

CARTA SERVIZI PRIMO

PREMESSA

Una corretta informazione è il primo passo per una buona relazione.

Ecco perché “I Centri Dentistici Primo” desiderano presentare ai loro clienti la storia e la filosofia di Primo e tutti i servizi erogati dai centri.

I Centri Dentistici Primo nascono nel 2011 a Torino con l'obiettivo di diventare una realtà d'eccellenza nel panorama odontoiatrico italiano.

Poiché la qualità in un settore come quello della salute e del benessere è imprescindibile, i Centri Dentistici Primo non sono centri *low cost*. Tutti i partner e i fornitori selezionati sono altamente certificati e la scelta dei materiali e dei prodotti non è mai un'area di risparmio.

Siamo una realtà odontoiatrica con costi competitivi perché il nostro obiettivo è imporci come “Eccellenza odontoiatrica italiana”.

Fondamentale nel perseguire il nostro obiettivo è la relazione con i nostri clienti e il loro fondamentale apporto attraverso consigli, commenti e, perché no, critiche che ci aiutano a migliorare in tutto e per tutto.

PERCHE' UNA CARTA SERVIZI?

Riteniamo che la fiducia sia alla base di ogni rapporto. Il nostro metodo di cura si fonda sull'assoluta serietà e trasparenza per raggiungere un rapporto chiaro e sincero con il paziente.

“Il tuo dentista per la vita” non è una frase qualunque bensì il vero fulcro della filosofia Primo.

I Centri Dentistici Primo offrono la risposta a qualsiasi esigenza. Il medico si prenderà cura del paziente dall'inizio alla fine della cura, compresi i controlli periodici, consigliando soluzioni a misura di bocca e accessibile a tutti i portafogli.

I Centri Dentistici Primo hanno lo scopo di diventare il dentista di quartiere, vicino ai pazienti e capace di rispondere ai loro bisogni perché li conosce bene, uno per uno. Inoltre, grazie alla continua ricerca della qualità e dell'innovazione, PRIMO è in grado di offrire il meglio alle migliori condizioni.

L'eccellenza è un diritto di tutti, un dovere per PRIMO.

CHI SIAMO – CENTRI E STAFF

I centri dentistici Primo nascono a Torino nel 2011 con l'apertura della prima clinica a Torino in via Nizza 223. Da lí numerose aperture che hanno portato ad affermarsi come uno dei network più importanti in Italia con una particolare differenza rispetto ad altri competitors: i centri sono tutti di proprietà e fanno riferimento alla sede centrale di Torino. Questa precisa politica, che va contro il modello più diffuso del franchising, è dovuta alla volontà di controllare rigidamente protocolli medici e operativi dando un servizio di qualità dal nord al sud della penisola.

Il team, composto da un responsabile di clinica e tre assistenti alla poltrona, è periodicamente ed accuratamente formato.

In ogni centro è stato nominato un Direttore Sanitario atto a tenere sotto controllo il rispetto delle procedure mediche, del codice deontologico dei propri colleghi odontoiatri, e dello svolgimento dell'attività sanitaria all'interno della struttura.

MISSION

“Eccellere nel servizio ai nostri clienti, con l'unico obiettivo del preservare la loro salute e il loro benessere, coniugando la professionalità del medico di fiducia e le peculiarità del mercato moderno, facendo di PRIMO: “IL TUO DENTISTA PER LA VITA”

COME PRENOTARE?

La persona interessata ad effettuare una visita in qualsiasi centro Dentistico Primo può effettuare la prenotazione in uno dei seguenti modi:

- a) Chiamare il numero verde 800 959564 e specificare in quale centro gradisce effettuare la visita;
- b) Compilare il form all'interno del sito www.centridentisticiprimo.it cliccando su “prenota ora” oppure accedendo direttamente al seguente link <http://www.centridentisticiprimo.it/cc/>.

- E' possibile infine cliccare su "i nostri centri" e scegliendo il centro di pertinenza compilare il form di contatto specifico;
- c) Sulla pagina specifica dei centri nel sito www.centridentisticiprimo.it è possibile trovare il numero telefonico diretto di ciascun centro senza passare dal numero verde;
 - d) Semplicemente recandosi al centro Primo più vicino casa e chiedere al personale del centro di poter prenotare una visita.

TEMPISTICHE

- PRIMA VISITA: massimo 5 giorni dalla presa dell'appuntamento, ad eccezione di casi particolari in cui l'incontro potrebbe essere riservato qualche giorno dopo.
- TRATTAMENTI: i trattamenti vengono agendati in base alla tipologia della cura e alla disponibilità del medico di riferimento.
- URGENZE: nei casi di urgenza il paziente ha diritto di essere visitato nell'immediato; nel caso in cui questo non fosse possibile si provvederà o a trasferirlo presso il centro più vicino o a visitarlo il giorno successivo al più tardi.

