



CENTRO ODONTOIATRICO LE VILLE

PROGETTO LUCA

Prendersi cura continua.

PROTOCOLLO OPERATIVO — CURA SOSPESA

Workflow, criteri di accesso, priorità, tracciabilità e gestione dei casi

In memoria del Dr. Luca Carugati
Promosso dal Centro Odontoiatrico Le Ville
Via delle Ville 75 — Lammari, Lucca

Versione 1.0 | Settembre 2026

1. Finalità

Cura Sospesa è il programma di Progetto Luca destinato a rendere disponibili percorsi di prevenzione e assistenza odontoiatrica a persone che attraversano situazioni di fragilità.

Cura Sospesa non è una promozione commerciale, un'offerta al pubblico o una campagna di scontistica.

2. Percorso operativo

01 — Segnalato

Il partner trasmette la richiesta attraverso il canale dedicato. Il sistema genera un identificativo univoco del caso, ad esempio PL-CS-2027-001. Le dashboard generali utilizzano l'identificativo e non il nome della persona.

02 — Requisiti verificati

Il partner attesta che la situazione è stata valutata secondo i criteri previsti dal Protocollo. Il Centro riceve solo le informazioni necessarie al proprio ruolo, evitando la duplicazione non necessaria della documentazione sociale o economica.

03 — Presa in carico

Il Responsabile Progetto Luca verifica completezza della segnalazione, disponibilità del programma e possibilità organizzativa.

04 — Valutazione clinica

Il paziente viene visitato. Il professionista determina diagnosi, necessità, priorità e opzioni terapeutiche secondo criteri clinici.

05 — Proposta Progetto

Il sistema produce una scheda interna contenente identificativo del caso, priorità, tipologia di percorso, valore interno, fondo richiesto e durata prevista.

06 — Approvazione

Gli esiti possibili sono: Approvato; Approvato parzialmente; Non finanziabile attualmente. L'esito non finanziabile attualmente non equivale a un giudizio sulla persona o sulla necessità clinica.

07 — Percorso attivo

Le prestazioni approvate vengono effettuate secondo gli standard ordinari del Centro e registrate nel sistema per l'aggiornamento delle risorse impegnate e utilizzate.

08 — Concluso

Alla conclusione sono registrati gli indicatori amministrativi e di impatto necessari. I dati sanitari restano nella normale documentazione clinica.

3. Matrice di priorità

Priorità clinica

- A — Elevata: situazioni che richiedono particolare tempestività secondo valutazione professionale.
- B — Intermedia.
- C — Programmabile.

Condizione sociale

- 1 — Fragilità elevata.
- 2 — Fragilità significativa.
- 3 — Fragilità temporanea.

La condizione sociale è attribuita dal partner secondo i criteri concordati. La matrice supporta l'organizzazione delle risorse e non automatizza né sostituisce decisioni cliniche o professionali.

4. Soglie economiche e autorizzative

Le soglie sono definite dal Centro e possono essere aggiornate periodicamente. La seguente articolazione costituisce il modello operativo iniziale:

Percorso	Valore interno indicativo	Autorizzazione
Ordinario	Fino a €500	Gestione ordinaria secondo deleghe interne
Esteso	€500–€1.500	Autorizzazione del Comitato
Straordinario	Oltre €1.500	Decisione specifica del Comitato

Le soglie sono valori gestionali e non costituiscono tariffe, offerte al pubblico o promesse di accesso. Possono essere modificate sulla base della sostenibilità del progetto.

5. Misurazione del contributo

Il sistema mantiene distinti il valore delle risorse finanziarie utilizzate e il valore delle prestazioni odontoiatriche messe a disposizione. Tale distinzione consente di misurare in modo più accurato il contributo effettivo del Centro e l'impatto generato.

6. Dashboard CRM

Indicatore	Descrizione
Fondo maturato	Quota destinata secondo il parametro approvato
Fondo impegnato	Risorse assegnate a casi o progetti approvati
Fondo utilizzato	Risorse effettivamente impiegate
Fondo disponibile	Risorse ancora destinabili
Persone sostenute	Numero aggregato di beneficiari
Prestazioni	Numero aggregato di prestazioni realizzate

7. Report di impatto

Il CRM deve consentire l'aggregazione dei dati necessari alla predisposizione del Report annuale: fondo, utilizzo, programmi, beneficiari in forma aggregata, prestazioni, partner, territorio e KPI.

8. Protocollo Partner

I partner aderiscono ai principi di dignità, riservatezza, trasparenza, correttezza nella verifica delle situazioni, assenza di favoritismi e rispetto delle regole sul trattamento dei dati. Nessun partner può promettere preventivamente l'accesso alle cure o presentarsi come rappresentante del Centro.

9. Regole di comunicazione

- Non utilizzare espressioni quali “cure gratis per famiglie povere”.
- Non collegare la prenotazione del paziente a una presunta donazione individuale.
- Non utilizzare fotografie o racconti che ledano la dignità dei beneficiari.
- Non utilizzare prima/dopo per dimostrare la generosità del Centro.
- Non avviare raccolte pubbliche di denaro nell'ambito della fase iniziale del progetto.
- Non utilizzare la denominazione “Fondazione Luca Carugati” finché non esista un soggetto giuridico corrispondente.
- Non promettere che ogni richiesta possa essere accolta.
-

10. Formula istituzionale

Progetto Luca è l'iniziativa di responsabilità sociale del Centro Odontoiatrico Le Ville nata in memoria del Dr. Luca Carugati. Attraverso il progetto, il Centro destina proprie risorse a iniziative di prevenzione, salute orale e assistenza rivolte alle persone e alle famiglie del territorio, secondo criteri di trasparenza, sostenibilità e appropriatezza.

Firma istituzionale: PROGETTO LUCA — Prendersi cura continua. Un progetto del Centro Odontoiatrico Le Ville.

11. Approvazione e revisione

Il Protocollo entra in applicazione secondo le modalità deliberate dal Centro e può essere aggiornato in base all'esperienza operativa, alla sostenibilità del Fondo e alle indicazioni dei professionisti e consulenti coinvolti.