

ARTEMISIA^{LAB}

Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 22 20.03.2025

Chea Srl

Via Sermoneta 38 – 50

Laboratorio Analisi Cliniche convenzionato SSN

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la partecipazione del personale della società CHEA 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 CHEA 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 CHEA 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

Laboratorio Analisi Cliniche Alessandria srl

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 CHEA 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

CHEA 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

CHEA 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

CHEA 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

CHEA 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

CHEA 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.

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 Chea 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, Chea Srl 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 DI LABORATORIO E AMBULATORIALI:

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

TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:

Esami di laboratorio: senza prenotazione

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Prelievi: 10 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Analisi cliniche: 4giorni (urgenze in giornata) *

Genetica Medica: 15 giorni

Citologia: 7 giorni

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

MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI DA ESAMINARE:

Tutte le modalità di raccolta dei campioni biologici sono descritte nel sito www.artemisialab.it nella area esami di laboratorio. È possibile richiedere ai desk brochure esplicative riguardo la preparazione ad esami.

È 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 il 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:

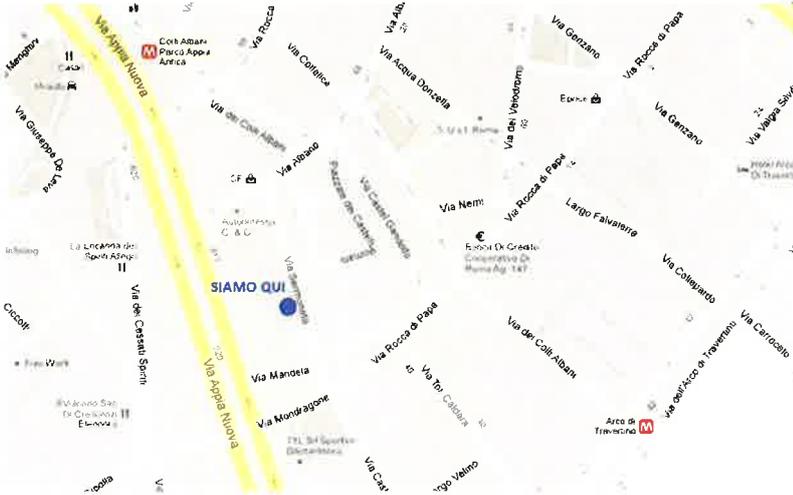
E' sempre disponibile il servizio *customer care* on line sul nostro sito internet www.artemisialab.it.

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 e-mail o risposta diretta su piattaforma web).

Responsabile Sistema Qualità: Dott. Stefano Gianvincenzi

DOVE SIAMO



Via Sermoneta, 38-
50 00179 ROMA
Tel.06 78178 Fax.06 7824846
E-mail: chea@artemisialab.it

Come raggiungerci
Dalla Staz. Termini:
METRO "A" fermata Colli Albani
Oppure autobus 649 + 671
Dal GRA: uscita Appia direzione
Centro

Orario di apertura

Segreteria: Dal lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20:00

Sabato dalle ore 7.00 alle ore 19:00 17:00

Domenica dalle ore 9:00 alle ore 12:00 08 / 13

Orario prelievi di laboratorio

Dal lunedì al Sabato 07.00 alle ore 11.00 7/12

Prelievi a domicilio su appuntamento

Altre attività su appuntamento

DATI SOCIETARI:

- Ragione sociale: CHEA srl
- Sede Legale: Via Sermoneta 38-50 00179 Roma
- Partita Iva: 01233361003
- CODICE FISCALE: 03725440584
- AMMINISTRATORE UNICO: Architetto Mariastella Giorlandino
- RECAPITI TELEFONICI: Tel. 06 78178 r.a. fax 067824846
- SITO INTERNET: www.artemisialab.it;
- E-MAIL: chea@artemisialab.it

CHEA SRL

Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO (non convenzionato SSN)

Direttore sanitario: Dott.ssa Daniela Di Ruzza

Visite specialistiche:

Ostetricia e Ginecologia

Cardiologia

Medicina Interna

Ecografie

Oculistica

Endocrinologia

Urologia

Diabetologia

Neurologia

Angiologia e chirurgia vascolare

Dermatologia

Otorinolaringoiatria

Allergologia

Pneumologia

Proctologia

Ortopedia e traumatologia

Sessuologia

Dietologia

Nefrologia

Gastroenterologia

Reumatologia

ATTIVITA' DEL CENTRO

Genetica medica e biotecnologie

Test di laboratorio

Analisi del liquido seminale

Test di laboratorio

Oculistica

Allergologia

Cardiologia

Medicina generale

Ginecologia ed ostetricia

Dermatologia

Diabetologia

Dietologia

Neurologia

Nefrologia

Ortopedia

Endocrinologia

Pneumologia

Angiologia e chirurgia vascolare

Proctologia

Sessuologia

Otorinolaringoiatra

Urologia

Reumatologia

Gastroenterologia ed infettivologia

CHEA SRL

Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

PRENOTAZIONE E DIAGNOSI AMBULATORIALE E PROCEDURE:

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE:

Diagnostica ultrasuoni: 2 gg

Test di laboratorio: nessuna prenotazione richiesta

Visite specialistiche: 1 settimana

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER GLI ESAMI:

Diagnostica ultrasuoni: 30 minuti

Campioni di sangue: 10 minuti

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER I RISULTATI:

esami clinici: 4 gg (emergenze in giornata)

Genetica medica: 15 gg

Diagnostica ultrasuoni: referto immediato

Citologia: 7 gg

Istologia: 7 gg

Direttore tecnico: Dott.ssa Maria Pellegrini

Direttore Sanitario: Dott.ssa Daniela Di Ruzza

Responsabile della gestione della qualità: Dott.: Stefano Gianvincenzi

RESPONSABILE DELLE ATTIVITA E COLLABORATORI:

Sala prelievi:

In carica: Dott.ssa Francesca Di Daniele

Collaboratori: Dr. Martorello Marianna (infermiera)

~~Dr. Maria Oliveri (infermiera)~~

~~Dr. Maria Cristina Mancini (ostetrica)~~

Dr. Silvia Zaratti (ostetrica)

~~Dr. Marianna Del Grande (ostetrica)~~

Laboratorio: Chimica clinica

Direttore: Dr. Maria Pellegrini

Collaboratori: Dr. Diana Riva

Segreteria:

Dr. Bruni Antonella

Catizone Concetta

~~Novellino Martino~~

~~Balterini Chiara~~

~~Guglielmelli Laura~~

~~Bagnato Giovanni~~

Manuela Gramazio

Immacolata Sotaro

~~Giovanni Bagnato~~

Martina Paradiso

Maria Harapo

Valentina De Giorgi

CHEA SRL

Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

Ginecologia:

In carica: Dott.ssa Di Ruzza Daniela

Collaboratori: ~~Dr. Moncelli Michele~~ *EliSa Spadaro*
~~Dott.ssa Ferrillo Maria Grazia~~
~~Dott.ssa Rosato Elena~~

Cardiologia:

In carica: Dr. Aracri Maurizio

Collaboratori: Dr. Polisca Patrizio
Dr. Allori Marco
Dario Ciccio

Medicina Interna ed ecografia:

In carica: Dr. Mascali Alberto

Collaboratori: ~~Dott.ssa Sotai Fabiana~~ *Angelini Pasquale*
Dr. Ferretti Giancarlo
Dr. Caverio Angelo Aristodemo

Oculistica:

In carica: Dr. Giusti Maurizio

Collaboratori: ~~Dr. Martucci Alessio~~ *DR Tomai*
D.ssa Verdesi Alberta *DR Spelta*

Nefrologia:

In carica: Dr. Mascali Alberto

Endocrinologia:

In carica: D.ssa Gelli Silvia
DR Converino Alessio

Urologia:

In carica: Dr. Sciobica Francesco

Dermatologia:

In carica: Dr. Melis Luca

Collaboratori: ~~D.ssa Pigliacelli Flavia~~ *Laura Vellocci*
D.ssa Francesca Di Daniele *Fascone Maria Thais*
~~Dr. Federico Sentinelli~~ *Tofani Lorenzo*