I SERVIZI

a) L'accessibilità

L'accessibilità si declina nei tre concetti di:

1. Spazio:
Piano strada, in aree con altri servizi primari (centri commerciali poste, banche, scuole), facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici.
2. Tempo:
Orario continuato, i centri sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 20,00 e sabato dalle 9,00 alle 13,00.
3. Risparmio:
Più opzioni di spesa, tutte con caratteristiche di soluzione definitiva del problema e con pagamenti personalizzati.

b) Tecnologia

I centri dentistici PRIMO selezionano con cura i loro partner tecnologici, a tal proposito la fornitura dei nostri centri è affidata a:

1. Astidental (<http://www.bquadro.it/home-bquadro.aspx>)
2. Krugg Henry Schein (<http://www.henryschein.it/it-it/dentale/default.aspx?did=dentale>)

Per la fornitura di materiale e strumentazione:

3. Neoss Limited (<http://www.neossitalia.it/>)
come fornitore di impianti.
4. Align Technology (<http://www.aligntech.com/>)
Fornitore dell'apparecchio ortodontico "Invisalign". Trattasi di mascherine trasparenti sequenziali che svolgono la funzione del normale apparecchio ortodontico ma con alcuni vantaggi.
Per saperne di più: <http://www.invisalign.it/it/Pages/Home.aspx>
5. Sweden & Martina
(<http://www.sweden-martina.com/index.php?lang=1>)
Azienda che fornisce ai centri tutti il materiale lato ortodonzia.

Con questi Partner offriamo ai nostri clienti i migliori materiali e le migliori tecnologie a costi accessibili.

c) Il laboratorio

Per garantire una qualità superiore e poterla monitorare nel 2013 è nato *Primo Lab*, il laboratorio dei Centri Dentistici Primo che produce i manufatti di qualsiasi tipo destinati alla bocca dei pazienti.

Primo Lab è ubicato a Leinì (TO) in un locale di 250 metri quadrati e lavora con precisi protocolli creati dalla collaborazione tra gli odontoiatri di Primo e odontotecnici con esperienza decennale.

Nelle parti di Italia dove una consegna rapida e puntuale potrebbe non essere sicura Primo Lab si affida a laboratori del luogo scelti con attenzione e che accettano di lavorare con i protocolli di qualità imposti da Primo Lab.

In questi casi il controllo dalla casa madre è costante per monitorare la qualità dei prodotti destinati ai pazienti e intervenire prontamente in caso di problematiche.

d) I nostri servizi odontoiatrici

I Servizi offerti dai Centri Dentistici Primo sono i seguenti:

- 1- PRIMA VISITA – iniziare a prendersi cura dei propri denti è senza impegno;
- 2- IGIENE ORALE – oltre al servizio di detartrasi il medico inizierà un percorso educativo sulla cura della tua igiene orale valutando il rischio di carie;
- 3- CONSERVATIVA – cure carie, ricostruzioni dentali, restaurativa;
- 4- ORTODONZIA GENERALE e INFANTILE – allineamento dei denti e correzione dei rapporti delle arcate dentali;
- 5- ENDODONZIA – devitalizzazioni, trattamenti dei canali radicolari, apicectomie;
- 6- ESTETICA – trattamento sbiancante dei denti naturali mediante air lampada sbiancante;
- 7- PROTESI FISSA – protesi su denti naturali o su impianti, corone e ponti in lega preziosa con rivestimenti in ceramica o zirconia;
- 8- PROTESI MOBILE – scheletrati, protesi mobili tradizionali. Soluzione alternativa ed efficace alle protesi fisse di cui risulta essere più versatile ed economica;
- 9- IMPLANTOLOGIA – inserimento nelle ossa mascellari di impianti (viti in titanio) per la sostituzione dei denti mancanti;
- 10- CHIRURGIA – estrazioni dentali, estrazioni denti del giudizio o interventi particolari. Primo offre la sua esperienza e competenza.

PROCESSO DI STERILIZZAZIONE

I Centri Dentistici Primo garantiscono l'utilizzo di strumenti sicuri ed accuratamente sterilizzati attraverso un complesso processo di sterilizzazione. Infatti, le nostre strutture seguono un rigido protocollo di sterilizzazione redatto ad hoc sulla base delle Linee Guida ISPESL "Linee guida sull'attività di sterilizzazione quale protezione collettiva da agenti biologici per l'operatore nelle strutture sanitarie" e conformi alla normativa Ministeriale, in particolare al Titolo X del D. Lgs 81/2008 (integrato 106/09) ed alla Direttiva 2000/54/CE del 18/09/2000.

Le nostre assistenti alla poltrona sono sottoposte ad un lungo periodo di formazione nel corso del quale hanno la possibilità di apprendere al meglio le politiche ed i protocolli aziendali.

