



Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 7 del 18/09/2024

Analisys 1980 Srl

Via Capo Soprano 7-11 (Ostia-RM)

Laboratorio Analisi Cliniche

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del ANALISYS 1980 Srl della Rete 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 e s.m.i.

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 al Servizio vengono aggiornati con frequenza almeno annuale.

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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 ANALISYS 1980 Srl della Rete 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 ANALISYS 1980 Srl della Rete Artemisia Lab nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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

ANALISYS 1980 Srl della Rete 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 8/10 sedute.
- E' sempre presente personale di segreteria e sanitario che parla inglese.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La gestione amministrativa della Analsys 1980 Srl Sede di Ostia è sita 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, Analsys 1980 Srl Sede Ostia è certificato con Bureau Veritas ISO 9001:2015.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI DI LABORATORIO

Si eseguono tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, senza prenotazione. Ogni informazione può essere richiesta direttamente ai desk di accettazione, tramite sito internet, telefonicamente, via mail o tramite messaggistica whatsapp con numero dedicato (339 73 86 794).

TEMPI MEDI DI ATTESA

LISTE DI ATTESA ESAMI IN CONVENZIONE CON SSR

Tempi medi di attesa esami in convenzione con il SSN fino ad esaurimento budget.
Esami di laboratorio: senza appuntamento con risposta esami routinari in giornata / altri esami: 1-5 giorni.

LISTE DI ATTESA ESAMI PRIVATI

Esami di laboratorio: senza appuntamento con risposta esami routinari in giornata / altri esami: 1-5 giorni.

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI

Prelievi ematici: 10 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE

Analisi cliniche: esami routinari in giornata / altri esami 1-5 4giorni (urgenze in giornata*)

Genetica Medica: 10/12 giorni

Citologia: 7 giorni

Istologia: 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 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 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, o su richiesta riceverlo tramite email.

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

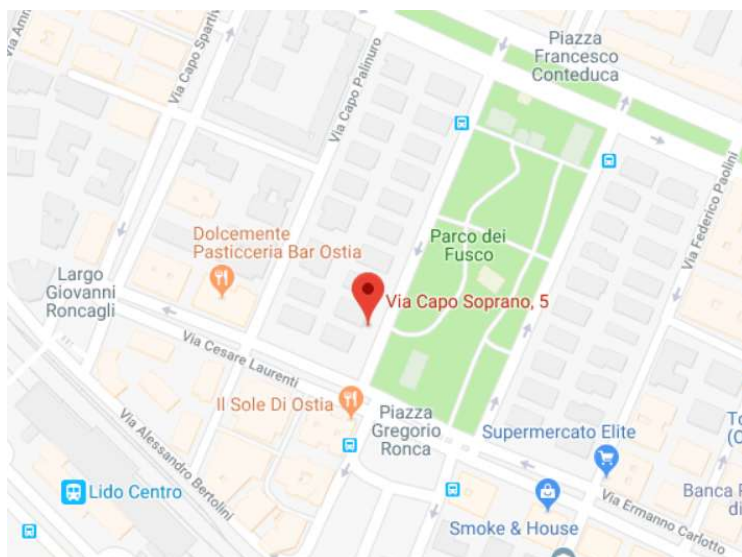
Il presidio inoltre è convenzionato con i principali circuiti assicurativi e fondi assistenziali.

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).



LABORATORIO ANALISI CLINICHE CONVENZIONATO SSN

Analisis 1980 srl
00122 Ostia Lido – Capo Soprano 7,9
Tel 06 56 82 798
E-mail: segreteria.ostia@artemisialab.it

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Da Roma Termini: Metro B > Stazione San Paolo > Trenino Roma – Ostia > Lido Centro > Bus 05/ > piazza ronca o via galli della mantica > proseguire a piedi.

Fiumicino: Bus Cotral > Ostia, Piazzale della Stazione > proseguire a piedi.

Casal Palocco: Bus Atac > Talete > 014 > Ostia, via Carlo del Greco, > proseguire a piedi.

Con l'auto

Da Roma: Via Ostiense, Viale Guglielmo Marconi, Via del Mare, SP8, Viale dei Romagnoli, Viadotto Attico Tabacchi in direzione di Via Capo Soprano, via di Capo Soprano, 7/9.

Fiumicino: Via dell'aeroporto di Fiumicino > Viale dei Romagnoli, Viadotto Attico Tabacchi in direzione di Via Capo Soprano, via di Capo Soprano, 7.

Torvaianica: Strada Provinciale 601, Via dei Pescatori e Via Mar Rosso in direzione di Via Capo Soprano, 7.

Orario di apertura

Segreteria:

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

Prelievi ematici / Esami di laboratorio:

Lunedì – Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 12.00

Domenica: dalle ore 8.00 alle ore 11.00

Prelievi a domicilio su appuntamento.

DATI SOCIETARI

Ragione sociale: ANALISYS 1980 Srl

Sede Legale: Via A. Lo Surdo 42 - 00146 Roma

Sede di Ostia Lido: Via Capo Soprano 7/11

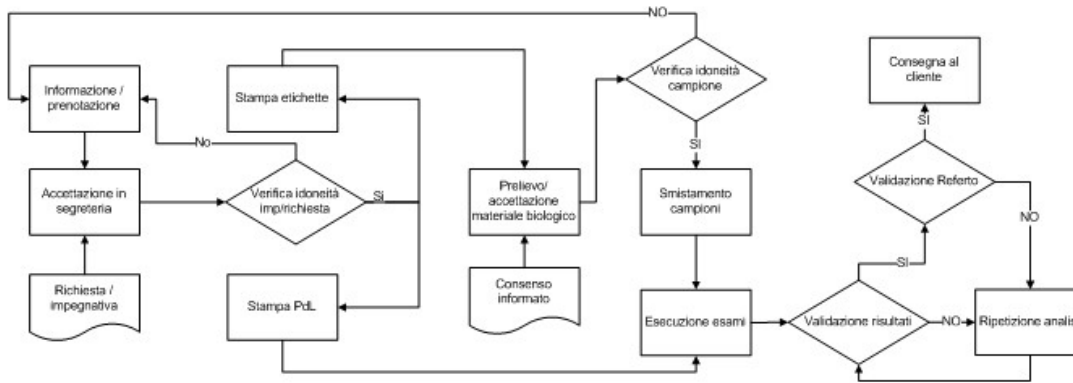
Codice fiscale: 04883830582 - Partita IVA 01320031006

Amministratore Unico: Arch. Mariastella Giorlandino

Recapiti: Tel 06 56 82 798 - www.artemisialab.it - email: ostia@artemisialab.it

Direttore tecnico: Dott.ssa Eleonora Andreassi

Ente Certificato ISO 9001:2015 Bureau Veritas



ATTIVITA' DEL CENTRO

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO IN CONVENZIONE SSN

Esami ormonali, chimica clinica, coagulazione, ematologia e coagulazione, intolleranze alimentari, microbiologia, parassitologia, batteriologia con studio sensibilità agli antibiotici e virologia, citologici, marcatori tumorali, autoimmuni, dosaggi ormonali, ricerche anticorpali, allergologiche, diagnostica urinaria, funzionalità epatica, funzionalità renale, funzionalità del sistema immunitario, funzionalità tiroidea, funzionalità riproduttiva, reazioni di ipersensibilità, coagulazione, metabolismo lipidico, metabolismo glucidico. Prelievi a domicilio.

Tutte le prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione. La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

Il Responsabile Legale
Dr.ssa Mariastella Giorlandino