Otorinolaringoiatra:

In carica: ~~D.ssa Colicchio Maria Giovanna~~

Collaboratori: ~~D.ssa Belcastro Letizia~~ *Spano Marco*
Reali Agostino

Neurologia:

In carica: ~~D.ssa Albanese Maria~~ *Leonardo Malimpensa*

Allergologia:

In carica: ~~Dr. Pingitore Giuseppe~~ *Gian Giuseppe Loggì*

CHEA SRL

Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

Ortopedia:

In carica: ~~Dr. Sacchetti Federico~~ **Bollina Gianluca**
Collaboratori: Dr. Ippolito Ernesto
~~Dr. Coppola Michele~~ **Calero Angelo** **Arisfodemo**

Reumatologia:

In carica: **Dr. De Nardo Domenico**
Collaboratori: ~~Dr. Sordi Maria~~ **Cesaro Salvatore**

Pneumologia:

In carica: **Dott. Ferri Luigi**
Collaboratori: ~~D.ssa De Guido Ilaria~~ **Immunologo**
Vaccaro Maria **Francesca**

Angiologia:

In carica: ~~Dr. Di Giulio Lorenzo~~ **Federico Accroccz**

Dietologia:

In carica: D.ssa Francesca Di Daniele

Sessuologia:

In carica: Dr. Emmanuelle Angelo Jannini

Proctologia:

In carica: ~~Dr. Cantarella Francesco~~
Alessandro Mazzoni
Lazzaro Alessandro

LABORATORIO ACCREDITATO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

Direttore Tecnico: Dott.ssa Maria Pellegrini

Direttore sanitario: Dott.ssa Daniela Di Ruzza

Laboratorio Analisi Cliniche

Chimica clinica

Ematologia

Coagulazione

Esami di laboratorio

Esami ormonali

Esami liquido seminale

Pap test

CHEA SRL

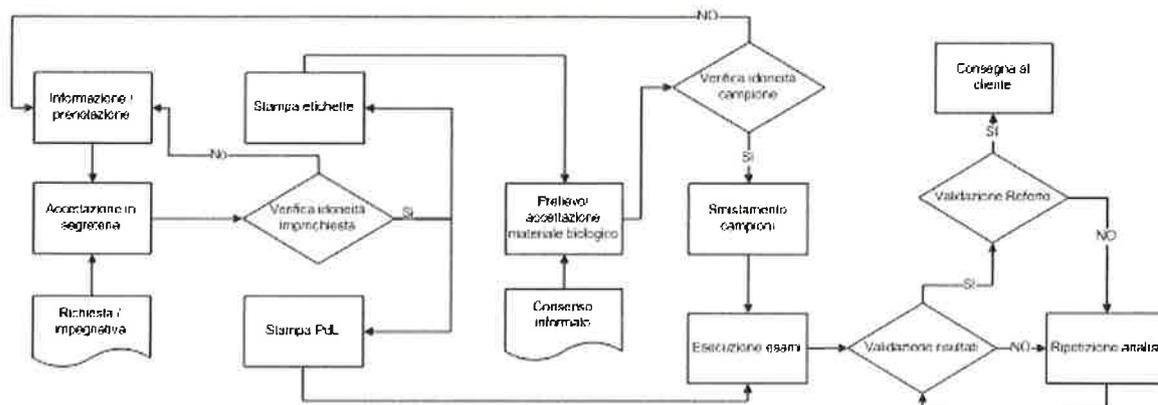
Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

Artemisia Lab

MAPPA DEI PROCESSI LABORATORIO ANALISI



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 con relative metodiche suddivisi per strumento;
- **Allegato 3** - Elenco esami con relative Unità di Misura e valori normali.

(N.B. gli esami contrassegnati con il simbolo * sono eseguiti in service)

Roma, 20.03.2025

L'Amministratore unico

CHEA SRL

Sedi: 00179 Roma Via Sermoneta, 38/50

Telefono: 06 78 178 **Fax:** 06 78 24 846 **web:** www.artemisialab.it **email:** chea@artemisialab.it

Codice Fiscale: 03725440584 **Partita IVA** 01233361003

