

**ARTEMISIA LAB<sup>®</sup>**

## Carta dei Servizi

MOD-CS Ed.3 REV. 3 del 15.06.2022

Poliambulatorio Cave Srl

Via delle Cave, 82 -88 00181 Roma

Analisi Cliniche, Fisiocinesiterapia, Radiologia generale - Risonanza Magnetica e Cardiologia  
convenzionato SSN

## CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la partecipazione del personale del Poliambulatorio Cave S.r.l. – PANIGEA, 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. DCA U00342 del 21/10/2014 “Linee Guida per l’Elaborazione della Carta dei Servizi”.

Parte integrante della Carta dei Servizi è la Guida ai Servizi predisposta per permettere una facile e rapida consultazione. In particolare, 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.

Il Poliambulatorio Cave 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 ai Servizi 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.

### PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA- ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ

Il Poliambulatorio Cave srl – PANIGEA fu fondato nel 1981. Da aprile 2019 è entrato nella Rete dei Centri Diagnostici Artemisia Lab.

Lo svolgimento dell’attività professionale avviene ai sensi del DPR del 14 gennaio del 1997, autorizzato dalla competente Azienda Sanitaria Locale, con la classificazione di Poliambulatorio.

**Con il DCA U00467 del 27/12/2012 è stato autorizzato e accreditato definitivamente**, con il DCA U00454 del 01/10/2015 autorizzato per ampliamento delle branche specialistiche.

Con il DCA U00122 del 02/04/2019 e con il DCA U00223 del 19/06/19 sono variati il Legale Rappresentante e la Direzione Sanitaria.

Attualmente è accreditato con il SSN per le seguenti branche:

- ✓ Radiologia Generale - Digitale
- ✓ Risonanza Magnetica (Aperta)
- ✓ Analisi Cliniche e Batteriologia
- ✓ Cardiologia ed ECG
- ✓ Fisiocinesiterapia

In regime privatistico vengono svolte visite specialistiche ed esami strumentali (vedi pagina 10).

## LO STAFF

## **LEGALE RAPPRESENTANTE**

Dott.ssa Mariastella Giorlandino

## **DIREZIONE SANITARIA**

Dott. Andrea Romagnoli - Laureato in Medicina e Chirurgia - Specialista in Radiodiagnostica e Scienze dell'Immagine, Iscritto Albo dei medici di Latina al N. 02643

## **DIRETTORE TECNICO ANALISI CLINICHE E BATTERIOLOGIA**

Dott.ssa Marina Lacerenza - Laureata in Scienze Biologiche, Specializzata in Patologia Clinica ed iscritta all'Ordine Nazionale dei Biologi sez. A n. 032228

## **RESPONSABILE CARDIOLOGIA ED ECG**

Prof. Giorgio Migliau - Laureato in Medicina e Chirurgia - Specialista in Cardiologia e specialista in Clinica Medica, Iscritto Albo dei medici di Roma al N. 14075

## **DIRETTORE TECNICO RADIOLOGIA GENERALE - DIGITALE – e RISONANZA MAGNETICA**

Dott. Andrea Romagnoli - Laureato in Medicina e Chirurgia - Specialista in Radiodiagnostica e Scienze dell'Immagine, Iscritto Albo dei medici di Latina al N. 02643

## **DIRETTORE TECNICO FISIOCHINESITERAPIA**

Dott.ssa Teresa Paolucci - Laureata in Medicina e Chirurgia - Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione Iscritta all'Albo dei medici di Roma al N. M59063

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno della società Poliambulatorio Cave S.r.L. – PANIGEA della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab al 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 del servizio.

**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.

La società Poliambulatorio Cave - PANIGEA della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi sanitari si riferisce sempre alle linee guida dettate dal rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

Il Poliambulatorio 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**

Il Poliambulatorio si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime dei servizi offerti ed imparziale da parte del personale che opera nella struttura.

### **Continuità**

Il Poliambulatorio si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e quantitativa, la regolarità dei servizi offerti, 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**

Il Poliambulatorio 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**

Il Poliambulatorio persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti e adotta ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro della azione 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, nei diversi piani, aree di attesa per accompagnatori e visitatori per un totale di circa 50 sedute.
- E' sempre presente personale di segreteria e sanitario che parla inglese.

#### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO:**

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, Poliambulatorio Cave S.r.l. Panigea è certificato con il Kiwa Cermet.

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





### **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI:**

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

Casi Urgenti: in accordo con il personale della struttura, le prestazioni possono effettuarsi in qualsiasi momento.

### **TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:**

- Liste di attesa esami privati: nessuna lista di attesa
- Liste di attesa esami in convenzione con il SSN fino ad esaurimento budget:
- Analisi cliniche: senza appuntamento con risposta degli esami routinari in giornata
- Risonanza magnetica: 20/30 giorni
- Radiologia: 2 giorni
- Cardiologia: 20/30 giorni
- Fisiocinesiterapia: 20/25 giorni

### **TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:**

15 minuti

### **TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:**

- Laboratorio Analisi: Analisi di routine in giornata, per tutte le altre analisi il ritiro viene indicato sul memo rilasciato al cliente (in base al calendario per lo specifico esame)
- Risonanza magnetica: entro 2 giorni
- Ecografie: ritiro immediato
- Radiologia: entro 2 giorni
- Cardiologia: immediata

Le urgenze vengono consegnate in giornata. Il regime di urgenza deve essere richiesto dall'interessato al momento dell'accettazione.

### **Accettazione – Documenti Necessari**

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Codice Fiscale con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- Privacy, Trattamento dei dati sensibili e reclami

Al momento dell'accettazione il Paziente, che dovrà essere munito di tessera sanitaria, verrà informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Per qualsiasi inconveniente documentabile, si prega di rivolgersi al personale di segreteria, che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In fase di accettazione il Paziente deve firmare il modello per il consenso dei dati personali. Successivamente all'esecuzione della prestazione, il Paziente (previa domanda scritta, indirizzata alla struttura, completa di motivazione) potrà chiedere la revoca al consenso al trattamento dei propri dati personali.

### **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o solamente in casi eccezionali al massimo al ritiro dei referti. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

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.

### **Esecuzione Prestazioni**

#### **❖ Laboratorio Analisi**

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dalla Dott.ssa Marina Lacerenza.

Gli esami di Laboratorio effettuati presso il Poliambulatorio PANIGEA sono:

- Batteriologici
- Chimico-clinici
- Ematologici-coagulativi
- Ormonali
- Immunoenzimatici
- Immunometrici

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per le analisi di particolare impegno e/o bassa frequenza, alla consulenza di laboratori in service.

Il nostro Centro può organizzare un servizio a domicilio per i prelievi ematici.

#### ❖ **Medicina Fisica e Riabilitazione**

Diretta dalla Dott.ssa Teresa Paolucci. Presso il Centro si effettuano:

- In convenzione con il SSN:
  - Elettroterapia
  - Rieducazione Motoria
  - Rieducazione Neuromotoria
  - Infrarossi
- In Regime privato:
  - Laserterapia
  - Magnetoterapia
  - Tecarterapia
  - Cryoterapia
  - Ultrasuonoterapia
  - Ionoforesi
  - Ginnastica posturale
  - Massoterapia
  - Osteopatia
  - Linfodrenaggio terapeutico
  - Onde d'urto

#### ❖ **Radiologia Generale – Digitale e Risonanza Magnetica (Aperta)**

Diretta dal Dott. Andrea Romagnoli. Presso il Centro si effettuano:

- Risonanze Magnetiche
- TC
- Ecografie
- Radiografie

#### ❖ **Visite Specialistiche**

- |                     |                |
|---------------------|----------------|
| ✓ Allergologia      | ✓ Angiologia   |
| ✓ Broncopneumologia | ✓ Cardiologia  |
| ✓ Dermatologia      | ✓ Diabetologia |
| ✓ Endocrinologia    | ✓ Fisiatria    |

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ✓ Flebologia                | ✓ Gastroenterologia            |
| ✓ Geriatria                 | ✓ Ginecologia                  |
| ✓ Medicina Estetica         | ✓ Medicina Interna             |
| ✓ Neurologia                | ✓ Oculistica                   |
| ✓ Ortopedia e Traumatologia | ✓ Otorinolaringoiatria         |
| ✓ Pediatria                 | ✓ Radiodiagnostica (Eco e Tac) |
| ✓ Reumatologia              | ✓ Senologia                    |
| ✓ Urologia                  |                                |

Le visite richieste sono prenotate nelle ore di apertura del Poliambulatorio con un programma stabilito in collaborazione con i medici specialisti.