PROCEDURE DI SANIFICAZIONE DEI RIUNITI

Le nostre poltrone odontoiatriche sono quotidianamente sottoposte a disinfezione e detersione con prodotti medico chirurgici.

Settimanalmente e mensilmente le nostre assistenti alla poltrona attuano una procedura di disinfezione dell'interno del riunito utilizzando appositi disinfettanti che eliminano i residui di calcare e biofilm nelle tubature e rendono l'acqua più pura. Questo riduce al minimo il rischio di produzione di legionella. Le nostre strutture, semestralmente, sono sottoposte ad una campionatura dell'acqua derivante dall'impianto idrico e dall'impianto di condizionamento e riscaldamento. Ciò permette di salvaguardare la salute dei nostri pazienti e del nostro personale, oltre che tenere sempre sotto controllo lo stato dei nostri impianti.

IL MANIFESTO DEI DIRITTI

Dietro una bocca sana, una bocca che sorride,
c'è qualcuno che sa che la cura migliore nasce
da una buona **relazione**

Ecco perché ogni paziente PRIMO ha diritto
All'assistenza costante della **responsabile del centro**,
sempre pronta ad ascoltare, rispondere, risolvere ogni
suo eventuale problema.

Ogni paziente PRIMO ha diritto di essere seguito dallo
Stesso medico dentista, dall'inizio alla fine della cura,
così da sentirsi sempre affidato a mani esperte e amiche.

Ogni paziente PRIMO ha diritto di essere curato solo
Da **professionisti d'eccellenza**. Per questo tutti i medici

Dei centri vengono selezionati da un docente
Della dental school dell'università di Torino.

Ogni paziente PRIMO ha diritto di avvalersi delle cure
più innovative. Per questo tutti i medici del centro
Partecipano ai corsi di aggiornamento di **Primo Academy**
e utilizzano solo materiali adeguati ai più alti standard
internazionali.

Ogni paziente di PRIMO ha diritto alla **panoramica gratuita**
Effettuata in sede e a sapere sempre in anticipo il costo
Delle cure.

Potrà poi contare su **soluzioni di pagamento**
Personalizzate con il supporto e la consulenza
Di un importante istituto bancario.

Dietro una bocca sana, una bocca che sorride,
c'è l'eccellenza dei CENTRI DENTISTICI PRIMO.

C'è il tuo dentista per la vita.

METODI DI PAGAMENTO E ASSICURAZIONI

Ai nostri pazienti offriamo modalità di pagamento personalizzate a seconda delle
varie esigenze.

Grazie agli accordi stipulati con primarie società finanziarie i Centri Dentistici Primo
propongono agevolazioni personalizzate.

E' possibile rateizzare qualsiasi importo in modo tale da iniziare da subito le cure, e
pagare in comode rate mensili.

L'attivazione delle pratiche viene svolta direttamente presso le nostre cliniche.

Assicurazioni:

I Centri Dentistici Primo hanno stipulato **convenzioni** dirette con network sanitari, associazioni di categoria, enti e società presenti sia a livello locale che nazionale: centinaia di persone si sono, così, trovate nella possibilità di ricevere cure odontoiatriche di alta qualità a costi agevolati.

Informatevi presso la vostra azienda e contattate la sede a voi più vicina per scoprire tutte le nostre agevolazioni e convenzioni!

CONVENZIONE PRIMO

Inoltre, alle aziende, associazioni ed enti che non dispongono di coperture assicurative sanitarie, I centri Dentistici Primo offrono la possibilità di stipulare una convenzione indiretta che dà la possibilità, anche ai familiari dei propri dipendenti/iscritti, di accedere alle cure odontoiatriche con uno sconto del 15% sul proprio listino e di effettuare la pulizia dei denti a € 35,00.

Se siete interessati a **proporre una convenzione** tra la vostra associazione/azienda/struttura e i Centri Dentistici Primo, scrivete a convenzioni@centridentisticiprimo.it.

GESTIONE RECLAMI

Il nostro obiettivo è quello di creare una eccellenza odontoiatrica e come detto tutto ciò passa da voi anche nelle critiche e nei reclami.

Pertanto PRIMO permette ai clienti che hanno la necessità di esprimere giudizi negativi su centro, responsabile, medico o quant'altro che possano:

- a) Chiamare il numero verde 800 959564 e motivare il reclamo al servizio clienti;
- b) Chiamare il numero fisso del centro (in fase di prima visita viene dato il biglietto da visita con il numero telefonico del centro);

- c) Mandare una mail, specificando centro e motivo del reclamo al seguente indirizzo: prenotazioni@centridentisticiprimo.it;
- d) Recarsi al centro dentistico dove ha effettuato la visita e/o le cure e chiedere di parlare direttamente con la responsabile del centro.

Sarà premura del centro dentistico di riferimento e del management risolvere il problema del paziente concordando con lui la soluzione migliore.