



ARTEMISIALAB[®]

Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. N° 5 20.02.2022

Clintalia Srl

Via Antonino Lo Surdo 42

CLINITALIA SRL A SOCIO UNICO

00146 Roma – Via Antonino Lo Surdo n.42 – tel. 06 5565917 r.a.
www.artemisialab.it e-mail: clintalia@artemisialab.it - Codice Fiscale 02435930587 - P.IVA 01057581009

Numero Verde
800 300 100

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale di **CLINITALIA S.r.L.** 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 ai Servizi vengono aggiornati con frequenza almeno annuale.

CLINITALIA S.r.L. 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 **CLINITALIA S.r.L.** 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 di CLINITALIA S.r.L. della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

CLINITALIA S.r.L. 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

CLINITALIA S.r.L. 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

CLINITALIA S.r.L. 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

CLINITALIA S.r.L. 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

CLINITALIA S.r.L. 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 15 sedute.
- E' sempre presente personale di segreteria e sanitario che parla inglese.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa delle società della Rete dei centri Diagnostici ArtemisiaLab di cui Clinitalia Srl 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.

Al momento della revisione del presente documento, il centro Analisis 1980 S.r.L. è certificato con Bureau Veritas.

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



Kosher

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 per immagini: 2 giorni

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Diagnostica per immagini: 30 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Diagnostica per immagini: referto immediato

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.

E' possibile richiedere ulteriori esami su campione già prelevato, entro 1 settimana dal giorno dell'accettazione, presentandosi allo sportello front desk e dopo conferma da parte del personale di laboratorio che valuterà la richiesta e la fattibilità delle analisi da aggiungere.

CONSEGNA DEI REFERTI – DISPONIBILITA' DEI RISULTATI

I referti possono essere ritirati direttamente presso il desk presentando il modulo "memo ritiro referti" consegnato dal personale ArtemisiaLab 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.

In riferimento alla Legge 135/1990 e del DGR 8358/88 i referti relativi agli esami di HIV potranno essere ritirati esclusivamente dal paziente sottoposto all'esame. Qualora l'esame risultasse anche parzialmente positivo la legge impone di eseguire ulteriore indagine di conferma mediante la metodica Western Blot.

PAGAMENTI

Il presidio prevede le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti
- Bancomat/Carta di credito
- Assegno

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

GESTIONE RECLAMI:

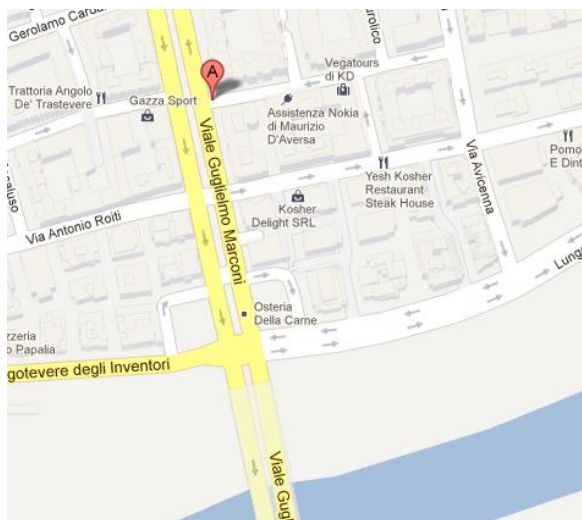
E' sempre disponibile il servizio *customer care* on line sul nostro sito internet www.artemisialab.it. Nelle aree di attesa all'interno degli espositori del centro sono presenti i moduli di soddisfazione del cliente e reclamo. Una volta compilato il modulo va riposto all'interno del BOX predisposto. 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).

LABORATORIO ACCREDITATO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

Via A. Lo Surdo, 42– 00146 Roma; Tel. 06 5565917 – Tel. e Fax 06 5565917

Direttore Tecnico: Dott.ssa Anna Maira

DOVE SIAMO

00146 Roma – Via A. Lo Surdo, 42
Tel. 06 5565917 – Tel. e Fax 06 5565917

Email: clinitalia@artemisialab.it

Orario di apertura:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 20:00

Sabato: dalle ore 08:00 alle ore 13:00

DATI SOCIETARI:

- Ragione sociale : CLINITALIA srl
- Sede Legale: Via A. Lo Surdo, 42 - 00146 Roma
- Partita Iva: 01057581009
- CODICE FISCALE: 02435930587
- AMMINISTRATORE UNICO: Arch. Mariastella Giorlandino
- RECAPITI TELEFONICI: Tel. 06 55 65917 – Tel. e Fax 06 5565917
- SITO INTERNET: www.artemisialab.it;
- e-mail: clinitalia@artemisialab.it

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa della società CLINITALIA srl 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. Al momento della revisione del presente documento, la Clinitalia S.r.L. è certificato con Bureau Veritas.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa della società CLINITALIA srl è in Via Velletri 10.

