

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del BIOLEVI SAIR 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.

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

Eguaglianza

BIOLEVI SAIR 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

BIOLEVI SAIR 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

BIOLEVI SAIR S.r.L 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

BIOLEVI SAIR 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

BIOLEVI SAIR 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.

Direttore Tecnico: Dott.ssa Tiziana C. Giordano

Direttore Sanitario: Dott. Filippo Piazzoni

DOVE SIAMO



Sede: Via Nomentana 523 angolo Via Val D'Aosta 2-2a-2b-4-6-8-10 - 00141 Roma
Tel e Fax: 06.44.29.13.67
E-mail: biolevi@artemisialab.it

Via bus: linea 66+90 - 60

Via metropolitana: fermata Libia

Via Treno metropolitano: fermata Nomentana

Via auto: tangenziale uscita Nomentana

Parcheggio Gratuito Convenzionato: Parking Nomentana, Via Capo Miseno n° 19 – 25.

Orario di apertura segreteria

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.

Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00

servizio tamponi con gazebo senza appuntamento

Orario prelievi di laboratorio

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle ore 11.00

Sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30

servizio tamponi con gazebo senza appuntamento

Prelievi a domicilio su appuntamento

Altre attività su appuntamento

DATI SOCIETARI:

- Ragione sociale : BIOLEVI SAIR S.r.L srl
- Sede Legale: Via Nomentana 523 - 00141 Roma
- Codice Fiscale 04977641002
- Partita IVA 04977641002
- AMMINISTRATORE UNICO: Arch. Mariastella Giorlandino
- RECAPITI TELEFONICI: Tel. 06 44291367 a.r.
- SITO INTERNET: www.artemisialab.it ;
- e-mail: biolevi@artemisialab.it

LABORATORIO ACCREDITATA CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE – POLIAMBULATORIO:

Laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche Accreditato con il Sistema Sanitario – Poliambulatorio: Cardiologia – Ginecologia –Neurologia – Urologia - Otorinolaringoiatria - Allergologia e Pneumologia - Chirurgia Generale – Angiologia - Pediatria – Dermatologia- Endocrinologia- Geriatria – Medicina del Lavoro- Medicina Interna- Ortopedia e Traumatologia –

ATTIVITA' DEL CENTRO

Check-up personalizzati
Infettivologia
Medicina del lavoro
Allergologia
Cardiologia
Ecografia Internistica
Holter pressorio e cardiaco
Visite Mediche
Ginecologia
Otorinolaringoiatria
Neurologia
Pediatria
Colposcopia
Urologia
Medicina Interna
Endocrinologia
Geriatria
Dermatologia
Ortopedia e Traumatologia

Medicina del Lavoro

ESAMI DIAGNOSTICI E DI LABORATORIO

Chimica clinica

Immunoistochimica

Esami di laboratorio

Esami ormonali

Pap Test

Esami liquido seminale computerizzato

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, il BIOLEVI SAIR S.r.L srl è certificato con Bureau Veritas in attesa di seconda verifica di sorveglianza.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa delle società della Rete dei centri Diagnostici Artemisialab di cui il laboratorio Biolevi Sair Servizi Sanitari fa parte è in via Velletri 10.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI :

TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:

diagnostica ecografica: 2giorni

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

Laboratorio Biolevi Sair servizi sanitari srl

Via Nomentana 523 -00141 Roma

Codice Fiscale 04977641002 Partita IVA 04977641002

Telefono fax 06 44291367

www.artemisialab.it - biolevi@artemisialab.it

Istologia : 7 giorni

Front desk:

Roberta Cimaroli

Sala prelievi

Responsabile:

Collaborato medici :

Irina Raluca Lupusor

collaboratori infermieri e/o ostetriche

Giulia Cortellessa

Cardiologia

Resp. Dott.ssa Chiara Santo

dott.ssa Ingrasciotta Debora

Ginecologia e Ostetricia

Resp.

