



ARTEMISIA LAB[®]



Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n°20 22/02/2022

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria Srl

Via Piave 76

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del **Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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.

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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 Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nel rispetto dei diritti dei pazienti, così come enunciata 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 Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa 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

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria 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

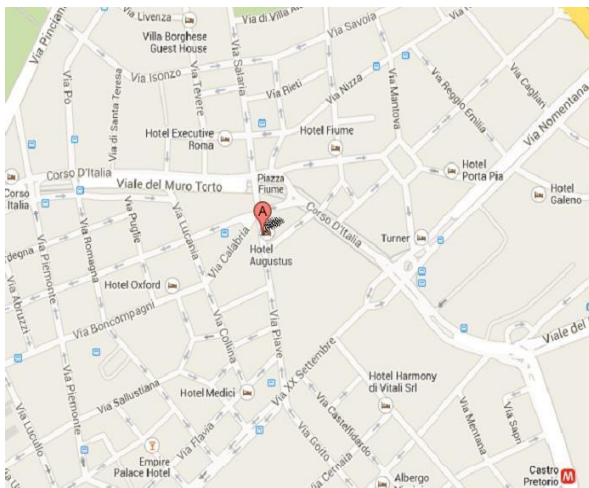
La struttura dispone di segnaletica lungo i percorsi interni e adiacenti alla struttura e ne verifica l'efficacia mediante le indagini di soddisfazione dei pazienti, dei familiari e dei visitatori, nonché attraverso il servizio reclami. La segnaletica è basata su un linguaggio iconografico universale. La segnaletica interna è chiara e visibile.

ALESSANDRIA VIA PIAVE

Direttore Tecnico: Dott. Giordano Tiziana

Direttore Sanitario: Dott. Proietti Lorenzo

DOVE SIAMO



00187 Roma - Via Piave, 76

Tel. 06 42 100

Come raggiungerci:

Dalla Staz. Termini:

Autobus 36, 38, 86, 90, 217

Dal GRA:

Uscita Nomentana, direzione Roma Centro.

Zona Piazza Fiume

Orario di apertura segreteria

Dal Lunedì al Venerdì

Dalle ore 7.00 alle ore 20.00

Sabato dalle ore 7.00 alle ore 18.30

Domenica dalle ore 08.00 alle ore

13.00

Orario prelievi di laboratorio

Dal Lunedì al Sabato

Dalle 7.00 alle ore 11.00

Prelievi ed elettrocardiogramma a domicilio su appuntamento

Altre attività su appuntamento

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

Via Piave 76 - Via Velletri 10, 00198 RomaCodice Fiscale 01608340582 Partita IVA 01008931006

Codice Fiscale 01608340582 Partita IVA 01008931006

Telefono 06 42 100 - Fax 06 42 100

www.artemisialab.it - alessandria@artemisialab.it

DATI SOCIETARI:

-Ragione sociale: Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

-Sede Legale: Via Velletri, 10- 00198 Roma

-Partita Iva: 01008931006

-Codice Fiscale: 01608340582

-Amministratore Unico: Arch. Mariastella Giorlandino

-Recapiti Telefonici:

Sede di Via Piave 76 - Tel. 06 42100 a.r.

Sede di Via Velletri, 10- Tel. 06 841 39 50

-SITO INTERNET: www.artemisialab.it; -e-mail: alessandria@artemisialab.it

LABORATORIO (non convenzionato SSN)

Citogenetica

Cariotipo tecniche di bandeggio, G.C. Ag.NOR

Comparative genomic Hybridization (CGH)

Genetica medica e biotecnologie

Esami del DNA

Test di paternità

Analisi di mutazioni

Sonde per ricerca diretta FISH

Amplificazione genica (PCR)

Sequenziamento dei geni

Interleuchine

Istopatologia

Chimica clinica

Immunoistochimica

Esami di laboratorio

Esami ormonali radioimmunologici o immunoenzimatici

Pap Test

Esami liquido seminale

POLIAMBULATORIO (non convenzionato SSN):

Cardiologia - Medicina del Lavoro – Oftalmologia – Geriatria – Malattie metaboliche e diabetologia – Malattie dell'apparato respiratorio – Nefrologia – dietetica – Chirurgia generale – Genetica Medica – Neurofisiopatologia – Allergologia ed immunologia clinica – Chirurgia plastica – Medicina Interna - Ginecologia ed Ostetricia – Dermatologia – Ortopedia – Endocrinologia – Angiologia e Chirurgia Vascolare – Otorinolaringoiatria – Urologia – Reumatologia – Gastroenterologia

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

ATTIVITA' DEL CENTRO

Medicina del lavoro (D.lgs. 81/2008)
Check-up personalizzati
Oculistica
Allergologia ed immunologia clinica
Cardiologia
Medicina Interna
Holter pressorio e cardiaco
Infettivologia - Torch
Visite Mediche
Pap-test
Autoimmunità
Prenatal Safe
Ginecologia ed Ostetricia
Dermatologia
Ortopedia
Endocrinologia
Angiologia e Chirurgia Vascolare
Otorinolaringoiatria
Urologia
Reumatologia
Gastroenterologia
PRP (Plasma ricco
di Piastrine)
Pneumologia

