



ACILIA MEDICA

CARTA DEI SERVIZI

ACILIA MEDICA S.R.L.

Laboratorio – Poliambulatorio Specialistico

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

(Ecografia – radiologia – Mammografia con Tomosintesi 3D)



REGIONE
LAZIO

CENTRO ACCREDITATO

per Laboratorio Analisi
e Diagnostica
per Immagini



POLIAMBULATORIO
SPECIALISTICO
PRIVATO

Rev.3 del 13.4.2026

I NOSTRI SERVIZI



LABORATORIO ANALISI

Ampia gamma di esami
diagnostici con elevati
standard qualitativi



**DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI**

Tecnologie avanzate
e refertazione
specialistica



**VISITE
SPECIALISTICHE**

Professionisti qualificati
per percorsi
personalizzati



DOVE SIAMO

Via Ottone Fattiboni, 186/190 – Acilia



DIREZIONE SANITARIA E TECNICA

- Direttore Sanitario: Dott.ssa Stefania Grande
- Direttore Tecnico Laboratorio: Dott.ssa Tiziana Giordano
- Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini: Prof. Francesco Maria Solivetti
- Resp. Gestione Qualità: Dr. Stefano Gianvincenzi



06 84 027
TELEFONO



324 56 68 159
SCRIVI SU WHATSAPP



acilia@artemisialab.it
INVIA UN'EMAIL

LA TUA SALUTE, LA NOSTRA MISSIONE





PREMESSA



Gentile Utente,

la **Carta dei Servizi** è lo strumento di comunicazione tra il Paziente e la Struttura, con l'obiettivo di far conoscere le attività e i servizi disponibili e le modalità per accedervi.

È anche il nostro impegno a offrirLe assistenza con **competenza, professionalità ed efficienza**, garantendo un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.



IL NOSTRO IMPEGNO

- ✓ Competenza
- ✓ Professionalità
- ✓ Efficienza

per la tua salute e il tuo benessere



RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale di Acilia Medica Srl della Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab ed è approvata dalla Direzione in conformità a:

- ✓ D.P.C.M. 19 Maggio 1995
- ✓ Linee Guida n. 2/95
- ✓ DCA Regione Lazio n. 90/2010
- ✓ Decreto Commissario ad Acta n. U00311 del 06/10/2014

per garantire qualità, quantità e trasparenza dei servizi sanitari erogati.



COME CONSULTARLA




La Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi sono disponibili per tutti gli utenti:

-  Sul nostro sito internet
-  In formato cartaceo presso gli sportelli
-  Nelle aree comuni degli ambulatori
-  Illustrate e distribuite dal personale di back office



LA TUA OPINIONE È IMPORTANTE

La invitiamo a partecipare attivamente al miglioramento dei nostri servizi:

-  Compila il questionario di soddisfazione in sala d'attesa
-  Invia suggerimenti, proposte e osservazioni
-  Segnala eventuali disfunzioni o reclami al personale identificabile dal cartellino di riconoscimento



Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Grazie per la fiducia! 



TRASPARENZA E COLLABORAZIONE

La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche grazie ai suggerimenti degli utenti ed è a disposizione delle associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.



Cordiali saluti
Il Rappresentante Legale




DIAGNOSTICA
DI LABORATORIO



DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI



POLIAMBULATORIO
SPECIALISTICO



AL SERVIZIO
DELLA TUA SALUTE

ACILIA MEDICA SRL
RETE DI CENTRI DIAGNOSTICI
ARTEMISIA LAB



SEZIONE PRIMA

*Presentazione della Struttura
e Principi Fondamentali*



Il Centro ACILIA Medica S.r.l. – Gruppo ARTEMISIA LAB è attivo come Laboratorio di analisi di base e diagnostica per immagini autorizzato e accreditato, presidio di poliambulatorio specialistico privato.



La sede amministrativa delle società della Rete dei centri Diagnostici Artemisia Lab di cui il laboratorio Analisi Cliniche fa parte è in via Velletri 10 – 00198 Roma.



