

ARTEMISIA[®] LAB

Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 6 07/03/2023

Laboratorio Analisi Cliniche Dr. Inghirami Srl

Piazza dei Giureconsulti, 27

Telefono: 06 66 20 392 **Fax:** 06 66 26 575 **Cell:** 339 6071102 **web:** www.artemisialab.it **email:** inghirami@artemisialab.it

Codice Fiscale: 05087190582 **Partita IVA:** 01353741000

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del Artemisialab Inghirami 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 ai Servizi predisposto per permettere una facile e rapida consultazione. In particolare, la Guida ai Servizi 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.

Artemisialab Inghirami 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.

Principi fondamentali

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno di Artemisialab Inghirami 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 centro Artemisialab Inghirami della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

Artemisialab Inghirami 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

Artemisialab Inghirami 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

Artemisialab Inghirami 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

Artemisialab Inghirami 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

Artemisialab Inghirami 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.
- Sono presenti aree di attesa per accompagnatori e visitatori per un totale di circa 10 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 Dr. Inghirami Srl 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 Dr. Inghirami S.r.l. è in attesa di verifica ispettiva per la certificazione ISO 9001:2015 con Bureau Veritas.

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



Kosher

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI DI LABORATORIO E AMBULATORIALI:

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

TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:

Esami di laboratorio: senza prenotazione

Visite specialistiche: 1 settimana

Istologia: 7 giorni

Visita specialistica: referto immediato

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Prelievi: 10 minuti

Visita specialistica : 30 minuti

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

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Analisi cliniche: 4giorni (urgenze in giornata*)

Genetica Medica: 15 giorni

Citologia: 7 giorni

LABORATORIO ANALISI CLINICHE DR. INGHIRAMI SRL

Sede: 00167 Roma - Piazza dei Giureconsulti, 27

Telefono: 06 66 20 392 **Fax:** 06 66 26 575 **Cell:** 339 6071102 **web:** www.artemisialab.it **email:** inghirami@artemisialab.it

Codice Fiscale: 05087190582 **Partita IVA:** 01353741000

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. 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.

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).

DOVE SIAMO



Sede: 00167 Roma - Piazza dei Giureconsulti, 27

Telefono: 06 66 20 392

Cell: 339 6071102

web: www.artemisialab.it

email: inghirami@artemisialab.it

Metro A. fermata CORNELIA

Autobus: 46 - 46/ - 49 - 246 - 247 - 446 - 490 -
546 - 691 - 889 - 904 - 905 - 906 - 916 - 980 -
981 - 983 - 985 - 994

Parcheggio a disposizione presso:
Autorimessa Boccea via Domenico Tardini 19/23
convenzionato con i nostri clienti e i loro
familiari.



Per raggiungere il Laboratorio con l'Auto privata: dalla Via Aurelia o da Via Gregorio VII, percorrere un tratto di Circonvallazione Cornelia fino a Piazza dei Giureconsulti (la distanza da Piazza Inerio è di circa 250 m).

Orario di apertura segreteria

Dal Lunedì al Venerdì

Dalle ore 7.00 alle ore 19.30

Sabato dalle ore 7.00 alle ore 16.30

Domenica dalle 8.00 alle 13.00

Orario prelievi di laboratorio

Dal Lunedì al Sabato

Dalle 7.00 alle ore 11.00

Domenica dalle 8.00 alle 11.00

Prelievi a domicilio su appuntamento

Altre attività su appuntamento

DATI SOCIETARI:

-Ragione sociale: **LABORATORIO ANALISI CLINICHE DR. INGHIRAMI SRL**

-Sede Legale: Piazza dei Giureconsulti 27

-Partita Iva: 01353741000

-Codice Fiscale: 05087190582

-Amministratore Unico: Carlo De Martino

-Recapiti Telefonici: 06 66 20 392

LABORATORIO ANALISI CLINICHE DR. INGHIRAMI SRL

Sede: 00167 Roma - Piazza dei Giureconsulti, 27

Telefono: 06 66 20 392 **Fax:** 06 66 26 575 **Cell:** 339 6071102 **web:** www.artemisialab.it **email:** inghirami@artemisialab.it

Codice Fiscale: 05087190582 **Partita IVA:** 01353741000

-SITO INTERNET: www.artemisialab.it;

-e-mail: inghirami@artemisialab.it

LABORATORIO CONVENZIONATO SSN

ESAMI DIAGNOSTICI E DI LABORATORIO

Esami di laboratorio

Esami ormonali

Chimica clinica

Microbiologia

Ematologia

Citologia

Istologia

Immunoistochimica

Pap Test

Autoimmunità

Centro TAO

POLIAMBULATORIO(non convenzionato SSN)

Cardiologia-Allergologia-Angiologia-Pneumologia-Dietologia e Nutrizione-Chirurgia plastica e ricostruttiva-Urologia-Dermatologia e Venerologia-Ginecologia e Ostetricia-Medicina Interna-Reumatologia-Geriatria-Chirurgia Generale-Neurologia-Endocrinologia-Otorinolaringoiatria,Audiologia e Foniatria-Ortopedia-Medicina dello sport-Pediatria

Direttore Sanitario: Dottoressa Stefania Grande

Direttore Tecnico: Dottoressa Ada Ciaramellano

Responsabili Attività e Collaboratori:

Sala prelievi

Responsabile: Dott.Lentini Giuseppe

Dott.ssa Simona Marretta

Dottoressa Oieni Maria Laura

Dottoressa Tucci Moreno Patricia Erika

Dottoressa Chillè Alice

Dottoressa Federici Silvia (ostetrica)

Dottoressa Zaratti Silvia (ostetrica)

Dottoressa Mancini Maria Cristina (ostetrica)

Dottoressa Corato Annalisa (ostetrica)

Sig.ra Marina Leo (Ausiliaria)

Segreteria

Sig.ra Michela Ceres (Referente del centro)
Sig.ra Donatella Costantini
Sig. Romanelli Adriano
Sig.ra Coiante Martina Maria
Sig.ra Colasanti Federica
Sig.ra Cabiddu Giorgia

Laboratorio - Chimica Clinica

Responsabile: dott.ssa Ada Ciaramellano
Dott.ssa Ewa Tatara (Tecnico di lab.)

Centro TAO

Dott.Giuseppe Lentini

Resp. Sezione di Istologia: Dott. Alberto Pacchiarotti

Dott.ssa Donatella Sylvia Paliotta
Dott.ssa Eliana Pallottini (tecnico di laboratorio isto-cito patologia)

Angiologia – Chirurgia Vascolare

Dott.Ugo Alonzo
Prof.Gaspere Galati

Cardiologia

Dott.Augusto Lacchè
Dott.Luciano Capriotti

Allergologia e immunologia clinica

Dott.ssa Lia Pirrotta
Dott.ssa Rossella Carello

Pneumologia

Dott.Luciano Domenico Gentile
Dott.ssa Amoroso Claudia (tecnico di neurofisiopatologia e fisiologia respiratoria)

Dietologia e Nutrizione

Dott.ssa Elisabetta Liverani
Dott.ssa Laura Demofonti
Dott.ssa Simona Marretta

Chirurgia plastica e ricostruttiva

Dott. Marco D'ettore

Urologia

Dott. Vasco Santini
Prof.Gaspere Galati

Dermatologia e Venerologia

Dott.ssa Nuria Montserrat Pizarro Chorda

Ginecologia e Ostetricia

Dott.ssa Christina Dimitriadou

Dott.ssa Silvia Diangeloantonio

Dott.ssa Martina Bartolone

Medicina Interna

Dott.ssa Lia Pirrotta

Reumatologia

Dott.ssa Lia Pirrotta

Geriatría

Dott.ssa Valentina Quercia

Chirurgia Generale

Dott.ssa Camilla Romano

Dott. Maurizio Ferrera

Neurologia

Dott.ssa Chiara De Fino

Endocrinologia

Dott.ssa Donatella Gnuli

Dott.ssa Francesca Delle Cese

Otorinolaringoiatria, Audiologia e Foniatria

Dott. Marco Fusetti

Dott.ssa Daniela Sarandria

Ortopedia

Dott. Michele Zitiello

Medicina dello Sport

Dott.ssa Luisa Verdile

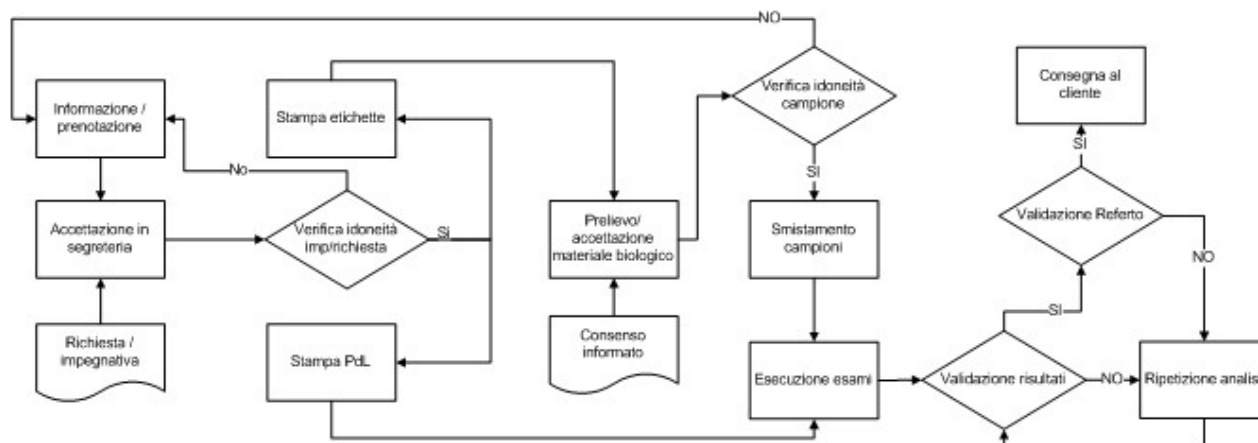
Dott. Fabrizio Sollazzo

Pediatria

Dott. Giuseppe Pingitore

Artemisia Lab

MAPPA DEI PROCESSI LABORATORIO ANALISI



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 16/03/2021

Il Responsabile Legale

Carlo De Martino



Carlo De Martino