Collaboratori:

Sala prelievi

Aurora Fonzino(Ostetrica)
Dott. Ssa Irina Raluca Lupusor

Laboratorio - Chimica Clinica

Responsabile: Dott.ssa Pinto Angela (Biologo)
Dott. Panzironi Lorenzo (Biologo)

Medicina interna

Prof. Pignataro Francesco Collaboratori:
Dr.ssa Liverani Elisabetta

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

Cardiologia

Dr. Pelliccia Francesco (Cardiologo)

Dr. Marco Iannotta (Cardiologo)

Oftalmologia

Prof. Chiara Manganelli.(Oculista)

Dott. Francesco De Bella (Oculista)

Medicina del Lavoro

Dott.ssa Federica Sinibaldi

Dott.ssa Valeria Di Giorgio

Medicina Estetica

Dott.ssa Marina Trombetti

Dott. Federico Sentinelli

Dott. Andrea Palange

Medicina Interna

Dott. Francesco Pignataro

Dott.ssa Elisabetta Liverani

Dott.ssa Fabiana Solai

Malattie metaboliche e diabetologia

Prof. Davide Lauro

Dott.ssa Serafina Talarico

Pneumologia

Dott.ssa Alessia Comes

Prof. Paola Rogliani

Dietetica

Dott.ssa Elisabetta Liverani

Dott.ssa Valentina Ferraro

Dott.ssa Marina Trombetti

Chirurgia generale

Dott.ssa Fabiana Solai

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

Allergologia ed immunologia clinica

Dott.ssa Lucrezia D'Aviera

Chirurgia plastica

Dott. Andrea Palange

Ginecologia

Dott.ssa Daniela Di Ruzza

Dott.ssa Manuela Farris

Dermatologia

: Dott.ssa Maura del Giudice

Ortopedia

Dott. Ettore Bernardini

Dott. Lorenzo Proietti

Endocrinologia

Prof. Davide Lauro

Dott. Leo Guidobaldi

Angiologia e Chirurgia Vascolare

Dott. Enrico Oliva

Dott. Massimo Danese

Otorinolaringoiatria

Dott. Marco Fusetti

Dott.ssa Silvia Pavaci

Urologia

Dott.ssa Maria Chiara Greco

Dott. Gabriele de Simone

Reumatologia

Dott.ssa Valeria Orefice

Gastroenterologia

Dott. Vincenzo Anello

Neurologia

Dott. Luca Leonardi

Consegna dei referti e disponibilità di risultati:

I referti possono essere ritirati consegnando il modulo "memo ritiro referti" direttamente ai desk o se autorizzato sul sito di ritiro referti on-line. www.artemisialab.it

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI 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
Esami di laboratorio: senza prenotazione
Visite Specialistiche: 1 settimana

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Diagnostica ecografica: 30 minuti
Prelievi: 10 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Analisi cliniche: 4giorni (urgenze in giornata)
Genetica Medica: 15 giorni
Diagnostica ecografica: referto immediato
Citologia: 7 giorni
Istologia: 7 giorni

