



ARTEMISIA[®] LAB

Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 17 03/04/2023

Studio Lancisi S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi 31

STUDIO LANCISI S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi, 31 • 00161 Roma

Tel 06 44088 • Fax 06 44231153 studio.lancisi@artemisialab.it www.artemisialab.it
C.F.03851990584 P.IVA 01249871003



CARTA DEI SERVIZI

1

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la partecipazione del personale della società STUDIO LANCISI 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 la Guida al Servizio 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 al Servizio vengono aggiornati con frequenza almeno annuale.

La società STUDIO LANCISI 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 della società STUDIO LANCISI S.r.L. 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 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.

La società STUDIO LANCISI S.r.L. 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

STUDIO LANCISI 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

STUDIO LANCISI S.r.L. della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab 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

STUDIO LANCISI S.r.L. della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab 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

STUDIO LANCISI 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

STUDIO LANCISI S.r.L. della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab 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.

La scelta di adeguare il nostro sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 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 società STUDIO LANCISI S.r.L. è certificata con Bureau Veritas.

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 20 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 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.

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



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
Visite Specialistiche: 1 settimana

Diagnostica ecografica: referto immediato
Citologia: 7 giorni
Istologia: 7 giorni

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Diagnostica ecografica: 30 minuti

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

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

STUDIO LANCISI S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi, 31 • 00161 Roma
Tel 06 44088 • Fax 06 44231153 studio.lancisi@artemisialab.it www.artemisialab.it
C.F.03851990584 P.IVA 01249871003



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 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).

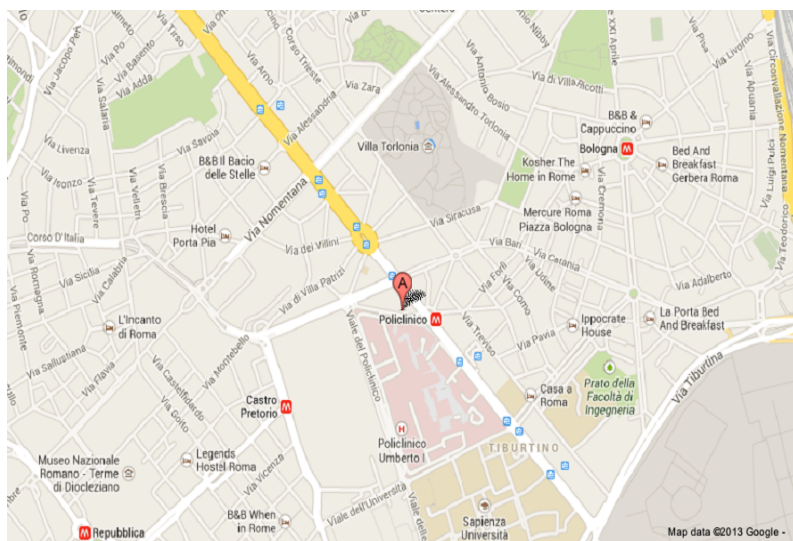
Responsabile Sistema Qualità: Dott. Stefano Gianvincenzi

STUDIO LANCISI S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi, 31 • 00161 Roma
Tel 06 44088 • Fax 06 44231153 studio.lancisi@artemisialab.it www.artemisialab.it
C.F.03851990584 P.IVA 01249871003



DOVE SIAMO



Via G.M.Lancisi, 31 00161 ROMA
Tel.06 44088
Fax.06 44231153
E-mail:
studio.lancisi@artemisialab.it

Come raggiungerci
Autobus 490-495-3-19

METRO "B" fermata Policlinico

Dal GRA:
uscita Nomentana, direzione Roma
Centro

Orario di apertura

Segreteria: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20:30

Sabato dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Domenica dalle ore 08.00 alle 14.00

Attività su appuntamento

DATI SOCIETARI:

- Ragione sociale : Studio Lancisi S.r.l.
- Sede Legale: Via G. M. Lancisi 31 00161 Roma
- Partita Iva: 01249871003
- CODICE FISCALE: 03851990584
- AMMINISTRATORE UNICO: Carlo De Martino
- RECAPITI TELEFONICI: Tel. 06 44088 r.a. fax 0644231153
- SITO INTERNET: www.artemisialab.it;
- E-MAIL: studio.lancisi@artemisialab.it

STUDIO LANCISI S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi, 31 • 00161 Roma
Tel 06 44088 • Fax 06 44231153 studio.lancisi@artemisialab.it www.artemisialab.it
C.F.03851990584 P.IVA 01249871003

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO (non convenzionato SSN)

Direttore Sanitario: Dott.ssa Cinzia Nanni

Visite specialistiche
Ostetricia e Ginecologia
Cardiologia
Ecografie
Endocrinologia
Urologia
Dermatologia
Reumatologia
Otorinolaringoiatria
Allergologia e Immunologia Clinica
Chirurgia Generale

Malattie dell'apparato respiratorio
Ortopedia e Traumatologia
Gastroenterologia
Neurologia
Oncologia
Geriatrica
Medicina del Lavoro
Medicina Interna
Nefrologia
Urologia

Segreteria

Referente: Sig.ra Luisa Funaro
Sig.ra Immacolata Salvato
Sig.ra Caterina Palaggi
Sig.ra Laura Del Signore
Sig.ra Anna Serratore
Sig.ra Giorgia Proetto
Sig. Antonino Filippo Padula

Responsabili Attività e Collaboratori:

Ostetricia e Ginecologia

Responsabile: Dr. Paolo Gentili
Collaboratori: Dr.ssa Stefania Grande
Dr.ssa Cinzia Nanni
Dr. Carmelo Parisi
Dr. Fulvio Gentile
Dr.ssa Elena Rosato
Dr.ssa Maria Grazia Ferrillo
Dr. Cristina Pano

Cardiologia

Responsabile: Dr. Domenico De Paola
Dr. Fabrizio Piccirilli
Collaboratore: Dr.ssa Francesca Toscano
Dr.ssa Antonia Pascarella

Diagnostica per Immagini-Radiologia-MOC

Responsabile: Dr.ssa Raffaella Fausta Pastore

Collaboratori: Dr.ssa Elena Santini
Dr.ssa Erica Bassetti
Dr.ssa Enrica Moriconi
Dr.ssa Giacinta Avventurieri
Dr.ssa Francesca Calabrese
Dr.ssa Valeria De Soccio
Dr.ssa Veronica Rizzo
Dr. Francesco Maria Solivetti
Dr. Naim Nasrollah
Dr. Francesco Sandolo
Dr. Gianluigi Orgera
Dr. Edoardo Ronconi

Tecnico di Radiologia

Cristiano Atturi
Alice Dionisi

Endocrinologia

Responsabile: Dr.ssa Barbara Moneti

Collaboratori Dr. Enrico Papini
Dr. Davide Lauro

Urologia

Responsabile : Dr. Roberto D'Ascenzo

Dermatologia

Responsabile: Dr.ssa Sara D'Epiro
Dr. Dioniso Silvaggio

Otorinolaringoiatria

Responsabile : Dr.ssa Silva Pavaci

Collaboratore: Dr. Stefano D'Alessandro

Gastroenterologia

Responsabile: Dr. Giancarlo Ferretti

Neurologia

Responsabile: Dr.ssa Maria Ilenia De Bartolo

Allergologia e pneumologia

Responsabile: Dr. Luciano Gentile

Ortopedia e traumatologia

Responsabile : Dr. Luigi Di Giorgio
 Collaboratore: Dr. Marco Massobrio
 Dr. Incarbone
 Dr. Lorenzo Proietti

