC	€ 160,00
Incappucciamento diretto INC.D	€ 80,00
Contenzione Splintaggio CNTSP	€ 250,00
Faccetta Ceramica FAC/C	€ 750,00
Duplicato Protesi DUPL	€ 600,00
Profilassi Carie PROF	€ 30,00
Ceramica Integrale C.INT	€ 750,00
Ricementazione elemento RICEM	€ 50,00
Diamantino DIAM	€ 100,00
Riparazione Protesi Mobile RIPPM	€ 150,00
Ortopantomografia OPT	€ 50,00
Ritrattamento Endodontico RITR	€ 380,00
Maryland Bridge Composito MARYC	€ 1200,00
Estrazione Deciduo EXDEC	€ 60,00
Modelli da Gypsoteca MODGY	€ 100,00
Disinclusione DISIN	€ 600,00
Courettage Chirurgico CURCH	€ 250,00
Provvisorio x Impianto PRIMP	€ 80,00
AIR FLOW A.FLW	€ 60,00
Terapia Gnatologia TGNAT	€ 1.500,00
Ciclo Annuale di Igiene Orale IOANN	€ 600,00
Ganci metallici GAMET	€ 80,00
Terapia Ortodontica Completa di eventuali apparecchi mobili,	€ 4.500,00
Rimozione Splintaggio RIMSP	€ 100,00
Apertura Camera Pulpare APCAM	€ 60,00
Provvisori Armati PRARM	€ 120,00

I.V.A. IVA	€ 40,00
Gommini per protesi mobile GOMM	€ 150,00
Innesto Osseo INNOS	€ 600,00
Intervento INTCH	€ 600,00
Abutment ABUT	€ 300,00
Dima DIMA	€ 300,00
Corona Resina W L/R	€ 400,00
Rimozione perno endo RIMPN	€ 100,00
Saldatura SALD	€ 120,00
Retina RET	€ 250,00
Levigatura Radicolare LEVRD	€ 150,00
Corona Composito WCOMP	€ 500,00
FIBROMA FIBR	€ 300,00
Applicazione Antibiotico ANTIB	€ 250,00
Attacco a palla ATTPL	€ 200,00
Invisalign 7 INV7	€ 1.500,00
Invisalign Lite INVLT	€ 3.500,00
Invisalign Full INVFU 3	€ 4.500,00
Contenzione Vivera VIV	€ 300,00
Estrazione parziale di dente EXPAR	€ 60,00
Sbianc ICON ICON	€ 100,00
Sbiancamento Domiciliare SBDOM	€ 350,00
Invisalign First fase 1 INVF1	€ 3.000,00
Rialzo Seno Mascellare RSMAX	€ 1.000,00
Corona Monolitica MONL	€ 600,00
Ricostruzione distale in composito 1 RIC.D	€ 120,00
Ricostruzione mesiale in composito 1 RIC.M	€ 120,00
Ricostruzione OCCLUSALE in composito 1 RIC.O	€ 100,00
Ricostruzione PAL/LING in composito 1 RIC.P	€ 120,00
Ricostruzione VESTIBOLARE in composito 1 RIC.V	€ 120,00
PROTESI MOBILE PORCELLANA PPORC	€ 2.000,00
Rimozione Corona RIM/W	€ 100,00
TC CONE BEAM CBCT	€ 100,00
Corona su Impianti W/IMP	€ 700,00
Contenzione Bite Stampato CNTBT	€ 250,00
INVISALIGN MODERATE INVMD	€ 3.500,00
CBCT CBCT	€ 100,00
SIRINGA SBIANCAMENTO SIR/SBIANC	€ 40,00
SIRINGA SBIANCAMENTO SIR/SBIANC	€ 40,00
Filler	€ 280,00
Visita VIS	€ 50,00
Ricostruzione dente in composito 1 RIC.1	€ 120,00
Carie non penetrante 2 in composito CNP2	€ 80,00
Ricostruzione dente in composito 2 RIC.2	€ 120,00

DIRITTI E DOVERI

Ai cittadini-utenti che scelgono di avvalersi del nostro Ambulatorio, sono riconosciuti come inviolabili i seguenti **diritti**:

- essere assistiti e curati con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, dei propri diritti e delle proprie convinzioni religiose;
- essere sempre individuati con il proprio nome e cognome, salvo che superiori esigenze di tutela della Privacy non impongano un diverso criterio di identificazione;
- ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle persone che li hanno in cura;
- ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- ricevere le notizie che permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposti a terapie o interventi; dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- essere informati sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che li riguardino, rimangano riservati;
- sporgere reclami o segnalazioni che devono essere sollecitamente esaminati;
- essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

Parimenti, al fine di garantire un servizio qualitativamente elevato e conforme alle legittime attese dell'utenza, sui pazienti dell'Ambulatorio gravano i sottoelencati **doveri**:

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale della struttura;
- informare tempestivamente i sanitari dell'intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti presenti nella struttura;
- informare il personale della struttura riguardo ad eventuali disdette o spostamenti di visite già prenotate.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard definiti in questa sessione della Carta dei Servizi devono essere considerati un vero e proprio punto di riferimento per gli utenti che si rivolgono alla Struttura.

Essi rappresentano una dichiarazione d'impegno del livello di qualità del servizio che lo STUDIO BLUNDA si prefigge di esprimere.

In sostanza, gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente.

Standard di qualità	Indicatore
<i>Garantire un'elevata affidabilità delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche</i>	<i>Non più di 3 interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature nel corso dell'anno</i>
<i>Garantire l'appropriatezza delle prestazioni erogate</i>	<i>Non più del 1,5% di re-interventi nel corso dell'anno</i>
	<i>Non più del 3% di interventi chirurgici con complicanze nel corso dell'anno</i>
<i>Gestione delle urgenze</i>	<i>Le urgenze, ove effettivamente riscontrate, vengono gestite in giornata</i>
<i>Tempi di attesa tra la richiesta di prenotazione e l'esecuzione della prestazione</i>	<i>Interventi di chirurgia odontoiatrica di base: 7 gg Odontoiatria conservativa e altre prestazioni: 7 gg Interventi di chirurgia complessa: 21 gg</i>
<i>Mettere a disposizione dei pazienti strumenti di comunicazione semplici e facilmente reperibili</i>	<i>Carta dei Servizi, Informativa Privacy, Questionario di Gradimento e Modulo di Reclamo costantemente esposti in sala d'attesa e distribuiti a semplice richiesta</i>
<i>Garantire tempi certi di risposta ai reclami</i>	<i>Non più di 5 giorni per dare riscontro a un reclamo</i>
<i>Verificare il grado di "soddisfazione complessiva" dell'utenza</i>	<i>Non meno di 50 Questionari di Gradimento valutati ogni mese</i>

RECLAMI

Lo STUDIO BLUNDA è consapevole dell'importanza di mantenere un dialogo diretto e costruttivo con i propri assistiti. Il dialogo è infatti uno degli strumenti fondamentali per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza ed elevare il livello di servizio.

I suggerimenti, le richieste di informazioni o le eventuali segnalazioni possono essere inviati con le seguenti modalità:

- ➔ verbalmente, al Personale dell'Ambulatorio;
- ➔ per lettera, al seguente indirizzo: Viale Europa n° 311, 91011 Alcamo (TP)
- ➔ via pec, all'indirizzo segreteria@studioblunda.it
- ➔ tramite la compilazione dell'apposito "Modulo di Reclamo" disponibile presso la sala d'attesa ed i locali di accettazione dell'Ambulatorio.



Tutte le informazioni di cui verremo a conoscenza saranno trattate in conformità alla vigente normativa sulla Privacy (Reg. UE 679/2016 GDPR; D. Lgs. 196/2003; D. Lgs. 101/2018). Ogni segnalazione sarà attentamente presa in

esame per dare una risposta immediata ed esaustiva.

GRADIMENTO

Presso i locali di accettazione e in sala d'attesa, l'utente potrà disporre non soltanto del modulo di reclamo sopra menzionato, ma altresì del ***Questionario di Gradimento***.

La sua compilazione, in forma anonima, è utile per aiutarci a migliorare il servizio e l'assistenza resa dall'Ambulatorio.

Per ciascuna domanda, il paziente potrà barrare il riquadro che meglio esprime la sua opinione, fornire suggerimenti e segnalare aspetti positivi o negativi sul servizio ottenuto.

Una volta compilato, il questionario va imbucato nell'apposita cassetta presente nella sala d'attesa.