- La struttura mette a disposizione dei pazienti i fogli informativi sulla preparazione ed esecuzione di alcuni esami.
- Tutte le modalità di raccolta dei campioni biologici sono descritti nel sito [www.artemisialab.it](http://www.artemisialab.it) nell'area esami di laboratorio. il personale in accettazione è disponibile per qualunque ulteriore chiarimento.
- 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.

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

#### ❖ **Presidio di Chirurgia Ambulatoriale di tipo PC2 (in fase autorizzativa)**

Con il termine Chirurgia ambulatoriale si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive praticabili senza ricovero in anestesia topica, locale, loco-regionale e/o analgesia nonché con vari gradi di sedazione su pazienti accuratamente selezionati, in quanto comportanti trascurabile probabilità di complicanze. Si definisce Presidio di Chirurgia Ambulatoriale la struttura collocata in ambiente ospedaliero o territoriale che possiede i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi di seguito riportati I presidi di chirurgia ambulatoriale sono classificati in due livelli definiti PC1 e PC2.

All'interno della nostra struttura sono eseguibili interventi in anestesia topica, locale, locoregionale, tronculare, con una sedazione secondo la scala RASS da 0 a - 4 (sedazione profonda) che, per complessità dell'atto chirurgico ed anestesilogico, nonché per tipologia dei pazienti, richiedono di regola un periodo di osservazione breve e non superiore alle due ore dal termine della procedura.

Gli interventi che richiedono la presenza attiva dello specialista in anestesia, al fine della riduzione del rischio, prevedono l'effettuazione di una visita anestesilogica preoperatoria.

Le procedure eseguite in sedazione profonda con impiego di ipnotici (es. propofol) e/o analgesici oppiacei vengono eseguite in presenza attiva di un anestesista che si occupa del monitoraggio del paziente e del controllo delle vie aeree.

Inoltre presso la nostra struttura possono essere eseguite le prestazioni effettuabili anche nei livelli assistenziali di complessità inferiore (Pc1).

Di seguito le prestazioni eseguibili presso il nostro centro di chirurgia Ambulatoriale PC2:

### Elenco prestazioni erogabili nei Presidi di chirurgia ambulatoriale di tipo 2 (PC2)

Codice	Descrizione
04.43	LIBERAZIONE DEL TUNNEL CARPALE Prestazione comprensiva di visita anestesiologicala e anestesia, esami pre - intervento, visita di controllo e medicazione
04.44	LIBERAZIONE DEL TUNNEL TARSALE Prestazione comprensiva di visita anestesiologicala ed anestesia, esami pre intervento, intervento, medicazioni, rimozione punti e visita di controllo
08.6	RICOSTRUZIONE DELLA PALPEBRA CON LEMBO O INNESTO Escluso: quelle associate con riparazione di entropion o ectropion (08.44)
08.72	RICOSTRUZIONE DELLA PALPEBRA NON A TUTTO SPESSORE Escluso: riparazione di entropion o ectropion con ricostruzione della palpebra (08.44) ricostruzione della palpebra con lembo o innesto (08.6) (Incluso: anestesia, visite e prestazioni pre intervento e post intervento)
08.74	RICOSTRUZIONE DELLA PALPEBRA A TUTTO SPESSORE Escluso: riparazione di entropion o ectropion con ricostruzione della palpebra (08.44) ricostruzione della palpebra con lembo o innesto (08.6) (Incluso: anestesia, visite e prestazioni pre intervento e post intervento)
09.6	ASPORTAZIONE DEL SACCO E DELLE VIE LACRIMALI Escluso: biopsia del sacco lacrimale (09.12)
12.22	BIOPSIA DELLIRIDE
12.31	LISI DI GONIOSINECHIE
12.92	INIEZIONE NELLA CAMERA ANTERIORE
13.41	INTERVENTO DI CATARATTA CON O SENZA IMPIANTO DILENTE INTRAOCULARE Incluso: impianto di lenti, anestesia, visite e prestazioni pre e post intervento - Non codificabile in associazione a 95.13 "Biometria"
13.70.1	INSERZIONE DI CRISTALLINO ARTIFICIALE A SCOPO REFRAATTIVO (IN OCCHIO FACHICO) Incluso: impianto di lenti anestesia visite e prestazioni pre e post intervento. Non codificabile in associazione a 95.13 "Biometria"
13.72	IMPIANTO SECONDARIO DI CRISTALLINO ARTIFICIALE Incluso: impianto lenti, anestesia, visite e prestazioni pre e post intervento. Non codificabile in associazione a 95.13 "Biometria"
13.8	RIMOZIONE DI CRISTALLINO ARTIFICIALE IMPIANTATO Incluso: anestesia, visite e prestazioni pre e post intervento
14.75	INIEZIONE DI SOSTITUTI VITREALI
38.59.1	FLEBECTOMIA (MINISTRIPPING) DI VENE VARICOSE SINGOLA O MULTIPLA DELL' ARTO INFERIORE Prestazione comprensiva di anestesia, visite ed esami pre e post intervento
38.59.2	INTERVENTI ENDOVASCOLARI SULLE VARICI CON TECNICA LASER Prestazione comprensiva di esami pre e post intervento, intervento e visita di controllo
49.46	ASPORTAZIONE DELLE EMORROIDI Prestazione comprensiva di anestesia, visite ed esami pre e post intervento
51.12	BIOPSIA PERCUTANEA DELLA COLECISTI E DEI DOTTI BILIARI Agobiopsia eco-guidata delle vie biliari
58.47	MEATOPLASTICA URETRALE
63.71	LEGATURA DEI DOTTI DEFERENTI

64.0	CIRCONCISIONE TERAPEUTICA Prestazione comprensiva di anestesia, visite ed esami pre e post intervento
69.09	DILATAZIONE O RASCHIAMENTO DELL'UTERO Prestazione comprensiva di anestesia, visite ed esami pre e post intervento, compreso esame istologico Escluso: dilatazione e raschiamento per interruzione di gravidanza ed a seguito di parto o aborto
86.4.7	ASPORTAZIONE CHIRURGICA RADICALE DI LESIONE DELLA CUTE COINVOLGENTE LE STRUTTURE SOTTOSTANTI E/O CON IMPORTANTE ESTENSIONE SUPERFICIALE PER PATOLOGIE NEOPLASTICHE O ALTRE LESIONI MOLTO ESTESE Prestazione di anestesia, visite ed esami pre e post intervento compreso esame istologico
49.31	ASPORTAZIONE ENDOSCOPICA O DEMOLIZIONE DI LESIONE O TESSUTO DELL'ANO Escissione di papilla anale ipertrofica
49.39	ALTRA ASPORTAZIONE O DEMOLIZIONE LOCALE DI LESIONE O TESSUTO DELL'ANO Asportazione o demolizioni di ragadi anali Escluso: Asportazione o demolizione per via endoscopica (49.31)
49.59	SFINTEROTOMIA ANALE Divisione di sfintere NAS (interna)
80.30	BIOPSIA DELLE STRUTTURE ARTICOLARI, SEDE NON SPECIFICATA Biopsia aspirativa
85.20	ASPORTAZIONE O DEMOLIZIONE DI TESSUTO DELLA MAMMELLA, NAS Incisione di ascesso mammario
54.24	BIOPSIA [PERCUTANEA][AGOBIOPSIA] DI MASSA INTRAADDOMINALE Escluso: Agobiopsia di tube di Falloppio, ovaio (65.11), peritoneo, legamenti dell' utero, utero (68.16.1)
76.2	ASPORTAZIONE O DEMOLIZIONE LOCALE DI LESIONE DELLE OSSA FACCIALI Asportazione o marsupializzazione di cisti del mascellare
59.8	CATERIZZAZIONE URETERALE Drenaggio del rene con catetere, inserzione di stent ureterale, dilatazione dell'orifizio ureterovesicale Escluso: Cateterizzazione per estrazione di calcolo renale, pielografia retrograda (87.74)
60.0	DRENAGGIO ASCESSO PROSTATICO Incisione della prostata. Escluso: drenaggio del tessuto periprostatico

### RITIRO DEI REFERTI

I referti possono essere ritirati direttamente presso il desk presentando il modulo "memo ritiro referti" consegnato dal personale ArtemisiaLab al momento dell'accettazione.