Reumatologia

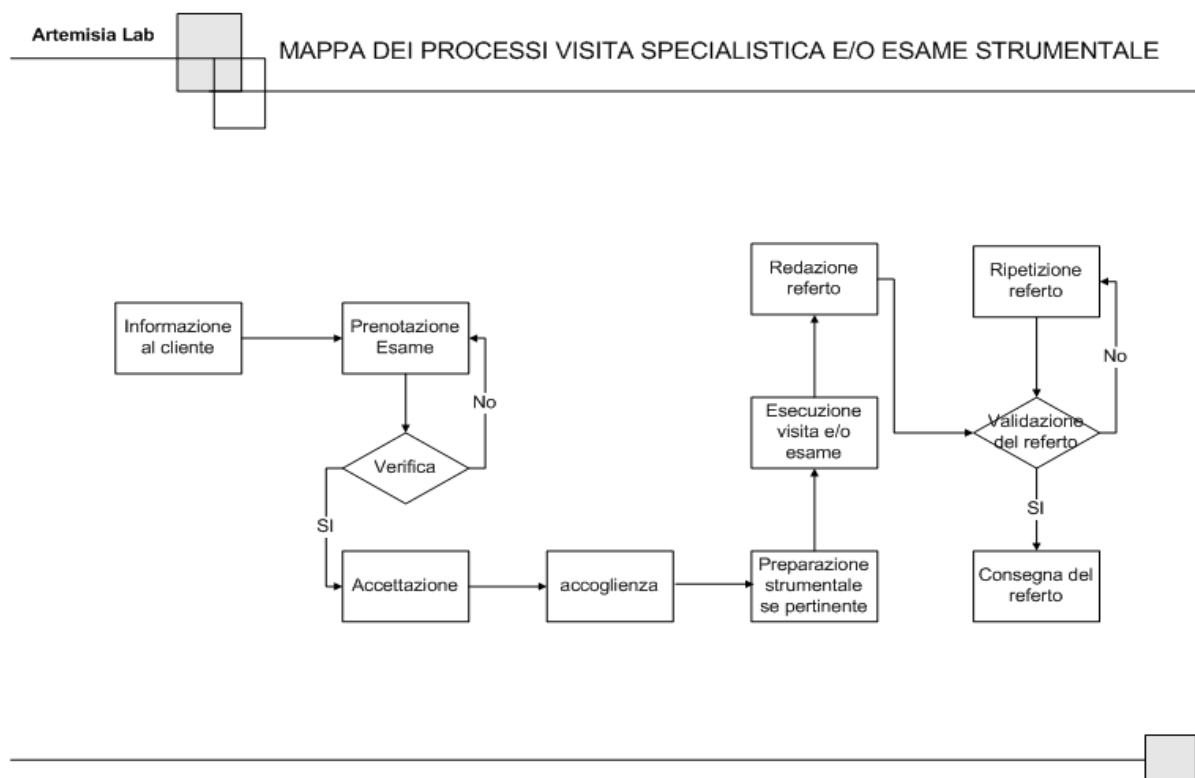
Responsabile: Dr.ssa Silvia Mancuso

Chirurgia Generale

Responsabile: Dr. Igor Sirovich

Medicina dello Sport

Responsabile: Dr.ssa Luisa Verdile

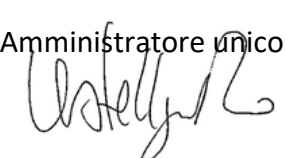


Nella sala d'attesa, in allegato a questa Carta dei Servizi, è consultabile l'elenco completo degli esami presentato per branche, strumento, unità di misura e valori normali:

Allegato 1 - Elenco esami privati e relativi importi suddivisi per branche;

Roma 03/04/2023

L'Amministratore unico



STUDIO LANCISI S.r.l.

Via Giovanni Maria Lancisi, 31 • 00161 Roma
 Tel 06 44088 • Fax 06 44231153 studio.lancisi@artemisialab.it www.artemisialab.it
 C.F.03851990584 P.IVA 01249871003