ARTEMISIA LAB ESTESAN LASER SURGERY SERVICE

ARTEMISIA LAB ESTESAN LASER SRL
CHIRURGIA AMBULATORIALE POLISPECIALISTICA
GASTROSCOPIA E COLONSCOPIA

ARTEMISIA LAB

Autorizzazione Comune di Roma del 14/01/2005 e successivi

GRUPPOECOSAFETY
Growing companies

# CARTA DEI SERVIZI

REV 5 - 25.02.2022

Gentile signora e signore,
nell'accoglierla nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro centro di Chirurgia Ambulatoriale. Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte di ARTEMISIA LAB nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio.

Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

**Contatti:**

dal lunedì al venerdì
08.00 - 19.00
Sabato 08.00 - 13.00
**tel:** 06 399 19 869
**email:** chirurgia@artemisialab.it
**Sito Internet:** www.artemisialab.it
**Legale Rappresentante:** Dott.ssa Mariastella Giorlandino
**Direttore Sanitario / Direttore Tecnico:** Dott. Igor Sirovich

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

# INDICE CARTADEI SERVIZI

## INDICE


1. Edizione e distribuzione Carta dei Servizi
2. Riferimenti Normativi
3. Presentazione Azienda
4. Principi Fondamentali
5. Chi Siamo
6. Ubicazione
7. Attività del centro
8. Lo Staff
9. Referti
10. Convenzioni
11. Standard qualità
12. Soddisfazione dei nostri Pazienti
13. Doveri del Paziente
14. Ufficio relazioni con il pubblico
16. Sicurezza dei lavoratori e degli utenti
17. Privacy
18. Come contattarci
19. Covid-19


ARTEMISIA LAB
RETE DI CENTRI CLINICI DIAGNOSTICI
LA MEDICINA DI ECCELLENZA IN UN SERVIZIO DI QUALITÀ

Messaggi WhatsApp
347 7298672

NUMERO VERDE
800 300 100


**Contatti:**

dal lunedì al venerdì
08.00 - 19.00
Sabato 08.00 - 13.00
**tel:** 06 399 19 869
**email:** chirurgia@artemisialab.it
**Sito Internet:** www.artemisialab.it
**Legale Rappresentante:** Dott.ssa Mariastella Giorlandino
**Direttore Sanitario / Direttore Tecnico:** Dott. Igor Sirovich

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## EDIZIONE E DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO

ESTESAN LASER 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 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. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente.

## RIFERIMENTI NORMATIVI REDAZIONE DOCUMENTO

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006.
- Norma UNI EN ISO 9001/2015
- Processo di: Gestione Richieste del Cliente
- DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"
- D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"
- DCA U 00518 del 07/12/2017 Autorizzazione all'ampliamento.

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

## PRESENTAZIONE AZIENDA

## LARTEMISIA LAB – LA NOSTRA STORIA

Artemisia Lab nasce a Roma nel 1970 come società di medicina privata convenzionata. L'obiettivo è fornire servizi di analisi e visite specialistiche nel minor tempo possibile, con un giusto rapporto qualità/prezzo. La società ha sempre investito in strumenti ed apparecchiature diagnostiche tecnologicamente all'avanguardia. Nel 1970 Artemisia era fra le prime aziende ad effettuare dosaggi ormonali con il metodo radioimmunometrico. Negli anni '80 e '90 era fra i primi centri ad offrire test diagnostici di biologia molecolare nel campo di infezioni e malattie genetiche; al tempo una novità assoluta. Nel corso della propria storia, Artemisia ha sempre cercato il mix ottimale tra obiettivi imprenditoriali e ricerca medico-scientifica.

Nel 2011 Artemisia si ristruttura: nasce la Rete Artemisia Lab di Centri Diagnostici ad alta specializzazione che, nel marchio, richiamano la tradizionale qualità e cura dell'utente.

### IL NOSTRO OBIETTIVO

Il nostro obiettivo è sempre stato quello di offrire sul territorio un servizio veloce e di eccellenza nell'alta diagnostica, supportando anche la comunità scientifica nello sviluppo di una medicina d'avanguardia che riduca tempi di cura e necessità di ospedalizzazione.

### ARTEMISIA LAB OGGI

Essere in prima linea per l'innovazione tecnologica nel campo della diagnostica continua ad essere, tutt'oggi, uno degli obiettivi che Artemisia Lab continua a raggiungere. La rete di centri diagnostici continua infatti ad essere tecnologicamente all'avanguardia con diagnostica radiologica ad alta risoluzione, ivi incluse la risonanza magnetica da 1,5T e la TC.

Tutte le procedure sono certificate con standard ISO 9001:2008 da parte del Bureau Veritas, organismo di certificazione indipendente e leader nel mondo. Tale certificazione garantisce l'impegno a fornire servizi di eccellenza in egual misura in tutti i Centri della Rete, mantenendo la centralità del paziente. Oltre alle procedure, Artemisia Lab ha altresì ottenuto la certificazione ISO 9001:2008 per i propri percorsi diagnostici di eccellenza denominati "1-DAY" per la tiroide, la mammella e la prostata, che consentono di ottenere una risposta esaustiva entro 24 ore dall'esame.

Inoltre, in una logica di inclusione sociale, tutte le attività di tutti i centri e della ONLUS hanno ottenuto e mantengono le certificazioni "Simply Halal" e "Kosher" che garantiscono per tutti pazienti trattamenti conformi alle norme religiose, rispettivamente, islamiche ed ebraiche.

Fortemente impegnata nel promuovere e sostenere la prevenzione, la rete di centri diagnostici Artemisia Lab fa ampiamente leva sulla sinergia creatasi con l'associazione Artemisia Onlus, operante nel campo del sociale, nell'offrire a titolo assolutamente gratuito, innumerevoli iniziative e screening della salute con giornate di prevenzione ed incontri con gli specialisti delle varie branche mediche.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro sono:

### Eguaglianza ed imparzialità

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

### Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

### Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

### Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

### Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

CHI SIAMO

**Artemisia Lab** ha implementato i centri della rete con un nuovo attrezzato ambulatorio chirurgico sito a Roma centro, nel quartiere Trieste.

ESTESAN LAB

Orario di apertura segreteria:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e dalle ore 08.00 alle ore 13.00 il Sabato

00199 Roma - Via Nemorense, 90.

La qualità delle prestazioni è garantita dalla esistenza di un "Sistema di gestione per la Qualità" secondo la norma UNI-EN-ISO 9001:2015 Certificato.

RINA IQNet ISO 9001:2015

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.

ARTEMISIA LAB®
ESTESAN LASER
SURGERY SERVICE

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## UBICAZIONE

Lo studio è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato nella città Roma in Via Nemorense 90.

**ARTEMISIA LAB**
**ESTESAN LASER**

Chirurgia Ambulatoriale
Polispecialistica,
Gastroscopia,
Colonscopia

telefono
ESTESAN LASER
**06 399 19 869**

## ATTIVITA' DEL CENTRO (PC2)

- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Endoscopia Digestiva
- Chirurgia dell'apparato digerente
- Oculistica
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Ortopedia e Traumatologia

## ELENCO ESAMI:

E' **disponibile, al desk 1, l'elenco completo degli esami.**

(N.B. gli esami contrassegnati con il simbolo * sono eseguiti in service)

## LO STAFF

I nostri medici sono stati selezionati in base alla loro specifica competenza ed esperienza nell'ambito delle varie metodiche , al fine di ottenere la massima qualità in termini di prestazione e diagnosi

Il nostro Staff, dal personale di segreteria ai Medici, viene periodicamente formato "all'Accoglienza Qualità", attraverso percorsi mirati, nell'ambito della comunicazione efficace e dello sviluppo dell'empatia. Ciò al fine di garantire al Paziente un contesto Professionale e allo stesso tempo piacevole.

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## 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

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

telefono
ESTESAN LASER
**06 399 19 869**

## STANDARD QUALITA'

Il Centro è impegnato a promuovere la “cultura della qualità” a tutti i livelli. Il day surgery, o “chirurgia di un giorno”, rappresenta la modalità clinico-organizzativa per effettuare interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, in anestesia generale, loco-regionale o locale. Ciò consente un precoce ritorno al proprio ambiente familiare, riducendo al minimo il disagio generato dall’ospedalizzazione.

Nell’ambito delle attività di day surgery, come indicato nell’accordo della Conferenza Stato-Regioni del 1°Agosto 2002 “Linee guida per le attività di day surgery”, il Servizio sanitario nazionale garantisce l’esecuzione programmata di interventi chirurgici o di procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive che, per complessità di esecuzione, durata, rischi di complicanze e condizioni del paziente, sono eseguibili in sicurezza nell’arco della giornata, senza necessità di una osservazione post-operatoria prolungata e, comunque, senza osservazione notturna. Sono garantite inoltre le prestazioni propedeutiche e successive all’intervento/procedura, oltre che l’assistenza medico-infermieristica e la sorveglianza infermieristica fino alla dimissione.

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## NOI E I NOSTRI UTENTI

### ACCESSO AI DATI CLINICI

- L'accesso ai dati clinici rispetta la legislazione vigente in materia.

### ASPETTI LEGATI ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- Il centro ha predisposto una procedura per misurare il grado di soddisfazione degli utenti su aspetti legati all'erogazione del servizio attraverso il modulo questionario di gradimento che vengono raccolti in maniera anonima all'interno dello studio oppure attraverso il Sito Internet www.artemisialab.it

La qualità delle prestazioni viene costantemente monitorata utilizzando degli indicatori di qualità come descritti nel manuale di qualità dell'azienda. La Direzione del centro definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, al front-office negli orari di apertura del centro tramite la scheda di segnalazione di reclamo presente presso lo stesso sportello. La direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami presentati dagli utenti e provvede a dare immediata risposta agli stessi.

## DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute cosi da poter esprimere un consenso informato.

ARTEMISIA LAB®
ESTESAN LASER
SURGERY SERVICE

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## DOVERI DELL'UTENTE

L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, collaborando, inoltre, con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la Direzione della sede Sanitaria in cui si trova, osservando e rispettando le regole della struttura e impegnandosi a collaborare con il personale del centro. L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a visite, cure e prestazioni sanitarie programmate perché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse. È un dovere di ogni utente segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzione ricevute come segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, cellulari con suoneria ecc.). Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono esser rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del centro e del benessere del cittadino malato. genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del centro nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- Informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- Di supporto, nei confronti dell'utenza;
- Conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza presso:

- La Hall del Poliambulatorio oppure al recapito telefonico

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

telefono
ESTESAN LASER
06 399 19 869

## TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

**Il Poliambulatorio Estesan Laser** attua, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori attraverso la nomina del RSPP ed elaborazione di un documento di valutazione dei rischi (DVR).

## TUTELA DELL'AMBIENTE

Estesan Laser riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti speciali.

## TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione al regolamento UE 679/2016 - e della legge 196/03 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

## PRIVACY

Informativa per gli utenti dei servizi sanitari ai sensi del regolamento UE 679/2016 e dell'art. 13 del D.Lgs.30 giugno 2003 n. 196. Codice in materia di protezione dei dati personali.

Una informativa sul trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Lo studio Estesan Laser individua quali responsabili dei trattamenti di rispettiva competenza:

- il Direttore Sanitario;
- i Responsabili dei servizi.

L'azienda ha individuato un referente aziendale per la privacy, con la funzione, tra l'altro, di riscontro agli utenti per tutte le problematiche inerenti la tutela della riservatezza; il referente per la privacy può essere contattato presso la struttura.

## COME CONTATTARCI

ESTESAN LASER
Via Nemorense 90
00199 Roma
06 399 19 869

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 08:00 alle 19.00
Sabato dalle ore 08:00 alle 13:00

## CARTA MULTILINGUA

inviando una email all'indirizzo: chirurgia@artemisialab.it sarà possibile richiedere le informazioni contenute nella Carta in lingua inglese

All'interno del POLIAMBULATORIO sono state attuate tutte le prescrizioni e relativi protocolli per il contenimento dell'Epidemia da Covid-19.

ESTESAN LASER
Timbro e Firma

telefono
ESTESAN LASER
**06 399 19 869**