

Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 0 26/09/2021

Acilia Medica Srl

Via Ottone Fattiboni, 186/190 (Acilia)

Laboratorio e Poliambulatorio

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab e approvata dalla Direzione, ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e del DCA 90/2010 della Regione Lazio.

Parte integrante della Carta dei Servizi è l'opuscolo Guida al Servizio predisposto per permettere una facile e rapida consultazione. In particolare, la Guida al Servizio riporta l'elenco dei servizi e delle prestazioni erogabili con indirizzi, relativi numeri telefonici; orari e modalità di accesso e oneri a carico dell'utente.

La Carta dei Servizi e la Guida al Servizio vengono aggiornati con frequenza almeno annuale.

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab ha predisposto e attuato un piano di comunicazione per portare la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi a conoscenza dei diversi soggetti interessati. Allo scopo la Carta dei Servizi e la Guida al Servizio sono rese disponibili in formato elettronico sul nostro sito internet e in formato cartaceo presso i nostri sportelli e nelle aree comuni degli ambulatori. Inoltre la Guida ai Servizi è distribuita e descritta in back office.

Principi fondamentali

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno di del Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nel rispetto dei diritti dei pazienti, così come enunciati nella **"carta europea dei diritti del malato"** di seguito riportati:

Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

Diritto all'accesso: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Inoltre i principi guida del Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura

Continuità

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza: Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

Diritto di scelta

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

Partecipazione

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, la scelta pesata delle cure e delle

modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.)

Efficienza ed efficacia

Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

Informazioni sui servizi forniti

- La struttura dispone di segnaletica lungo i percorsi interni e adiacenti alla struttura e ne verifica l'efficacia mediante le indagini di soddisfazione dei pazienti, dei familiari e dei visitatori, nonché attraverso il servizio reclami.
- La segnaletica è basata su un linguaggio iconografico universale. La segnaletica interna è chiara e visibile.
- Sono presenti aree di attesa per accompagnatori e visitatori per un totale di circa 12 sedute.
- E' sempre presente personale di segreteria e sanitario che parla inglese.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa delle società della Rete dei centri Diagnostici Artemisia Lab di cui il laboratorio Analisi Cliniche fa parte è in via Velletri 10.

La scelta di adeguare il nostro sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 nasce dalla volontà di perseguire il miglioramento continuo dei processi aziendali per il conseguimento di un obiettivo comune: garantire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti e la conseguente soddisfazione del Cliente. Ottenere il riconoscimento della certificazione rappresenta un contributo significativo per l'impegno continuo volto all'identificazione delle aspettative del Cliente, e alla loro soddisfazione garantendo il massimo livello di qualità per le prestazioni erogate.

Artemisia Lab ha inoltre ottenuto due importanti certificazioni per l'accoglienza di persone di fede islamica ed ebraica.



PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI DI LABORATORIO E AMBULATORIALI:

Le prestazioni su appuntamento si prenotano direttamente ai desk, tramite sito internet, telefonicamente o tramite email.

TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:

Diagnostica medicina interna: 2 giorni

Visite Specialistiche: 1 settimana

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Diagnostica ecografica: 30 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Diagnostica ecografica: referto immediato

Citostistologia: 7 giorni

*Il regime di urgenza deve essere richiesto dall'interessato al momento dell'accettazione.

MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI DA ESAMINARE:

Tutte le modalità di raccolta dei campioni biologici sono descritti nel sito www.artemisialab.it nella area esami di laboratorio. E' possibile richiedere ai desk brochure esplicative riguardo la preparazione ad esami.

CONSEGNA DEI REFERTI – DISPONIBILITA' DEI RISULTATI

I referti possono essere ritirati direttamente presso il desk presentando il modulo "memo ritiro referti" consegnato dal personale Artemisia Lab al momento dell'accettazione. In alternativa l'utente può ritirare il referto di laboratorio on-line, previa autorizzazione, sul sito www.artemisialab.it nell'area dedicata al ritiro referti on-line.

Il ritiro del referto al desk può essere effettuato:

- Dal diretto interessato o da persona delegata munita di documento di riconoscimento, delega firmata e copia di documento del delegante
- In caso di minore dall'interessato munito di documento di identità o da chi esercita la podestà genitoriale, munito di documento di identità, dal tutore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

PAGAMENTI

Il presidio prevede le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti
- Bancomat/Carta di credito
- Assegno
- Bonifico bancario

Il presidio sarà inoltre convenzionato con i principali circuiti assicurativi e fondi assistenziali.