Servizi sanitari offerti:

- Radiologia tradizionale
- MOC
- Mammografia 2 D e 3D con tomisintesi
- Isterosalpingografia
- CONEBEAM (Tomografia Computerizzata Dentale)

Altre attività su appuntamento

Direttore Tecnico: Dott.ssa Anna Maira

Medici Radiologi

Dott.ssa Dondona Ilaria

Dott.ssa Maira Anna

Dott. Viola Andrea

Dott. Mormile Francesco

TSRM Responsabili:

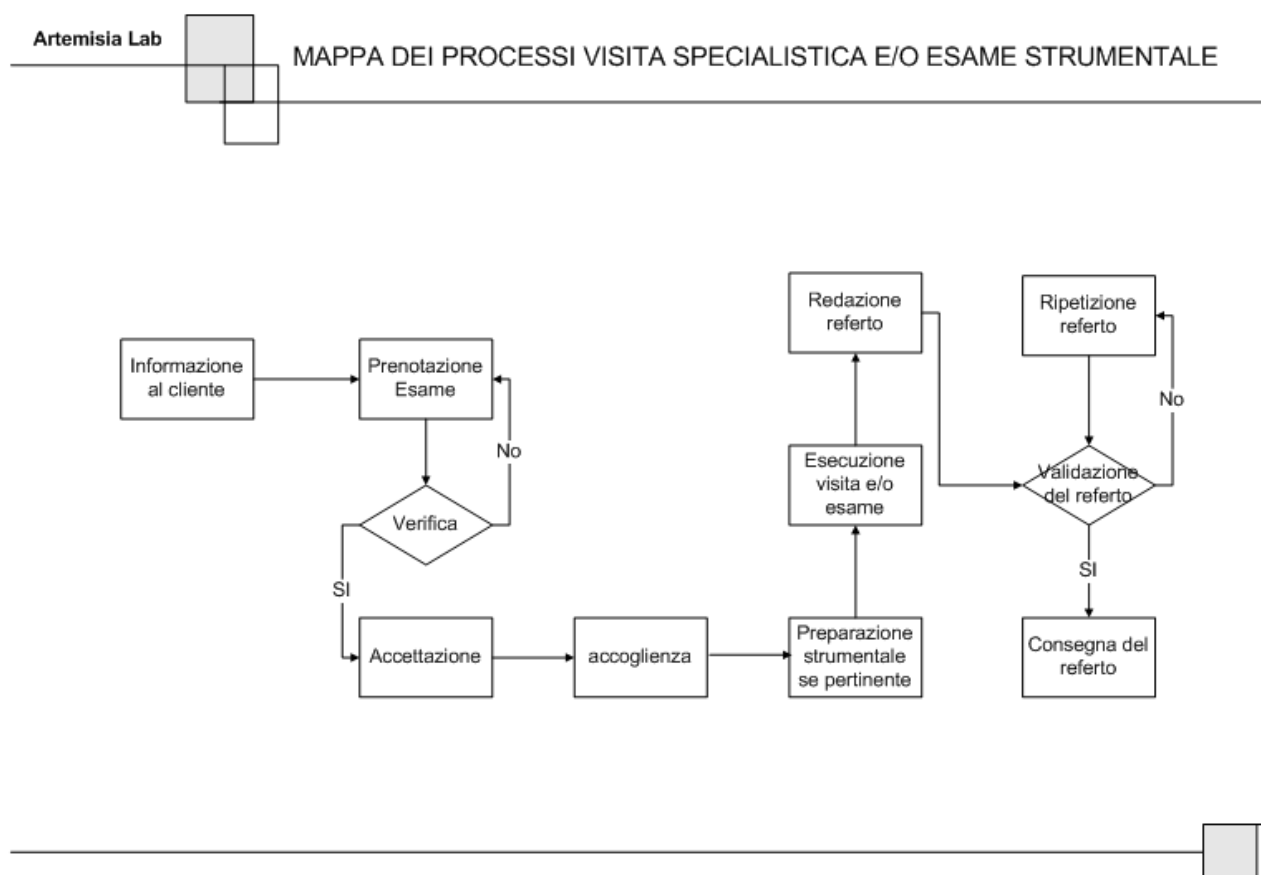
Stefano Roscia -Sara Restifo

Segreteria

Deborah Barbarella

Mirko Modestini

Rossella Coccia



ELENCO ESAMI

Qui di seguito troverà in allegato l'elenco degli esami effettuati in convenzione e privati con i relativi costi; inoltre lo stesso è a disposizione ai desk del Laboratorio, con distinzione degli esami in convenzione, esami privati e i relativi costi.

E' disponibile al desk 1 l'elenco completo degli esami suddiviso con i seguenti allegati:

- **Allegato 1**
Elenco esami in convenzione, esami privati e relativi importi suddivisi per branche
- **Allegato 2**
Elenco esami con relative metodiche suddivisi per strumento

13/05/2020

Il legale rappresentante