Dal 2022 abbiamo ottenuto l'autorizzazione all'esercizio per la struttura, quindi la nostra presenza ad Acilia è piuttosto recente, la struttura è completamente nuova, le apparecchiature presenti sono di ultima generazione, i professionisti sanitari di primo livello e come tutte le società del Gruppo ARTEMISIA LAB è gestita con la serietà e professionalità che contraddistinguono il Gruppo.



Il Rappresentante Legale ha adottato un Sistema della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001/2015 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività della Struttura.



QUALITÀ
nei servizi



PROFESSIONALITÀ
del team



TECNOLOGIA
avanzata



SICUREZZA
e affidabilità



LA STRUTTURA

La Struttura, con una superficie di ampia metratura, capace di ospitare tutte le specialità mediche autorizzate oltre alla diagnostica per immagini ed il laboratorio analisi, sorge tutta al piano terra di un edificio che ospita solo il Centro ed è situato in Via Ottone Fattiboni 186/190 a Roma in zona Acilia/Dragoncello.



Nella Struttura non sono presenti barriere architettoniche e sono presenti servizi per persone disabili.



All'interno dei locali la Sala di accettazione/attesa è predisposta per ospitare 12 persone a sedere.



Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge n. 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.



La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.



Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali.

- 

UGUAGLIANZA E RISPETTO
Ogni persona è considerata con pari dignità e riceve interventi personalizzati, nel rispetto delle differenze, senza alcuna discriminazione.
- 

IMPARZIALITÀ ED OBIETTIVITÀ
Il personale opera con imparzialità, obiettività e giustizia per garantire un'assistenza adeguata a tutti.
- 

CONTINUITÀ
Il servizio è garantito con orari e turni che assicurano continuità assistenziale. Le interruzioni sono regolate dalla normativa per ridurre al minimo i disagi.
- 

DIRITTO DI SCELTA
Ogni persona ha diritto di scegliere liberamente la struttura che ritiene più adatta alle proprie esigenze, nel rispetto delle normative vigenti.
- 

PARTECIPAZIONE
Il paziente può contribuire al miglioramento dei servizi, ad esempio compilando il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente" disponibile in sala d'attesa.
- 

EFFICACIA ED EFFICIENZA
Garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità, per un utilizzo ottimale delle risorse e il raggiungimento dei migliori risultati.
- 

INFORMAZIONE
Il paziente è informato in modo chiaro tramite il personale, la documentazione informativa e i materiali esposti.
- 

ACCOGLIENZA
Accesso facilitato, personale disponibile e ambienti accoglienti per garantire privacy e benessere.
- 

TUTELA
I diritti del paziente sono tutelati dal rispetto delle procedure, dalla sicurezza e dalla riservatezza dei dati personali.
- 

STANDARD DI QUALITÀ
I servizi sono erogati secondo standard certificati ISO 9001:2015 e requisiti autorizzativi, verificati con audit periodici.



I DIRITTI DEL PAZIENTE

(Carta dei Diritti del Paziente Internazionale)

- 01 DIRITTO ALLA VITA**
Ogni persona deve ricevere la necessaria assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- 02 DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA**
Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- 03 DIRITTO DI DIFESA**
Ogni persona in condizioni di svantaggio deve essere difesa da speculazioni, raggiri e danni.
- 04 DIRITTO DI PREVENZIONE**
Ogni persona ha diritto ad attività, strumenti e informazioni per prevenire peggioramenti e/o danni alla salute.
- 05 DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO**
Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile.
- 06 DIRITTO DI INFORMAZIONE**
Ogni persona deve essere informata su procedure, motivi e interventi che la riguardano.
- 07 DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**
Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che la riguardano, in base alle proprie capacità.
- 08 DIRITTO ALLA CRITICA**
Ogni persona può esprimere liberamente il proprio pensiero e la propria critica.
- 09 DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE**
Ogni persona deve essere rispettata nella sua riservatezza e nel concetto di pudore.
- 10 DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**
Ogni persona deve poter esprimere le proprie idee e praticare la propria confessione religiosa.



L'ORGANIZZAZIONE ASSICURA INOLTRE



DIRITTO ALL'INFORMAZIONE - CONSENSO INFORMATO

Il paziente ha diritto ad essere informato sul percorso terapeutico e a ricevere chiarimenti dai Medici. Può esprimere la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "Consenso informato".



DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Sono tutelati la riservatezza e il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento Europeo 2016/679. Il consenso alla privacy, in forma scritta, è richiesto solo in caso di refertazione telematica. È garantito il segreto professionale: non vengono fornite informazioni telefoniche e i Medici possono informare solo referenti autorizzati e identificati.




La qualità dei nostri servizi nasce dal rispetto dei principi che mettono al centro la persona, i suoi diritti e il suo benessere.

ACILIA MEDICA S.r.l.
Rete di Centri Diagnostici
ARTEMISIA LAB




OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ

I principali obiettivi sono dunque quelli di garantire il miglioramento della qualità della vita attraverso l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e, attraverso l'utilizzo di risorse, un controllo sui processi che assicurino ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

OBIETTIVI	SOLUZIONE
 Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi
 Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	Rispetto tempi di attesa e refertazione
 Identificabilità degli operatori	Operatori identificabili con cartellino di riconoscimento
 Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy
 Privacy	Rispetto della normativa Europea 679/2016
 Rispetto del Paziente	Cortesia e professionalità nei confronti dell'utenza
 Standard adeguati	Continua formazione del personale



Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi aziendali erogati. Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "ASTROLABIO") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale dipendente e libero professionale del Presidio.



Tutte le informazioni "di ritorno" dai pazienti, come il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" presente e a disposizione in Sala di attesa, oppure le segnalazioni effettuate al personale sanitario ed amministrativo aziendale, anche in forma di reclamo, sono considerate al fine di monitorare il servizio fornito, nell'ottica di un miglioramento continuo indirizzato alle esigenze dei pazienti.



È importante garantire un ambiente confortevole, pulito e idoneo ad assicurare il rispetto della riservatezza durante l'erogazione del servizio. È altresì importante la professionalità e la cortesia del personale, il rispetto della privacy e, non ultimo, il perseguire un miglioramento continuo al fine di mantenere uno standard di prodotto e servizio sempre all'avanguardia.



VISION E MISSION AZIENDALE



LA VISION AZIENDALE

La nostra strategia è fare della Struttura ACILIA Medica S.r.l. un riferimento per l'utenza della zona di riferimento, come ARTEMISIA LAB lo è per tutta Roma e provincia, nell'offerta di servizi di qualità per le prestazioni erogate.

Si intende realizzare tale obiettivo attraverso le seguenti modalità:

- ✓ realizzazione di un utile da reinvestire in risorse tecnologiche e umane;
- ✓ raggiungimento e conservazione di un alto livello di qualità delle prestazioni tecniche;
- ✓ soddisfazione di tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva;
- ✓ eccellenza nell'erogazione dei servizi.



LA MISSION AZIENDALE

La Mission della nostra organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:



PRESTAZIONI PROFESSIONALI

Controlli sui processi per garantire ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.



PRESTAZIONI DI SERVIZIO ALL'UTENTE

Rispetto degli standards previsti nella Carta dei Servizi e miglioramento delle prestazioni percepibili dall'utenza in generale.



RISORSE TECNOLOGICHE

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.



RISORSE UMANE

Assicurare il continuo aggiornamento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.



RICONOSCIMENTO ISTITUZIONALE

Operare in ottemperanza alla normativa di riferimento regionale e nazionale mantenendo i requisiti previsti per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento con il SSR per il presidio di laboratorio analisi cliniche.



L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la Struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.





SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla Struttura
e sui servizi erogati



CONTATTI ED UBICAZIONE DEL CENTRO



La Sede Legale si trova in
Via Ottone Fattiboni n.186/190 - 00126 - Roma.



La Sede Operativa si trova in
Via Ottone Fattiboni n.186/190 - 00126 - Roma
(Quartiere Acilia - Dragoncello).



Parcheggio:
Ampio parcheggio gratuito nelle
immediate vicinanze del Presidio.



ORARI DI APERTURA



Apertura al pubblico della struttura:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18
- sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00
- domenica chiuso



Apertura al pubblico per i prelievi:
Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11



Ritiro Referti laboratorio analisi:
da lunedì al venerdì: dalle 11.30 alle ore 18.00



**Ritiro Referti ambulatoriali e di
diagnostica per immagini:**
contestuali alla prestazione.



Cartelli affissi al pubblico potranno indirizzare
l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.



PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI DI LABORATORIO E AMBULATORIALI:

Le prestazioni relative a prestazioni di laboratorio analisi cliniche
non necessitano di prenotazione.

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica per immagini
possono essere prenotate su appuntamento pervenendo direttamente
al desk della struttura, tramite sito internet, telefonicamente o a
mezzo e-mail con successivo contatto da parte del personale aziendale.



COME ARRIVARE



IN AUTO

Da via del mare procedere in direzione Ostia,
quindi svoltare a destra su via di Dragoncello,
continuare fino ad incontrare via O. Fattiboni
e proseguire fino al numero 186/190.



IN BUS

Linee 012, 04B, 063, 068, 709



IN TRENO

Direttrice FC2 - / Fermata Bus vicino al centro:
Fattiboni 1 min. a piedi - Ruspoli/Patrasso 4 min. a piedi



VISITA IL NOSTRO SITO

<https://artemisialab.it/artemisia-lab-acilia-dragoncello/>





SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla Struttura
e sui servizi erogati



TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE



LABORATORIO DI ANALISI

Prelievi ed accettazione dei campioni:
Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11

È classificato come Laboratorio Generale di Base,
diretto dalla Dott.ssa Tiziana Giordano.

Eroga prestazioni in convenzione con il SSR
ed in regime privato.



VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE E/O IN CONVENZIONE CON SSR E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 18:00 (orario continuato)
- sabato: dalle ore 08:00 alle ore 11:00

Sezione diretta dalla Dott.ssa Stefania Grande (Laurea in
Medicina e Chirurgia con specializzazione in Ostetricia
e Ginecologia); in specifico, sono effettuate visite
specialistiche nelle seguenti discipline:

- | | |
|---|---|
| • Ostetricia e Ginecologia | • Angiologia e Chirurgia Vascolare |
| • Dermatologia e Venereologia | • Scienza dell'Alimentazione |
| • Oculistica | • Medicina dello Sport |
| • Medicina Interna | • Geriatria |
| • Cardiologia | • Pediatria |
| • Endocrinologia e Malattie Metaboliche | • Ortopedia e traumatologia |
| • Allergologia e Immunologia Clinica | • Otorinolaringoiatria |
| • Gastroenterologia | • Chirurgia plastica e ricostruttiva
(solo visite) |
| • Urologia | • Chirurgia Generale (solo visite) |
| • Neurologia | |



Nel presidio di Diagnostica per immagini sono erogate
prestazioni di:

**Ecografia – Radiologia Convenzionale –
Mammografia con Tomosintesi 3D – MOC**



Ulteriori informazioni ed opuscoli informativi che illustrano
i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione
del Presidio.



MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E LISTE DI ATTESA

La prenotazione delle prestazioni per le analisi cliniche
non è necessaria.

La prenotazione per le visite specialistiche private è sempre
necessaria; può essere effettuata telefonicamente oppure
direttamente presso la Struttura; il tempo di attesa può essere
al massimo di 1 settimana.



DOCUMENTI NECESSARI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Presidio
è necessario che il Paziente presenti al desk accettazione
la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;



A. PRESTAZIONI ACCREDITATE SSN

- Ricetta compilata sul mod. ASL dal Medico di famiglia. In ogni ricetta non possono essere richieste più di otto analisi. Le impegnative prive del timbro e firma del Medico curante sono ritenute non valide. Le impegnative hanno validità 1 anno a partire dalla data della loro compilazione.
- Gli assistiti non esenti dovranno pagare in proprio, a tariffa del SSN, le prestazioni fino ad un massimo di euro 36,15 per ricetta, salvo le prestazioni non previste dal SSN.
- Per gli assistiti esenti totalmente dal ticket nulla è dovuto, salvo le prestazioni fuori dal SSN, così come per gli esenti per patologia riguardo le analisi attinenti alla specifica patologia.

La prescrizione del Medico (rosa o dematerializzata)
deve contenere le seguenti indicazioni:

- ✓ Nome e cognome del Paziente
- ✓ Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione
- ✓ Codice Fiscale del Paziente
- ✓ Tipo della prestazione richiesta e quesito diagnostico/patologia
- ✓ Nome e Cognome del Medico
- ✓ Data della compilazione
- ✓ Priorità prescrizione



B. PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO

Per eseguire analisi privatamente è sufficiente indicare al personale del desk accettazione quali esami che si intendono svolgere, previa presentazione del documento d'identità.

Per eseguire visite specialistiche in regime privato è sufficiente prenotare un appuntamento tramite il desk accettazione, previa presentazione di documento di identità.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento/visita).



LA PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Il personale al Desk Accettazione verificherà la documentazione consegnata ed inserirà i dati nel Sistema informatico "Astrolabio".

Il Paziente viene informato, ai sensi del Reg. UE 2016/679, sulle modalità di trattamento dei dati. Il personale è a disposizione per ogni informazione.

Gli utenti attendono in Sala di attesa la chiamata da parte del Medico prelevatore/Medico specialista.

Agli utenti del Lazio



PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento viene effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni o al massimo al ritiro dei referti.

Può avvenire tramite: contanti, Bancomat/Carta di Credito, o Bonifico bancario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.



SEDE E MODALITÀ DI RITIRO DEL REFERTO

Per le principali analisi di routine, il ritiro del referto è nella stessa giornata di esecuzione del prelievo.

Consegna in sede dietro presentazione della fattura o distinta, o a persona delegata con autorizzazione firmata.

Termine massimo di consegna dei referti: 7-15 giorni lavorativi in base alla complessità del test. Possibilità di invio telematico del visualizzazione online sul sito www.artemisialab.it nella sezione RITIRO REFERTI.



RISULTATI ANOMALI E TRATTAMENTO

Nei referti sono sempre segnalati eventuali risultati fuori range.

In caso di valori fuori dai limiti di accettabilità, il Centro segnala direttamente al paziente o al Medico di Medicina Generale di riferimento, tale importante situazione di allarme al fine di procedere con celerità alle dovute cure.



ELENCO ESAMI

L'elenco degli esami erogabili dall'azienda è presente nel VADEMECUM in allegato alla Carta dei Servizi, ove sono presenti tutte le informazioni tecniche relative agli esami.



CRITERI DI ACCETTABILITÀ DEI CAMPIONI

Non sono accettati campioni:

- non correttamente identificati
- raccolti in contenitore non idoneo
- sporchi esternamente e/o non conformi alle norme di sicurezza
- non conservati e trasportati in condizioni idonee

Preparazioni e modalità di raccolta sono fornite dal personale. Vedere sezione "MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE" e/o sito www.artemisialab.it - area esami di laboratorio.



LIMITI TEMPORALI DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

I campioni del paziente sono conservati per 7 giorni.

Tale modalità è assicurata per consentire al paziente ed al proprio medico di aggiungere, nei giorni successivi al ritiro del referto, ulteriori test di accertamento.



VISITA IL NOSTRO SITO

<https://artemisialab.it/artemisia-lab-acilia-dragoncello/>

ACILIA MEDICA SRL
RETE DI CENTRI DIAGNOSTICI
ARTEMISIA LAB





SEZIONE TERZA
Standard di qualità,
impegni e programmi



FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- 1 Orari e modalità di esecuzione della prestazione
- 2 Informazioni date al paziente dal medico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

- 1 Rispetto tempo di attesa in accettazione/referto
- 2 Acquisizione esauriente delle informazioni sul referto



INDICATORI DI PROCESSO E STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORI DI PROCESSO	STANDARD DI QUALITÀ FISSATO
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro



Il Rappresentante Legale si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

La scelta di implementare il Sistema aziendale di gestione qualità 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.

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



CERTIFICAZIONE HALAL
QUALITÀ • RISPETTO • FIDUCIA

Artemisia Lab S.r.l. ha ottenuto la Certificazione Halal "Simply Halal" rilasciata da Europe Islamic Association, organismo di certificazione internazionale.



CERTIFICATO N. 2908-2025 | **VALIDO FINO AL 30.06.2026** | **RILASCIATO DA Europe Islamic Association**

COSA ATTESTA
La certificazione Halal attesta che il sistema di gestione di Artemisia Lab e i servizi erogati sono conformi ai requisiti degli standard Halal. Garantisce il rispetto dei principi etici islamici, la sicurezza, l'igiene e la qualità dei processi, nell'attenzione alle esigenze dell'utenza di fede islamica.

- CAMPO DI APPLICAZIONE**
- Erogazione di servizi di supporto sanitario
 - Coordinamento della rete di centri ambulatoriali
 - Servizi diagnostici

I NOSTRI IMPEGNI PER TE

- RISPETTO E INCLUSIONE**
Attenzione alle esigenze culturali e religiose nel pieno rispetto della persona.
- QUALITÀ E SICUREZZA**
Standard elevati per garantire servizi sicuri, affidabili e di qualità.
- ACCOGLIENZA E UMILTÀ**
Un ambiente attento all'ascolto e al benessere di tutti i pazienti.
- TRASPARENZA E AFFIDABILITÀ**
Processi certificati e controllati per assicurare massima trasparenza.

PRENDERSI CURA DELLA SALUTE DI TUTTI, CON RISPETTO E RESPONSABILITÀ.

VERIFICA IL CERTIFICATO
Scansiona il QR code per visualizzare il certificato ufficiale.

- CONFORMITÀ AGLI STANDARD INTERNAZIONALI
- ETICA IGIENE SICUREZZA
- RISPOSTA AI BISOGNI DELL'UTENZA DI FEDE ISLAMICA

HALAL
UNA SCELTA DI VALORE, UN IMPEGNO CONCRETO.



VISITA IL NOSTRO SITO
<https://artemisialab.it/artemisia-lab-acilia-dragoncello/>

ACILIA MEDICA SRL
RETE DI CENTRI DIAGNOSTICI
ARTEMISIA LAB





SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica



RECLAMI

- 1 Nel garantire la funzione di tutela il Rappresentante Legale offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- 2 I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.
- 3 I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o al Responsabile della Qualità negli orari di apertura del Presidio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.
- 4 In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.



MODULI DISPONIBILI IN SALA DI ATTESA

- Scheda Qualità Percepita
- Scheda Reclamo



SEZIONE QUINTA

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo



RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Presidio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.



INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Presidio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.



ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.



È possibile inoltre lasciare una recensione riguardo il servizio sulle nostre pagine ufficiali dei principali social network.



MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE

 Prelievo del sangue	Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-22 del giorno prima. È permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.
 Esame delle urine	Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.
 Urinocoltura (Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)	Il contenitore deve essere sterile (acquistabile in farmacia). 1. Pulizia locale 2. Scartare le prime gocce di urina 3. Raccogliere l'urina nel contenitore senza toccare le pareti interne 4. Richiudere e consegnare al più presto in laboratorio.
 Raccolta urine delle 24 ore	1. Scartare la prima urina del mattino 2. Raccogliere tutte le urine nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente. Conservare il contenitore al fresco. Necessaria per: prove di funzionalità renale, metaboliti, quadro elettrico urinario, gravidanza.
 Feci: esame per la ricerca dei parassiti	Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito con paletta. Non contaminare con urina. Consegnare al più presto in laboratorio. Contenitore acquistabile in farmacia.
 Feci: esame per la ricerca del sangue occulto	Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in contenitore pulito con paletta. Non contaminare con urina. Evitare sanguinamento delle gengive e periodo mestruale. Contenitore acquistabile in farmacia.
 Feci: esame colturale (coprocultura)	Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in contenitore pulito con paletta. Non contaminare con urina. Segnalare eventuale terapia antibiotica in corso. Contenitore acquistabile in farmacia.
 Prova immunologica di gravidanza (su urina)	Eeguire su urina preferibilmente del primo mattino. Metodo attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.
 Curva glicemica	Presentarsi digiuni entro le ore 8:00. Test OGTT: pre-screening con glucometro (glicemia a digiuno ≤ 140 mg/dl), poi assunzione di 75 g di glucosio e prelievi ogni 30 minuti fino a 3 ore secondo prescrizione.
 Creatinina clearance	Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).
 Urea clearance	Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).



LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

ACILIA MEDICA SRL
RETE DI CENTRI DIAGNOSTICI
ARTEMISIA LAB