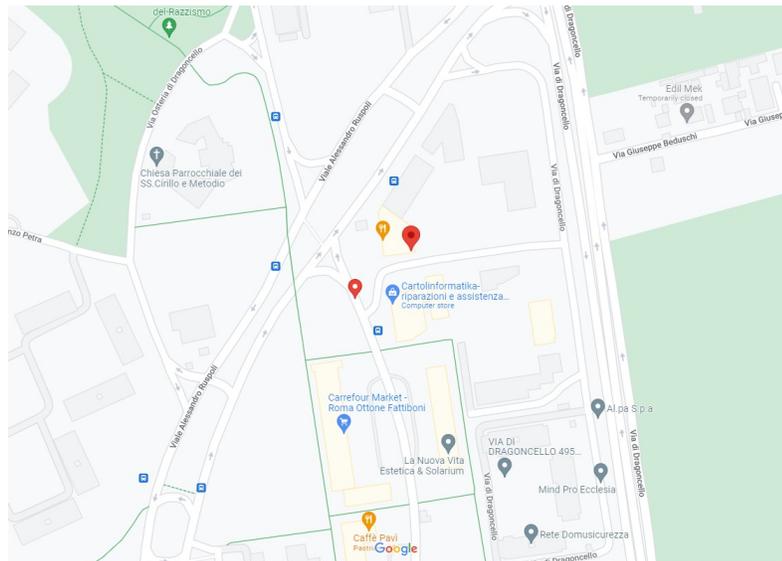
GESTIONE RECLAMI:

E' sempre disponibile il servizio *customer care* on line sul nostro sito internet www.artemisialab.it.

Nelle aree di attesa all'interno degli espositori del centro sono presenti i moduli di soddisfazione del cliente e reclamo. Una volta compilato il modulo va riposto all'interno del BOX predisposto. E' possibile inoltre lasciare una recensione riguardo il servizio sulle nostre pagine ufficiali dei principali social network (Facebook, Instagram).

Come descritto dal manuale della qualità, i reclami vengono gestiti dal responsabile della qualità che provvede a rispondere all'utenza entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (tramite email o risposta diretta su piattaforma web).

Acilia Medica Srl



DATI SOCIETARI:

Ragione sociale: Acilia Medica S.r.l.

Sede Legale: Via Ottone Fattiboni, 186/190 - 00126 Roma

Codice fiscale: 14258631002

Partita IVA e Codice Fiscale: 14258631002

AMMINISTRATORE UNICO: Carlo De Martino

RECAPITI: 06 85856030 – amministrazione@artemisialab.it

www.artemisialab.it

Orario di apertura

Segreteria:

dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 7.30 - 13.00 / 14.00 - 19.00

Sabato: dalle ore 7.30 alle ore 12.00

Prestazioni su appuntamento.

Direttore Sanitario: Dott.ssa Stefania Grande

Amministratore: Carlo De Martino

Resp. Segreteria: Ilaria Graniero

Resp. Sistema di Gestione per la Qualità: Società Ecosafety

ACILIA MEDICA SRL

Sede: Via Ottone Fattiboni, 186/190 - 00126 Roma - **Codice Fiscale e Partita IVA:** 14258631002

Tel: 06 85856030 **Web:** www.artemisialab.it **email:** acilia@artemisialab.it

ATTIVITA' DEL CENTRO

LABORATORIO ANALISI CLINICHE, VISITE SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICA STRUMENTALE IN REGIME PRIVATO

- Laboratorio generale di base – Analisi Cliniche
- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Ostetricia e Ginecologia
- Dermatologia e Venereologia
- Oculistica
- Medicina Interna
- Cardiologia
- Endocrinologia e Malattie Metaboliche
- Allergologia e Immunologia Clinica
- Gastroenterologia
- Urologia
- Neurologia
- Chirurgia plastica e ricostruttiva (solo visite)
- Chirurgia Generale
- Angiologia e Chirurgia Vascolare
- Scienza dell’Alimentazione
- Medicina dello Sport
- Geriatria
- Pediatria
- Ortopedia e traumatologia
- Orotinolaringoiatria
- Elettrocardiogrammi
- Ago aspirato tiroideo, mammario
- Ecografie ginecologiche/Ostetriche
- Ecografie internistiche
- Pap test

26/09/2021

Il Responsabile Legale

Carlo De Martino