



# CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO CONVENZIONATO CON IL SSN - POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RISONANZA MAGNETICA ALTA RISOLUZIONE - TAC - AMBULATORIO CHIRURGICO

Autorizzazione ed Accreditemento istituzionale della Regione Lazio: DCA n. U00042 del 15/02/2013

Rev. n° 07 del 20.11.2024

## CARTA DEI SERVIZI

Gentile signora e signore,  
nell'accoglierla nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro centro diagnostico. Il presente documento è stato redatto con l'apporto della linea guida Regionale "Decreto del Commissario ad Acta U00042 del 15/02/2013", allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte di Analysis 1980 S.r.l. nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.



Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio.

Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

### Contatti:

Orari apertura centro Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00. Domenica dalle ore 8:00 alle ore 12:30

tel: 0655185

email: [info@artemisialab.it](mailto:info@artemisialab.it)

Sito Internet: <https://artemisialab.it>

Legale Rappresentante: Maria Stella Giorlandino

Direttore Sanitario: Dr. Fabio Martinelli

Direttore Tecnico: Dr.ssa Gianna Garelli

telefono Analysis 1980.S.r.l

**0655185**



# INDICE CARTA DEI SERVIZI

Rev. n° 07 del 20.11.2024

## INDICE

1. Edizione e distribuzione Carta dei Servizi
2. Riferimenti Normativi
3. Presentazione Azienda
4. Principi Fondamentali
5. Chi Siamo
6. Fini Istituzionali
7. Ubicazione
8. La Struttura
9. Lo Staff
10. Elenchi delle prestazioni erogate
11. Orari e Prenotazioni
12. Accettazione
13. Esenzioni Ticket
16. Validità Ricetta
17. Consegna Referti
18. Convenzioni Sanitarie
19. Standard Qualità
20. Noi e i Nostri Pazienti
21. Diritto all'Informazione
22. Diritto alle cure
23. Diritto alla Qualità delle cure
24. Doveri dell'utente
25. Sicurezza, Soddisfazione del Cliente
26. Ufficio Relazioni con il Pubblico
27. Tutela della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori e degli Utenti
28. Tutela dell'Ambiente (Rifiuti Speciali)
29. Privacy
30. Come contattare lo Studio

### Contatti:

Orari apertura centro Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00. Domenica dalle ore 8:00 alle ore 12:30

tel: 0655185

email: [info@artemisialab.it](mailto:info@artemisialab.it)

Sito Internet: <https://artemisialab.it>

Legale Rappresentante: Maria Stella Giorlandino

Direttore Sanitario: Dr. Fabio Martinelli

Direttore Tecnico: Dr.ssa Gianna Garelli

telefono Analysis 1980.S.rl

**0655185**





## AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi di Analysis 1980 S.r.l.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza, deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il nostro centro si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

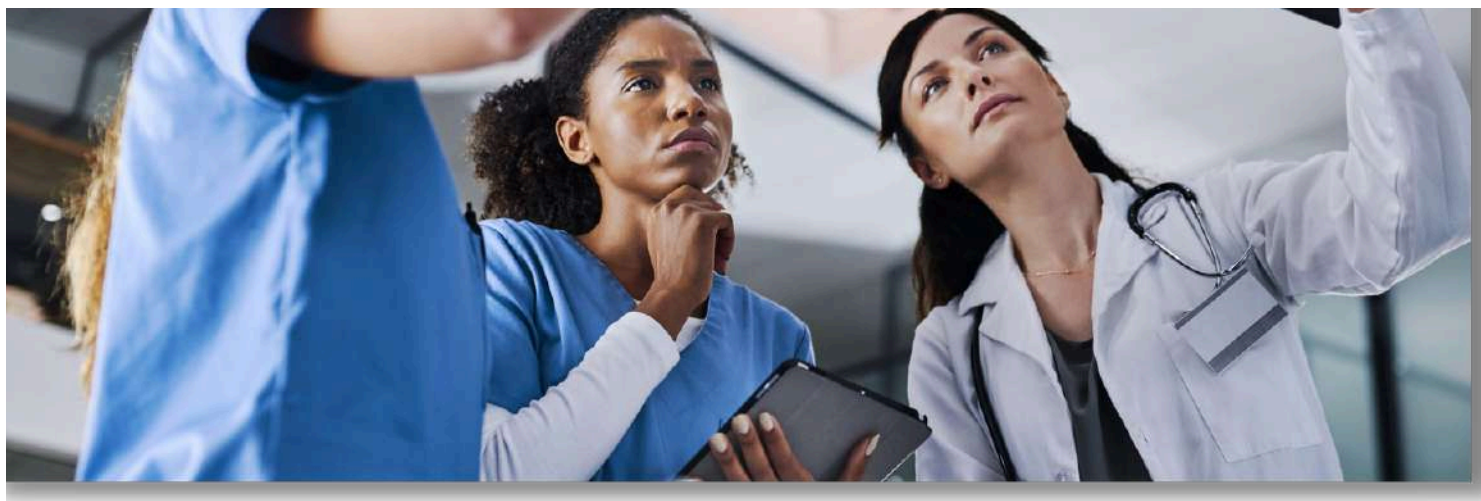
Il documento è reso accessibile agli utenti mediante distribuzione delle copie presso Analysis 1980 S.r.l., attraverso il download dal sito internet <https://artemisialab.it>, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006.
- Norma UNI EN ISO 9001/2015
- Processo di: Gestione Richieste del Cliente
- DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"
- D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"
- DCA U 00518 del 07/12/2017 Autorizzazione all'ampliamento.
- "Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311"

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.



## PRESENTAZIONE AZIENDA

### Laboratorio di Analisi Cliniche e Poliambulatorio Specialistico - Analysis 1980 S.r.l.

Analysis 1980 S.r.l., situato in Via Antonio Lo Surdo, Roma, è un centro medico specializzato che offre servizi di analisi cliniche e prestazioni poliambulatoriali. Da anni al servizio della salute dei cittadini, il nostro laboratorio si distingue per l'alta professionalità del personale, l'utilizzo di tecnologie diagnostiche all'avanguardia e l'attenzione dedicata alle esigenze dei pazienti. Il nostro obiettivo principale è garantire prestazioni di qualità, rispondendo in modo puntuale e accurato alle necessità diagnostiche e terapeutiche. Operiamo nel rispetto dei più elevati standard di sicurezza e nel continuo miglioramento dei servizi offerti, per assicurare ai nostri utenti un'assistenza completa e personalizzata.

Analysis 1980 S.r.l. si impegna quotidianamente per essere un punto di riferimento affidabile per la salute, combinando competenza, innovazione e umanità.

#### Analisis 1980 srl

- Laboratorio convenzionato con il SSN
- Poliambulatorio Specialistico
- Diagnostica per Immagini
- Risonanza Magnetica Alta Risoluzione – TAC
- Ambulatorio chirurgico

#### Dove siamo

- Via Antonino Lo Surdo, 40 – 00146 Roma
- Tel. 06 55185

#### Analisis 1980 srl

#### Orario di apertura segreteria

- Dal Lunedì, al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 21 - Sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 - Domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.00

#### Orario prelievi di laboratorio

- Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 11.30 per urgenze fino alle 17.00 - Sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.30 – Domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.00

#### Lista di attesa

#### Tempi medi di attesa prenotazioni analisi cliniche convenzionate SSR:

- Senza appuntamento – Analisi routinarie: risposta in giornata – Altri esami 1/5 giorni

#### PRELIEVI A DOMICILIO E CONSEGNA REFERTI A DOMICILIO

- Il laboratorio, previo appuntamento, fornisce un servizio (a pagamento) di prelievi domiciliari e di consegna delle risposte al domicilio del paziente. Il servizio viene svolto da personale interno alla struttura, dal lunedì al sabato.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro sono:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

### **Rispetto**

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

### **Diritto di scelta**

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.



## CHI SIAMO

### Descrizione della Struttura

Analysis 1980 S.r.l. è una struttura del Gruppo Artemisia Lab S.r.l., situata in Via Antonio Lo Surdo, 40/42, a Roma. La sede è collocata all'interno di un edificio di 8 piani fuori terra, occupandone 2, inclusa l'area al piano stradale. L'ingresso ai locali operativi è accessibile da Via Antonio Lo Surdo, 40/42. La superficie complessiva occupata dalla società è di circa 615 m<sup>2</sup>.

All'interno del centro vengono svolte le seguenti attività:

- Laboratorio di analisi cliniche
- Poliambulatorio specialistico
- Ambulatorio chirurgico
- Risonanza magnetica (RMN) e TAC
- Visite specialistiche

I locali sono organizzati su due piani, con la seguente suddivisione:

- Piano terra:
  - Accettazione
  - Segreteria
  - Ufficio amministrativo
  - Sale d'attesa
  - Sale prelievo
  - Sezione RMN (sala RMN, sala comandi, refertazione, locale tecnico)
  - Sezione TAC (sala TAC, postazione comandi)
  - Depositi
  - Servizi igienici
  - Spogliatoi
- Piano primo:
  - Accettazione
  - Laboratori
  - Studi medici
  - Ambulatorio chirurgico
  - Zona lavaggio chirurgo
  - Spogliatoio paziente
  - Spogliatoio chirurgo
  - Area preparazione/risveglio paziente
  - Sale d'attesa
  - Spogliatoi
  - Servizi igienici
  - Depositi

I due piani sono collegati da una scala interna e da un ascensore accessibile anche alle persone con disabilità.



telefono Analysis 1980.S.rl

**0655185**



## UBICAZIONE

Il centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato nella città di Roma, Via A. Lo Surdo, 40/42- 00146 - Roma. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile anche ai disabili, all'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta.



### Come raggiungerci:

Ecco alcuni percorsi dettagliati per aiutarvi a raggiungere il Centro Analysis 1980 S.r.l. in Via Antonino Lo Surdo, 40, Roma. Questi percorsi includono opzioni in auto, con i mezzi pubblici e una combinazione di entrambi.

#### Percorso in Auto

##### Da Roma Centro:

Prendere la Via del Mare e proseguire in direzione di Ostiense/San Paolo. Continuare su Via Cristoforo Colombo fino a Viale Marconi. Girare a destra su Via Antonino Lo Surdo. Il centro si trova al civico 40.

##### Dal Grande Raccordo Anulare (GRA):

Uscire all'uscita 26 in direzione EUR/Centro. Proseguire su Via Cristoforo Colombo verso il centro città. Svoltare a sinistra in Viale Marconi e poi a destra in Via Antonino Lo Surdo. Il centro è al numero 40.



## Parcheggio:

La zona offre sia parcheggi liberi che a pagamento. Consigliamo di verificare in anticipo la disponibilità e di arrivare con un po' di anticipo.

## Percorso in Mezzi Pubblici

### Dalla Stazione Termini:

Prendere la Metro B direzione Laurentina e scendere alla fermata Marconi. Da lì, proseguire a piedi per circa 10 minuti o prendere il bus 170 (direzione Agricoltura) fino alla fermata Marconi/Lo Surdo. A piedi, raggiungere Via Antonino Lo Surdo n. 40/42.

### Dalla Stazione Tiburtina:

Prendere la Metro B direzione Laurentina e scendere alla fermata Marconi. Da qui, è possibile proseguire a piedi per circa 10 minuti o utilizzare il bus 170 (direzione Agricoltura) fino alla fermata Marconi/Lo Surdo.

### Da Roma EUR (Centro Congressi La Nuvola):

Prendere il bus 170 dalla fermata Colombo/Agricoltura fino alla fermata Marconi/Lo Surdo. Procedere a piedi fino a Via Antonino Lo Surdo, 40/42.

## Percorso Combinato (Auto e Mezzi Pubblici)

### In Auto fino a un Parcheggio e poi con i Mezzi:

Parcheggiare nei pressi della Stazione Metro B San Paolo o Marconi, dove si trovano diverse opzioni di parcheggio. Prendere la Metro B e scendere a Marconi, oppure proseguire con un breve tratto a piedi o in autobus (170 o 766) fino a Via Antonino Lo Surdo.

## Note Aggiuntive

**Accessibilità:** La stazione della Metro Marconi e le linee di autobus principali dispongono di accessi per persone con mobilità ridotta.

**Orari dei mezzi pubblici:** Sugeriamo di verificare gli orari di autobus e metropolitane su Atac Roma per pianificare il viaggio e minimizzare i tempi di attesa.





## LA STRUTTURA

### Descrizione dei Locali di Analisis 1980 S.r.l.

Analisis 1980 S.r.l. offre ai propri pazienti un ambiente moderno, sicuro e confortevole, con spazi appositamente studiati per garantire la qualità dei servizi sanitari e la massima attenzione alla sicurezza e al benessere. Di seguito sono descritte le principali aree della struttura:

#### 1. Accettazione Centrale

L'Accettazione Centrale è il primo punto di contatto con il nostro staff. Qui i pazienti possono effettuare la registrazione, ricevere informazioni e indicazioni sui servizi offerti, e essere indirizzati verso le aree di interesse. È situata all'ingresso della struttura, garantendo un'accoglienza immediata e professionale.

#### 2. Accettazione di Piano

Ogni piano della nostra struttura dispone di una Accettazione di Piano. In queste aree il paziente viene assistito in modo specifico, per indirizzarlo nei vari reparti o ambulatori di riferimento, rendendo l'esperienza più fluida e organizzata.

#### 3. Laboratori

I Laboratori sono spazi dedicati all'esecuzione di analisi cliniche. Qui i nostri esperti eseguono test diagnostici di laboratorio, come analisi del sangue, urine e altri esami specifici. L'ambiente è attrezzato con tecnologie moderne per garantire risultati precisi e affidabili.

#### 4. Sale Prelievi

Le Sale Prelievi sono ambienti dove i pazienti vengono sottoposti a raccolta di campioni biologici per le analisi. Queste sale sono pensate per offrire privacy, comfort e sicurezza durante il processo di prelievo, riducendo al minimo ogni disagio.

#### 5. Ambulatorio Chirurgico

Il nostro Ambulatorio Chirurgico è attrezzato per interventi chirurgici di bassa complessità che non richiedono ricovero. L'ambulatorio è dotato di moderne strumentazioni e il nostro personale altamente qualificato garantisce un'assistenza professionale in ogni fase dell'intervento.

#### 6. Sezione RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)

La Sezione RMN è dedicata agli esami di Risonanza Magnetica, una tecnica diagnostica avanzata che consente di ottenere immagini dettagliate delle strutture interne del corpo. L'area è dotata di apparecchiature all'avanguardia per garantire esami precisi e sicuri.

#### 7. Sezione TAC (Tomografia Assiale Computerizzata)

La Sezione TAC è equipaggiata con la tecnologia per eseguire esami diagnostici tramite Tomografia Assiale Computerizzata. Questo strumento permette di ottenere immagini a sezione trasversale, utili per una diagnosi accurata. La sicurezza durante l'esame è una nostra priorità.

#### 8. Sale d'Attesa

Le Sale d'Attesa sono progettate per offrire un ambiente confortevole e rilassante ai pazienti prima delle visite o degli esami. Sono spazi luminosi, accoglienti e dotati di comode sedute, dove i pazienti possono attendere in tranquillità.

#### 9. Servizi Igienici

I Servizi Igienici sono facilmente accessibili in tutta la struttura, dotati di tutte le comodità necessarie per garantire il massimo livello di igiene e comfort a tutti i pazienti e visitatori. Sono mantenuti puliti e in perfette condizioni.

#### 10. Locali Tecnici

I Locali Tecnici sono spazi dedicati alla gestione e manutenzione degli impianti tecnici (come riscaldamento, condizionamento, energia elettrica, ecc.). Questi locali sono fuori dalla vista del pubblico, ma svolgono un ruolo essenziale nel garantire il corretto funzionamento della struttura.

Ogni area della nostra struttura è pensata per offrire la migliore esperienza possibile ai pazienti, garantendo sicurezza, comfort e un servizio di alta qualità. Il nostro obiettivo è rendere ogni visita il più serena e soddisfacente possibile, supportata da un ambiente moderno e sicuro.

## LO STAFF

I nostri professionisti, tra cui medici specialisti, tecnici di laboratorio, ostetriche e infermieri, sono stati selezionati in base alla loro specifica competenza ed esperienza nelle rispettive aree di specializzazione. I medici, esperti nelle varie metodiche radiologiche e nelle consulenze cliniche, i tecnici di laboratorio, altamente qualificati nell'esecuzione e gestione delle analisi, le ostetriche, con esperienza nel supporto e nella cura delle pazienti durante la gravidanza e il parto, e gli infermieri, impegnati nell'assistenza diretta e nel monitoraggio della salute dei pazienti, collaborano sinergicamente per garantire la massima qualità nelle prestazioni e nelle diagnosi. Questo approccio multidisciplinare ci consente di offrire ai pazienti un servizio accurato, preciso e all'avanguardia, con l'obiettivo di ottenere risultati diagnostici eccellenti e un'attenzione personalizzata in ogni fase del percorso di cura.

## LE PRESTAZIONI SANITARIE ACCREDITATE AL SSN

---

- [VEDI ALLEGATO - PRESTAZIONI EROGATE IN CONVENZIONE CON SSN](#)
- [VEDI ALLEGATO - PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO](#)



## PRENOTAZIONI

---

Contattare direttamente il centro al numero **06 55 185** per parlare con un operatore e fissare un appuntamento

### Orario di apertura segreteria

Dal Lunedì, al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 21

Sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00

Domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.00

### Orario prelievi di laboratorio

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 11.30. Per urgenze fino alle 17.00, Sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.30.

Domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.00.

**Lista di attesa – Tempi medi di attesa prenotazioni analisi cliniche convenzionate SSR:** Senza appuntamento, Analisi routinarie: , risposta in giornata . Altri esami 1/5 giorni.

## ACCETTAZIONE

### Accesso e gestione della coda

All'ingresso, i pazienti utilizzano un sistema di elimina code per prendere un numerino, garantendo un flusso ordinato e rispettando l'ordine di chiamata.

### Accoglienza e identificazione del paziente

Quando il numero viene chiamato, il paziente si presenta al banco di accettazione. Il personale verifica i dati personali (nome, cognome, codice fiscale) e la documentazione presentata. I pazienti possono accedere al servizio tramite impegnativa per il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) o richiedere esami in regime privato.

### Registrazione dati

I dati del paziente e degli esami richiesti vengono inseriti nel sistema informatico Astrolabio del Centro, generando un PID (Personal Identifier) e un numero di accettazione univoco, utilizzati per tracciare i campioni e le analisi richieste.

### Gestione della documentazione amministrativa

Viene gestito il pagamento, se necessario, con modalità che variano tra ticket sanitario o tariffa privata. Al termine, viene rilasciata la ricevuta. Il paziente riceve inoltre informazioni sulle tempistiche dei risultati e sulle modalità di ritiro.

### Preparazione per il prelievo

Il paziente si reca nella sala prelievi, dove il personale sanitario procede con il prelievo dei campioni (sangue, urina, ecc.) o con la raccolta di materiali biologici secondo le richieste specifiche.

### Consegna e verifica dei campioni

I campioni prelevati vengono etichettati e verificati per garantire la corrispondenza con la registrazione effettuata, quindi inviati alle unità operative del laboratorio per l'analisi.

## LISTA DI ATTESA – TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI ANALISI CLINICHE CONVENZIONATE SSR:

Senza appuntamento, analisi routinarie: risposta in giornata – Altri esami 1/5 giorni





## REFERTAZIONE

Di seguito sono definite le varie fasi relative alla consegna del referto per il laboratorio di analisi cliniche. In accordo con la mission aziendale di offrire ai pazienti servizi di eccellenza e veloci, è previsto, per le principali analisi di routine, il ritiro del referto nella stessa giornata di esecuzione del prelievo.

I referti vengono consegnati in sede dal personale del desk accettazione aziendale direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata; in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.

In particolari situazioni, previa autorizzazione della direzione tecnica di laboratorio ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Laboratorio consente la consegna urgente dei referti.

La procedura prevede le seguenti fasi:

- Stampare i singoli referti;
- Controllare validandoli e firmare i referti da parte del DT prima del rilascio al paziente;
- Consegnare i referti direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata e copia del documento del delegato e del delegante.



## STANDARD QUALITA'

---

Il Centro è impegnato a promuovere la “cultura della qualità” a tutti i livelli. Quando si parla di test diagnostici si intende fare riferimento all’intero processo operativo che prevede il controllo nelle fasi pre-analitica, analitica e post-analitica. Ora, se la qualità del processo di laboratorio tiene conto di tutti questi aspetti, e se poi si aggiunge come elemento finale importante il concetto di soddisfazione del Cliente, si giunge alla identificazione della cosiddetta “qualità totale”.

La soddisfazione del Cliente si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità e garanzia degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale di segreteria e di quello addetto alla esecuzione degli accertamenti, nella tempestività nella consegna dei referti e nell’eventuale illustrazione dei referti stessi.

- Fin dai primi anni di attività, il Centro ha adottato standard qualitativi riconosciuti a livello sia nazionale sia internazionale, applicando le linee guida delle società scientifiche e collaborando con centri sanitari italiani e stranieri per la verifica di esami particolarmente delicati.



telefono Analysis 1980.S.rl  
**0655185**

### ACCESSO AI DATI CLINICI

- L'accesso ai dati clinici rispetta la legislazione vigente in materia.

### ASPETTI LEGATI ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- Il centro ha predisposto una procedura per misurare il grado di soddisfazione degli utenti su aspetti legati all'erogazione del servizio attraverso il modulo questionario di gradimento che vengono raccolti in maniera anonima all'interno dello studio oppure attraverso il Sito Internet <https://artemisialab.it>. La qualità delle prestazioni viene costantemente monitorata utilizzando degli indicatori di qualità come descritti nel manuale di qualità del centro. La Direzione del centro definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, al front-office negli orari di apertura del centro tramite la scheda di segnalazione di reclamo presente presso lo stesso sportello. La direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami presentati dagli utenti e provvede a dare immediata risposta agli stessi.





## DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute così da poter esprimere un consenso informato. Tutti i consensi informati dei centri Artemisia sono aggiornati in linea con la legge 219/2017 e la Determina Regione Lazio G00642 del 25.01.2022



telefono Analisis 1980.S.rl

**0655185**

## CONTINUITÀ DELLE CURE

In concomitanza con la consegna del referto o al termine del ciclo diagnostico previsto, il Direttore Tecnico fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

## DIRITTO ALLA QUALITÀ DELLE CURE

L'utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate nella piena sicurezza dell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.

telefono Analisis 1980.S.rl

**0655185**

## DOVERI DELL'UTENTE

---

L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, collaborando, inoltre, con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la Direzione della sede Sanitaria in cui si trova, osservando e rispettando le regole della struttura e impegnandosi a collaborare con il personale del centro. L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a visite, cure e prestazioni sanitarie programmate perché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse. È un dovere di ogni utente segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute come segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, cellulari con suoneria ecc.). Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del centro e del benessere del cittadino malato. genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere



## SICUREZZA, SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E QUALITA'

---

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del centro è la premessa fondamentale delle attività della diagnostica per immagini.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti;
- Un adeguato programma di formazione;
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi;
- Adeguate procedure di emergenza.

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al centro all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

### SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Nella hall del centro è disponibile un questionario di soddisfazione con una sezione dedicata ai reclami. La procedura per gestire reclami, segnalazioni e osservazioni è pensata per tutelare i cittadini e favorire il miglioramento della struttura. I reclami nominativi, che segnalano presunti disservizi, prevedono una risposta da parte della Direzione Aziendale entro 7 giorni. Le segnalazioni, invece, offrono suggerimenti o osservazioni utili senza richiedere una risposta formale, ma contribuiscono comunque al miglioramento dei servizi.





## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del centro nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- Informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- Di supporto, nei confronti dell'utenza;
- Conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza presso:

- La Hall dello studio ANALISYS 1980 S.r.l. oppure al recapito telefonico



## TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

ANALISYS 1980 S.r.l. attua, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori attraverso la nomina del RSPP ed elaborazione di un documento di valutazione dei rischi (DVR).

## TUTELA DELL'AMBIENTE

Analisis 1980 S.r.l., riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti attraverso contratto stipulato con azienda certificata per la raccolta e smaltimento dei rifiuti.

## TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione al regolamento UE 679/2016 - e della legge 196/03 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

## PRIVACY

Informativa per gli utenti dei servizi sanitari ai sensi del regolamento UE 679/2016 e dell'art. 13 del D.Lgs.30 giugno 2003 n. 196. Codice in materia di protezione dei dati personali.

Una informativa sul trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

**Il titolare del trattamento è il Legale Rapp.Te Dott.ssa Arch. Maria Stella Giorlandino.**

ANALISYS 1980 S.r.l., individua quali responsabili dei trattamenti di rispettiva competenza:

- il Direttore Sanitario / Tecnico
- i Responsabili dei servizi.

L'azienda ha individuato un referente aziendale per la privacy (DPO), con la funzione, tra l'altro, di riscontro agli utenti per tutte le problematiche inerenti la tutela della riservatezza; il referente per la privacy può essere contattato presso la struttura. ING. Antonino Rotilio - DPO@ARTEMISIALAB.IT



### Orario di apertura segreteria

Dal Lunedì, al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 21.

Sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

telefono Analysis 1980.S.rl

**0655185**

### Orario prelievi di laboratorio

Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 11.30, per urgenze fino alle 17.00.

Il Sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.30, la domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.00.

**CERTIFICAZIONE ISO 9001**

BUREAU VERITAS

N° Certificato IT332223

**CARTA MULTILINGUA**

Nella HALL e sul sito aziendale è disponibile la Carta dei Servizi in Arabo e inglese

**ANALISYS 1980 S.R.L.**