dott. Giuseppe Novembri

dott. Russo Pierluigi

dott.ssa MG Ferrillo

Urologia

Dott.ssa Gabriella Mirabile

dott. Di Lascio Giovanni

Otorinolaringoiatria

Resp. Dott. Marco Fusetti

Allergologia e Pneumologia

Resp. Dott. Salvatore Tripodi

Chirurgia Generale

Resp. Dott. Igor Sirovich

dott. Gullo Pierpaolo

Angiologia

Resp. Dott. Paolo Santoro

dottssa Zappa Benedetta

Dermatologia

Resp. Dott.ssa De Piro
dott.ssa Federica Marraffa

Endocrinologia

Resp. Dott. Cargnelutti Francesco

Medicina del Lavoro

Resp. Dott. Alessandra di Marzio

Ortopedia e Traumatologia

Resp. Dott.ssa Laura Poggini
dott. Filippo Piazzoni

Segreteria

Tucci Lorenzo
Ruben Buonamore
Triggiano Sofia
Roberta Cimaroli
Manuela Saliola

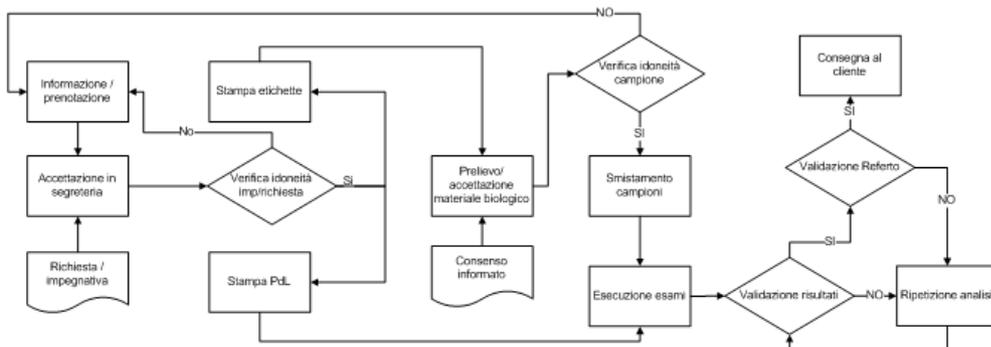
Consegna dei referti e disponibilità di risultati:

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



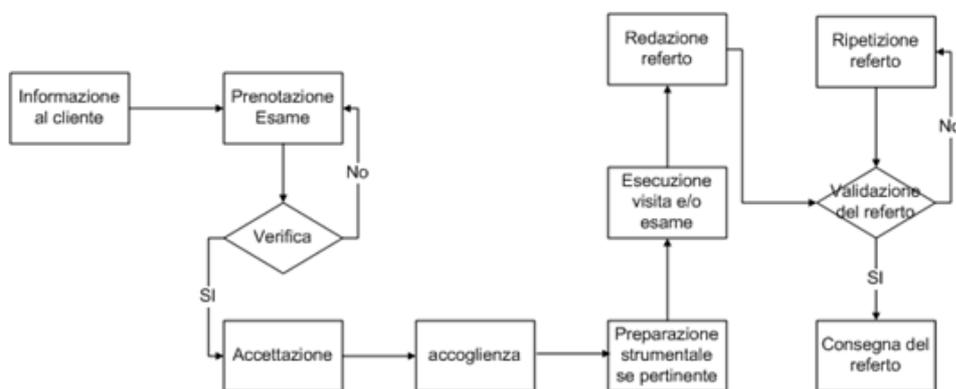
Artemisia Lab

MAPPA DEI PROCESSI LABORATORIO ANALISI



Artemisia Lab

MAPPA DEI PROCESSI VISITA SPECIALISTICA E/O ESAME STRUMENTALE



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. Ai desk sono disponibili brochure esplicative

GESTIONE RECLAMI:

E' sempre disponibile il servizio *customer care on line*, sono presenti i moduli di reclamo negli espositori al pubblico. Vengono gestiti dal responsabile della qualità come descritto dal manuale della qualità.

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

06/12/2017

Il Responsabile Legale