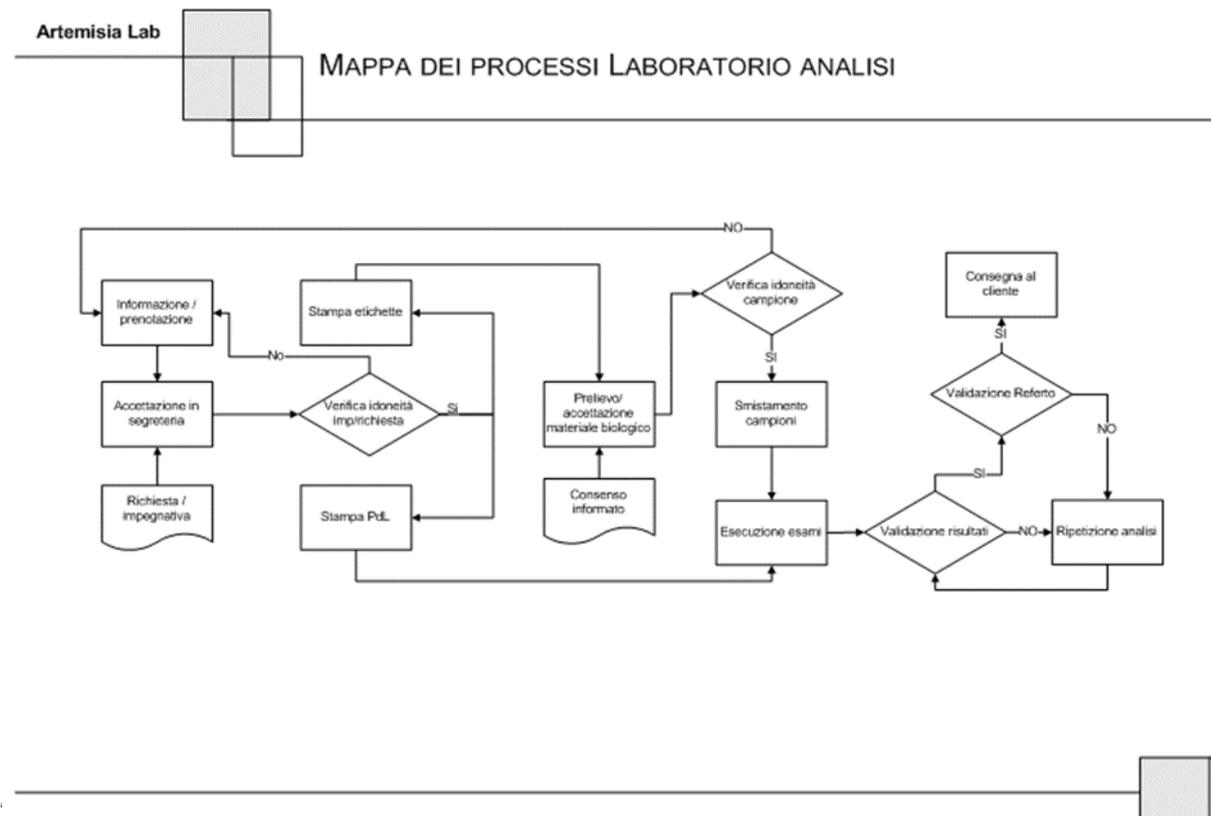
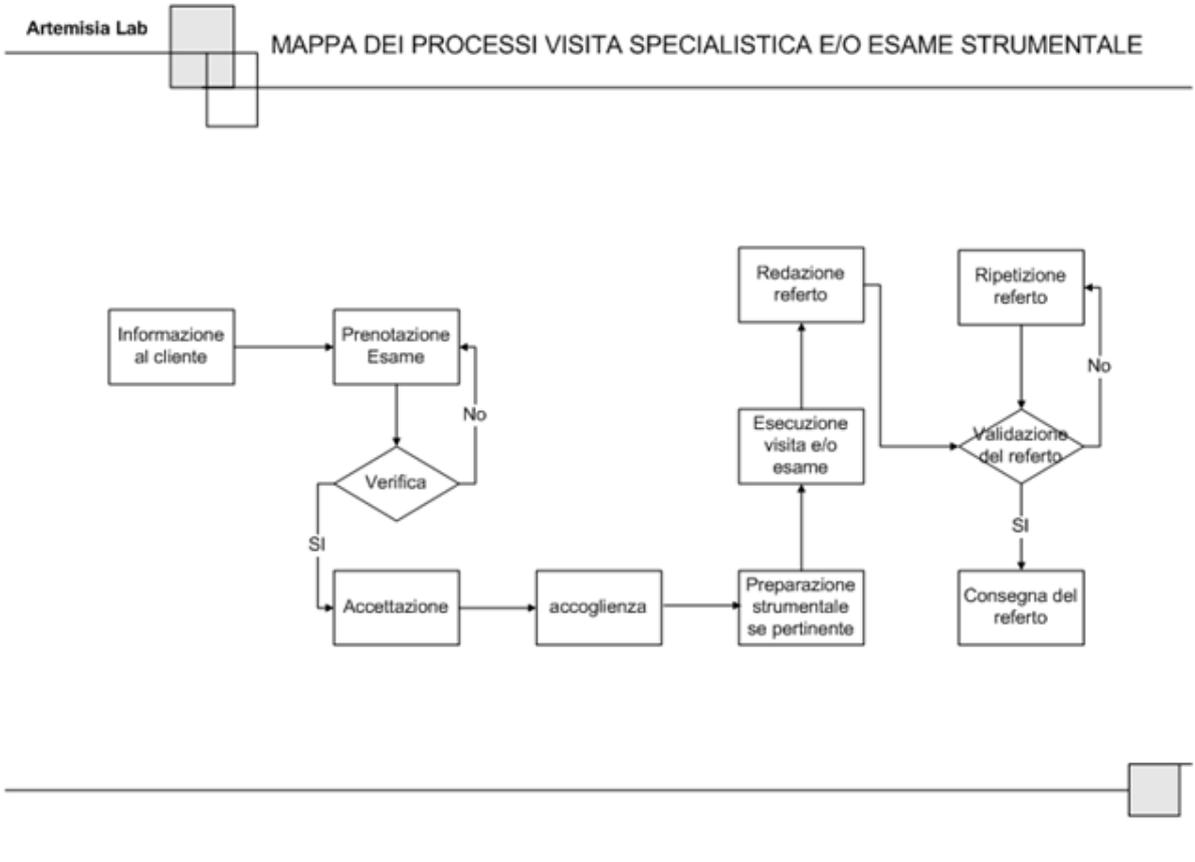
In alternativa l'utente può ritirare il referto di laboratorio on-line, previo consenso privacy al punto 2 dell'Informativa al trattamento dei dati personali, sul sito [www.artemisialab.it](http://www.artemisialab.it) nell'area dedicata al ritiro referti on-line.

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.



## **GESTIONE RECLAMI:**

E' sempre disponibile il servizio customer care on line sul nostro sito internet [www.artemisialab.it](http://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).

## **Standard di Qualità**

Il Poliambulatorio Cave srl – PANIGEA assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

Il Poliambulatorio:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

## **Impegni e programmi di attività e qualità**

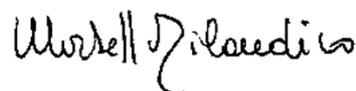
Il Poliambulatorio si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizione di moduli in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA		
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami.
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
Informazione corretta e chiara	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo

Nella sala d'attesa, in allegato a questa Carta dei Servizi, è consultabile l'elenco completo degli esami presentato per branche, strumento, unità di misura e valori normali:

- Allegato 1 - Elenco esami in convenzione, esami privati e relativi importi suddivisi per branche;
- Allegato 2 - Elenco esami laboratorio con relative metodiche suddivisi per strumento;
- Allegato 3 - Elenco esami laboratorio con relative Unità di Misura e valori normali. (N.B. gli esami contrassegnati con il numero [numero] sono eseguiti in service, la legenda dei numeri/service è sempre stampata nel referto)



Roma, 15.06.2022