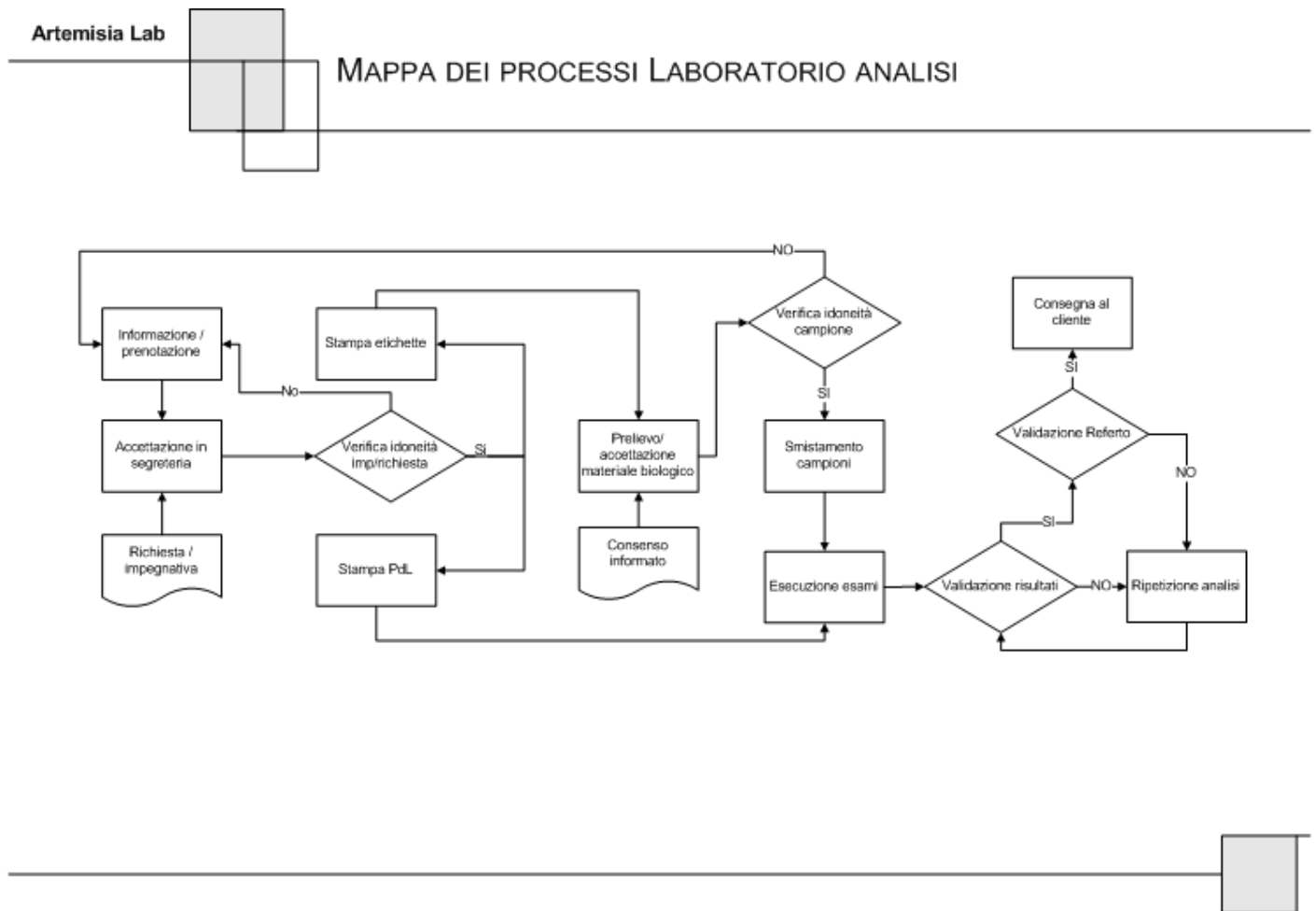
*Il regime di urgenza deve essere richiesto dall'interessato al momento dell'accettazione.

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.

GESTIONE RECLAMI:

E' sempre disponibile il servizio customer care on line, sono presenti i moduli di reclamo negli espositori al pubblico. E' possibile inoltre lasciare una recensione riguardo il servizio sia sulle nostre pagine ufficiali dei principali social network (Facebook, Instagram) sia sul nostro sito internet www.artemisialab.it. Vengono gestiti dal responsabile della qualità come descritto dal manuale della qualità.

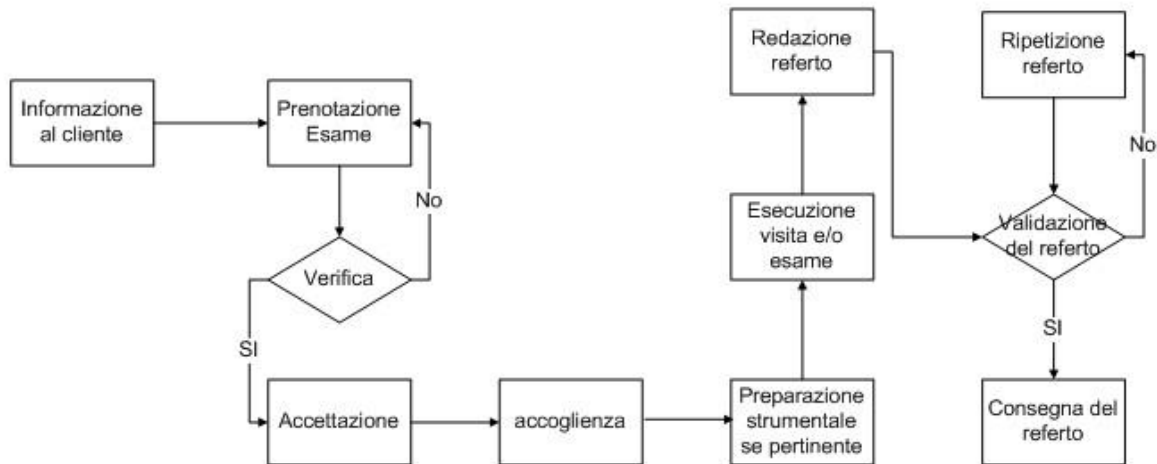


SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa delle società della Rete dei centri Diagnostici ArtemisiaLab 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.

Al momento della revisione del presente documento, il Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria S.r.L. è certificato con Bureau Veritas.



ELENCO ESAMI:

E' disponibile al desk 1 l'elenco completo degli esami suddiviso con i seguenti allegati:
(N.B. gli esami contrassegnati con il simbolo * sono eseguiti in service)

- **Allegato 1**
Elenco esami in convenzione, esami privati e relativi importi suddivisi per branche
- **Allegato 2**
Elenco esami con relative metodiche suddivisi per strumento
- **Allegato 3**
Elenco esami con relative Unità di Misura e valori normali

Roma 22/02/2022
Il Responsabile Legale



Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl