



AMORE per la VITA

A decorative graphic in the center of the page features two overlapping triangles. The left triangle is blue and contains a molecular model with several spheres connected by rods. The right triangle is a mix of brown and green, containing a detailed image of a leaf's vein structure. The background of the entire page is a light blue gradient with a pattern of vertical lines of varying lengths that create a sense of depth and perspective.

CARTA dei SERVIZI

MARILAB S.r.l.

Presidio di Viale A. Zambrini, 2,4,6 - 00121 Roma
Ambulatorio Chirurgico PC2 - Ambulatorio Polispecialistico
- Ambulatorio Odontoiatrico

Rev. 1 del 02/01/2025

IL NOSTRO CREDO

Crediamo nell'Essere Umano e nella Vita.

Consideriamo il paziente il fulcro del nostro lavoro e ce ne prendiamo cura nella sua interezza e unicità. Egli ci affida la sua salute e noi ci impegniamo ad assolvere il nostro compito di accompagnarlo nella risoluzione del suo problema. Lo accogliamo con attenzione e ascolto, lo curiamo con professionalità e passione, lo sosteniamo con scienza e coscienza, lo guidiamo con spirito di servizio e umanità.

Nutriamo la collaborazione virtuosa e contaminante tra medici, infermieri, tecnici, collaboratori e dipendenti, come via d'elezione per la sintesi delle competenze trasversali e delle conoscenze multidisciplinari al servizio della protezione della salute di ogni paziente.

Desideriamo operare con una costante tensione all'eccellenza, attraverso l'incontro vitale di tradizione e innovazione.

La nostra storia ci consegna una solida esperienza e un'affidabile reputazione che ci impegniamo a mettere a disposizione dello sviluppo futuro. Operiamo con professionisti di primo livello, strumenti all'avanguardia e processi efficienti, nel desiderio di migliorarci ogni giorno.

Consideriamo i nostri collaboratori una risorsa da valorizzare e sviluppare, affinché ciascuno contribuisca con soddisfazione e creatività al raggiungimento degli obiettivi comuni. Ci impegniamo a garantire un ambiente confortevole e stimolante, un rapporto umano inclusivo ed equo e un percorso di crescita personale commisurati al merito.

Pensiamo ad un'azienda sana e vitale in grado di raggiungere le mete prefissate, generare un equo ritorno degli investimenti e realizzare tali intenzioni con eticità, integrità e trasparenza.

Pensiamo che attraverso questo impegno proteggeremo, difenderemo e custodiremo la Vita.

Ci impegniamo a perseguire questi scopi con amore e dedizione, nel segno dell'Essere.

Marilab. Amore per la Vita



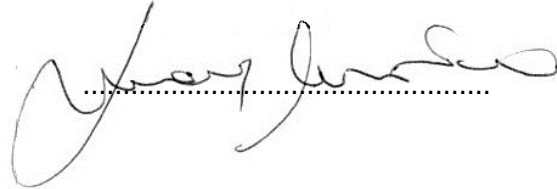
AMORE per la VITA

Indice

1. Riferimenti	5
1.1. Riferimenti Normativi	5
1.2. Riferimenti Legislativi	5
1.3. Principi fondamentali.....	6
2. Presentazione della Sede Marilab di Viale Alfredo Zambrini, 2/4/6	6
2.1. Prestazioni erogate	7
2.2. Sede e numeri utili	8
2.3. Orari	8
2.4. Come raggiungerci	8
3. Organigramma Gerarchico	8
4. Erogazione delle prestazioni	8
4.1. Branche specialistiche	9
4.2. Odontoiatria	9
4.3. Chirurgia Ambulatoriale	11
5. La missione e i valori aziendali	14
5.1. Obiettivi.....	14
5.2. Qualità	14
6. Standard di Qualità.....	14
6.1. Segnalazioni e reclami.....	15
7. Rapporto con il Paziente	16
7.1. Diritti del Paziente	16
7.2. Doveri del Paziente.....	17
8. Convenzioni	18
8.1. Dirette – Assicurative.....	18

*Gentile Paziente,
nell'accoglierLa Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sanitari" del nostro Centro.
Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi disponibili e Le
fornirà tutte le informazioni utili per accedere alle prestazioni.
La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al
miglioramento continuo del nostro Centro.*

L'Amministratore Unico
Dott. Luca Marino



1. Riferimenti

1.1. Riferimenti Normativi

La Carta dei Servizi è un moderno strumento di Tutela dei Pazienti; è un documento che consente una conoscenza approfondita dei servizi offerti e informa sugli obiettivi e sugli impegni che la Società Marilab S.r.l. (di seguito semplicemente Marilab) si è assunta per assicurare i più elevati livelli di qualità.

La Carta dei Servizi è formulata nel rispetto di alcune normative e si ispira in modo particolare all'art. 32 della Costituzione Italiana, secondo il quale *"la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti"*.

1.2. Riferimenti Legislativi

- *Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/1996*
"Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- *D.P.R. del 14/01/1997*
"Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- *L.R. n.4/2003*
"Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie e socio sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali".
- *DCA 311 del 06 ottobre 2014*
"Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".
- D. LGS. 81/08 "Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro"
- RUE 679/2016 "Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali".
- DCA n. U0008 e s.m.e.i. Regione Lazio

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale, scientifica e il miglioramento continuo perseguito dalla Direzione.

I Clienti che volessero consultare l'articolato delle Leggi e le Direttive menzionate possono rivolgersi alla Direzione Sanitaria.

1.3. Principi fondamentali

- Le attività praticate nelle Strutture sono ispirate al rispetto dei principi di:
- EGUAGLIANZA: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, *status* sociale, opinione politica, condizione di salute.
 - CONTINUITÀ: gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle prestazioni erogate. In caso di interruzione o di accidentale malfunzionamento di impianti o apparecchiature, la Struttura adotta tutte le misure necessarie per limitare gli eventuali disagi alla clientela.
 - DIRITTO DI SCELTA: il Paziente ha il diritto di scegliere la struttura sanitaria alla quale rivolgersi e, nell'ambito della possibilità, ha il diritto di scegliere il professionista al quale riferirsi.
 - PARTECIPAZIONE: il Paziente ha il diritto di presentare reclami, segnalazioni, osservazioni e di proporre suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.
 - EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse e adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del Paziente.
 - TUTELA DELLA PRIVACY: i dati personali e sensibili relativi al Paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti prescrizioni di legge.

2. Presentazione del Presidio Marilab di Viale Alfredo Zambrini, 2/4/6

La Sede, situata nel X Municipio del Comune di Roma e, più precisamente, sul litorale romano in Viale Alfredo Zambrini angolo Via Aristide Carabelli, occupa un'area di circa 500 mq. Nella Sede sono state autorizzate attività di Chirurgia Ambulatoriale del tipo PC2, di Assistenza Specialistica Ambulatoriale e Ambulatorio Odontoiatrico.

Nello stesso Presidio è stato autorizzato anche un Centro di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) di II Livello.

Dall'ingresso principale, si entra in una moderna e confortevole Sala d'attesa, dove è presente il *Desk* di Accettazione, e gli accessi ai vari Studi Medici e all'Ambulatorio Odontoiatrico. L'area dedicata alla Chirurgia Ambulatoriale, invece, è separata e comprende: sale chirurgiche, stanza di osservazione *post* - chirurgica, i locali di servizio (sterilizzazione, depositi, preparazione medici), la Sala Endoscopia. L'area riservata alla PMA, e tutte le relative informazioni inerenti tale attività, sono descritte con documentazione specifica.

Infine, l'intera struttura non presenta barriere architettoniche, oltre a svilupparsi su un piano solo (Piano Terra) è dotata di Servizi Igienici specifici per disabili.

Tale struttura si adegua perfettamente al nuovo modello di sanità, che impone la centralità del Paziente e, naturalmente, la riservatezza e il rispetto della dignità della persona nell'ambito delle diverse prestazioni sanitarie.

Personale qualificato, servizio di livello elevato e un occhio sempre rivolto alle innovazioni del settore sanitario, sono gli elementi che permettono al Presidio di essere un importante punto di riferimento per i Pazienti del litorale romano e non solo.

2.1. Prestazioni erogate

In regime esclusivamente privatistico, il Presidio Marilab srl di viale A. Zambrini, 2,4,6 – 00121 Roma, eroga prestazioni nelle seguenti branche:

- Allergologia;
- Immunologia;
- Angiologia;
- Cardiologia;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva;
- Chirurgia Vascolare;
- Dermatologia;
- Ematologia;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia e Ostetricia;
- Pneumologia;
- Medicina dello Sport;
- Medicina Interna;
- Nefrologia;
- Neurochirurgia;
- Neurologia;
- Odontoiatria e Stomatologia;
- Oculistica;
- Oncologia;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Psichiatria;
- Reumatologia;
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica;
- Urologia.
- Anestesia
- Malattie Infettive
- Medicina legale e delle Assicurazioni
- Malattie Endocrine del Ricambio e della Nutrizione
 - o Endocrinologia;
- Cardiochirurgia
- Chirurgia maxillo facciale
- Medicina del lavoro
- Presidio di chirurgia ambulatoriale tipo PC2 con sala endoscopica
- Centro di procreazione medicalmente assistita di II livello. Le prestazioni riferibili al Centro di PMA sono descritte con documentazione specifica.

2.2. Sede e numeri utili

La struttura è situata in Viale Alfredo Zambrini,
2/4/6 –
00121 – Lido di Ostia, Roma.
– TELEFONO: 06.56195150

2.3. Orari

- ORARIO DI APERTURA
Dal lunedì al venerdì:
09.00 – 20:00
- ORARIO RITIRO REFERTI
Ritiro al termine della prestazione Eseguita.
- ORARIO VISITE SPECIALISTICHE
Dal lunedì al venerdì:
09.00 – 20:00
L'orario dell'appuntamento si concorda al momento della prenotazione (anche telefonica).
Presso la *reception* è disponibile uno schema con le disponibilità settimanali delle varie branche specialistiche.
- ORARIO INTERVENTI AMBULATORIALI
Dal lunedì al venerdì:
09.00 – 19:00
Giorno e orario dell'intervento ambulatoriale sono stabiliti in base alle disponibilità di: sala operatoria, specialisti e tipo d'intervento.



2.4. Come raggiungerci

La struttura è a breve distanza (circa 2 Km) dalla Stazione Lido Nord. È altrimenti raggiungibile dalla Stazione Lido Centro tramite le linee 05, 014, 015.
In macchina, invece, si possono percorrere sia la Via Cristoforo Colombo che l'Autostrada Roma/Fiumicino e la Via del Mare.

3. Organigramma Gerarchico

- Rappresentante Legale
Dott. Luca MARINO
- Direzione Sanitaria
Dott. Luca Interisano
- Responsabile di Accettazione
Sig.ra Azzurra Altomare

In Sala di Attesa è disponibile l'organigramma gerarchico – funzionale del Presidio.

4. Erogazione delle prestazioni

Presso il Presidio vengono erogate le prestazioni relative alle branche indicate nel paragrafo 2.1.

4.1. Branche specialistiche

Il Paziente può contattare la Struttura, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente può ottenere informazioni su: costi, tempi di prenotazione, durata della visita, eventuali preparazioni e, se interessato, si potrà procedere con la prenotazione (inserendo sul *planning* del professionista i dati del Paziente, il numero di telefono e l'orario della visita).

Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e la visita specialistica subito, qualora ci sia la disponibilità e non sia necessaria una preparazione specifica.

Il giorno stabilito per la visita, il Paziente effettua l'accettazione in segreteria, procede al pagamento della prestazione (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat, bonifico bancario) e viene fatto accomodare in sala d'attesa dove attende la chiamata dello Specialista. Al fine di garantire una migliore gestione delle chiamate del Paziente e per il rispetto della normativa sulla *privacy*, il Medico chiama i Pazienti con il numero/colore assegnato in fase di accettazione.

Durante la visita, lo Specialista, intervistando il Paziente, effettua un'anamnesi e un esame obiettivo, utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria.



Dopo aver controllato i risultati ottenuti e informato il Paziente, il Medico effettua la refertazione se prevista, rilasciando l'eventuale referto/prescrizione.

4.2. Odontoiatria

Per quanto riguarda l'Odontoiatria, nel Presidio, si effettua: prevenzione, igiene orale, odontoiatria conservativa, endodonzia, odontoiatria pediatrica, odontoiatria cosmetica (sbiancamento dentale), chirurgia orale, implantologia, parodontologia, protesi dentaria fissa e rimovibile, *metal free*, in ceramica integrale e in ossido di zirconio, ortodonzia fissa e mobile, *Invisaling*.
Nello specifico:

- La chirurgia orale comprende tutte le terapie chirurgiche limitate al cavo orale che possono essere eseguite in uno studio odontoiatrico (estrazioni dentali semplici, estrazioni di denti del giudizio in inclusione ossea, asportazione di lesioni cistiche, incisione di ascessi, apicectomie, frenulectomie, gengivectomie, chirurgia parodontale).
- La parodontologia è quella branca dell'odontoiatria che si occupa della salute del

parodonto, ossia dell'insieme dei tessuti che sostengono il dente (gengive, osso alveolare, legamento parodontale, cemento radicolare).

- L'implantologia è la branca dell'odontoiatria che si occupa dell'inserimento, nell'osso mascellare o nella mandibola, di viti in titanio. Essa si avvale di impianti osteointegrati utilizzati come supporto per protesi fissa o mobile.
- L'endodonzia è la scienza che ha per oggetto i tessuti interni del dente, le patologie e i trattamenti a essi correlati.
- Per odontoiatria conservativa si intende l'insieme di cure dentarie necessarie all'eliminazione della carie, pulizia e disinfezione della cavità residua, seguite dalla ricostruzione della sostanza dentale perduta tramite otturazioni estetiche. Essa mira a essere minimamente invasiva, e mediante i restauri diretti o indiretti (intarsi in ceramica o in composito), è possibile ottenere eccellenti risultati estetici e funzionali eseguendo cavità minimali grazie alle proprietà adesive di questi materiali.

Il Paziente può contattare la Struttura, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente può ottenere informazioni su: costi, tempi di prenotazione, durata della visita, eventuali preparazioni e, se interessato, si potrà procedere con la prenotazione (inserendo sul *planning* del professionista i dati del Paziente, il numero di telefono, la tipologia di prestazione e l'orario della prestazione).

Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e la prestazione subito, qualora ci sia la disponibilità e non sia necessaria una preparazione specifica.

In caso di lavori dentali complessi, il Paziente viene visitato per formulare un piano di intervento e formulare un preventivo: solo dopo l'accettazione di entrambi, il Paziente viene inserito nel *planning* degli appuntamenti.

Il giorno stabilito per la visita, il Paziente effettua l'accettazione in segreteria, procede al pagamento della prestazione (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat, bonifico bancario) e viene fatto accomodare in sala d'attesa dove attende la chiamata dello Specialista. Al fine di garantire una migliore gestione delle chiamate del Paziente e per il rispetto della normativa sulla *privacy*, il Medico chiama i Pazienti con il numero/colore assegnato in fase di accettazione.

Durante la visita, lo Specialista, intervistando il Paziente, effettua un'anamnesi e un esame obiettivo,

utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria.

4.3. Chirurgia Ambulatoriale

L'accettazione e la preparazione del Paziente in chirurgia ambulatoriale sono fasi determinanti per il buon esito dell'intervento. L'assenza di un periodo di ricovero pre-operatorio rende necessaria l'organizzazione e realizzazione di una articolata serie di procedure in cui il Paziente ha un ruolo attivo e di responsabilità, rispetto alla sostanziale passività consentitagli nel ricovero tradizionale.

Tali procedure riguardano, ad esempio, le condotte igieniche, alimentari e fisiologiche, e l'adempimento degli esami diagnostici.

L'*équipe* medico-infermieristica, quindi fornisce al Paziente indicazioni precise per ottenere un accurato inquadramento diagnostico medico - chirurgico; successivamente, in caso di confermata indicazione all'intervento, fornisce le informazioni preparatorie secondo modalità tali da garantirne la corretta e completa esecuzione.



Inoltre, l'*équipe* deve compiere una valutazione psicologica del Paziente che ne misuri atteggiamenti e abilità gestionali nella specifica situazione stressante costituita dall'intervento, in maniera tale da garantire un approccio globale e individualizzato.

Le fasi relative all'erogazione del servizio di Chirurgia Ambulatoriale sono, quindi, più articolate e complesse e verranno descritte nei seguenti paragrafi.

4.3.1. Prenotazione prima visita

Il Paziente può contattare la Struttura, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente può ottenere informazioni su: costi, tempi di prenotazione, durata della visita, eventuali preparazioni e, se interessato, si potrà procedere con la prenotazione (inserendo sul *planning* del professionista i dati del Paziente, il numero di telefono e l'orario della visita).

Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e la visita subito, qualora ci sia la disponibilità e non sia necessaria una preparazione specifica.

4.3.2. Prima Visita

Il giorno stabilito per la visita, il Paziente effettua l'accettazione in segreteria, procede al pagamento della prestazione (che può essere effettuato tramite contanti,

assegno, carta di credito o bancomat, bonifico bancario) e viene fatto accomodare in sala d'attesa dove attende la chiamata dello Specialista. Al fine di garantire una migliore gestione delle chiamate del Paziente e per il rispetto della normativa sulla *privacy*, il Medico chiama i Pazienti con il numero/colore assegnato in fase di accettazione.

Durante la visita, lo Specialista, intervistando il Paziente, effettua un'anamnesi e un esame obiettivo, utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria.

4.3.3. Pre – accettazione ambulatoriale

Suddivisa in fase diagnostica e fase di preparazione in pre – accettazione.

Fase diagnostica

In questa fase si attua una accurata selezione dei Pazienti attraverso.

- L'indagine chirurgica e la prescrizione degli esami: raccogliendo l'anamnesi medica con l'esame obiettivo del Paziente ed eventuali prescrizioni di esami laboratoristici e strumentali atti a valutare le condizioni generali dello stesso.
- L'indagine psicologica: la brevità dei tempi di contatto con l'*équipe* e la mancanza di un periodo di ricovero pre – operatorio rendono importante l'inquadramento sociopsicologico del Paziente, condotto tipicamente dal Medico Specialista che ha il primo contatto con il Paziente.

La Valutazione del complesso dei dati raccolti conduce all'eventuale programmazione di intervento in chirurgia ambulatoriale e quindi alle procedure di preparazione.

Fase di preparazione in pre – accettazione

Anche per quanto riguarda le procedure di preparazione si possono distinguere due fasi:

- Preparazione fisica: che concerne soprattutto il regime dietetico e le eventuali terapie mediche da osservarsi nei giorni precedenti e specificamente il giorno prima dell'intervento.
- Preparazione psicologica: il Medico Specialista, nell'informare il Paziente relativamente alle procedure e ai rischi connessi all'intervento, effettua una valutazione socio – psicologica dello stesso, valutando bisogni e aspettative.
- Alla fine di questo processo, il Paziente è pronto per essere ammesso all'intervento.

4.3.4. Esecuzione Intervento Chirurgico

4.3.4.1. Accettazione

Il giorno stabilito, il Paziente effettua l'accettazione in segreteria, procede al pagamento della prestazione (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat, bonifico bancario) e viene fatto accomodare in sala d'attesa dove attende la chiamata dello Specialista. Al fine di garantire una migliore gestione delle chiamate del Paziente e per il rispetto della normativa sulla *privacy*, il Medico chiama i Pazienti con il numero/colore assegnato in fase di accettazione.

L'infermiere e/o il Medico completano le procedure di carattere burocratico (registrazione dati in cartella e nell'archivio informatizzato) e quelle di carattere sanitario (raccolta degli esami e delle indagini di laboratorio, firma dei consensi informati, ect.).

Tale materiale viene trascritto e accluso in cartella.

4.3.4.2. Intervento chirurgico

Dopo aver espletato gli obblighi amministrativi e burocratici, il Paziente viene fatto accomodare nella sala preparazione, dove si spoglia di eventuali indumenti e monili, lasciandoli in consegna a un accompagnatore o dentro l'armadio della stanza; e viene accompagnato in Sala Operatoria.

Tutti i Pazienti che devono essere sottoposti a una procedura di anestesia in regime ambulatoriale, vengono adeguatamente valutati dal Responsabile della procedura secondo diversi parametri previsti dal protocollo medico condiviso con la Direzione Sanitaria (es.: storia clinica, precedenti esperienze di anestesia, etc.)

Dopo queste valutazioni il Responsabile della procedura si appresta a somministrare l'anestetico locale, monitorando il Paziente per tutto il tempo della prestazione.

Il Medico Specialista inizia l'intervento chirurgico non appena l'anestesia sarà andata a buon fine e, dopo aver effettuato l'intervento di Chirurgia Ambulatoriale, ne trascriverà la descrizione (o verbale operatorio) sullo spazio dedicato in Cartella.

Una copia del verbale andrà inserita nel registro operatorio.

Il Medico Specialista, inoltre, fisserà la data per il controllo successivo, finalizzata alla rimozione dei punti o alla revisione della ferita o ai controlli previsti.

4.3.4.3. Controllo post – operatorio

Terminato l'intervento, il Paziente è assistito nell'immediato dallo *staff* infermieristico, che resta

comunque a disposizione dello stesso per eventuali problemi o domande.

Con il *Follow-up* il Paziente termina il suo Percorso Clinico di Chirurgia Ambulatoriale.

La "Cartella" e/o tutta la documentazione relativa all'Intervento sono archiviati dalla Direzione Sanitaria e vengono forniti al Paziente su esplicita richiesta.

5. La missione e i valori aziendali

La missione e i valori della Società Marilab S.r.l. sono racchiusi in pochi ma significativi principi:

- Porre al centro della visione aziendale il Paziente, manifestando attenzione, cortesia e disponibilità nei suoi confronti.
- Puntare sulla crescita professionale e sulla deontologia dei propri collaboratori.
- Condurre lo *staff* a condividere la missione aziendale e identificarsi con essa.

5.1. Obiettivi

- Generare progresso sanitario, sociale ed economico per la comunità.
- Creare valore gestendo e sviluppando l'azienda nel tempo.
- Sostenere la crescita, il benessere e la professionalità della Marilab S.r.l.
- Garantire, con impegni precisi e comportamenti trasparenti, il livello qualitativo delle prestazioni erogate.
- Rappresentare, nel proprio settore, una valida risposta a ogni specifica esigenza del cittadino.

5.2. Qualità

Il Presidio Marilab srl di viale A. Zambrini, 2,4,6 - 00121 Roma, si propone di vincere la sfida della qualità attuando i seguenti percorsi:



- **QUALITÀ DEL PERSONALE:** accuratamente selezionato e altamente qualificato, attraverso l'aggiornamento professionale permanente.
- **QUALITÀ DELLA TECNOLOGIA:** utilizzo di tecnologia prodotta solo da aziende *leader* di settore.
- **STANDARDIZZAZIONE DEI PROCESSI:** seppur non ancora certificato, il Presidio adotta un Sistema di Gestione per la Qualità in linea con la normativa ISO 9001.
- **QUALITÀ DELL'OSPITALITÀ:** accoglienza in ambienti confortevoli.
- **QUALITÀ DEI SERVIZI:** servizi sanitari resi a livelli di eccellenza.
- **ATTENZIONE ALLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE:** raccolta e analisi di segnalazioni, osservazioni e suggerimenti del Paziente.

6. Standard di Qualità

MED-ZAM-2-DIR-CASE

Seppur non ancora certificato, il Presidio Marilab srl di viale A. Zambrini, 2,4,6 – 00121 Roma ha sviluppato un Sistema di Gestione per la Qualità in linea allo standard ISO 9001 per:

- Migliorare i servizi erogati;
- Soddisfare pienamente le esigenze del Paziente;
- Valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

La presente Carta dei Servizi rappresenta un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini alla gestione della propria salute.

Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità ritenuti prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli *standard* adottati.

La Marilab garantisce i seguenti *Standard* di qualità:

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Documentazione sui servizi	La Carta dei Servizi è consultabile e disponibile presso il <i>Desk</i> di Accettazione.
Informazioni sulla sicurezza	Le vie d'esodo (planimetrie specifiche con indicazioni comportamentali da seguire) sono affisse in tutta la struttura.
Identificazione operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con un cartellino riportate nome, cognome e funzione.
Tempi di attesa	Le visite specialistiche e gli interventi si eseguono su prenotazione contemperando le esigenze del Paziente con il <i>planning</i> degli specialisti e la disponibilità della sala operatoria.

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Dotazione e qualifica del personale Medico	Conformità ai requisiti previsti dagli <i>standard</i> e dalle normative regionali e nazionali.
Dotazione e qualifica del personale Infermieristico, tecnico e ausiliario	Conformità ai requisiti previsti dagli <i>standard</i> e dalle normative regionali e nazionali.
Selezione del personale	Superamento delle prove di selezione.
Aggiornamento del personale Sanitario	Programma annuale di corsi di aggiornamento e verifica del soddisfacimento del debito formativo secondo le norme ministeriali in merito all'Educazione Continua in Medicina.
Dotazione e tipologia delle Attrezzature	Conformità ai requisiti previsti dagli <i>standard</i> e dalle normative regionali e nazionali.
Dotazione sistema informatico e cartella clinica informatizzata	Gestione completa dei dati amministrativi e clinici su programma personalizzato informatizzato.

6.1. Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del Paziente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su



eventuali disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire i problemi esistenti e per definire interventi di miglioramento del servizio.

Il Paziente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilando e sottoscrivendo il modulo dedicato, che può essere richiesto direttamente all'Ufficio Qualità o all'Accettazione;
- redigendo una lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Aziendale e/o Sanitaria;
- presentandosi direttamente in Struttura e fornendo verbalmente o per iscritto le proprie osservazioni;

La Sig.ra Azzurra Altomare, Responsabile di Accettazione, è la figura deputata alla raccolta e all'invio alla Direzione Sanitaria, dei Reclami scritti e/o verbali, rilasciati direttamente in Sede.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione. Negli altri casi la stessa Direzione comunica al Paziente la presa in carico del reclamo entro 5 giorni, e avvia un'indagine con i Responsabili delle Aree o Servizi interessati al fine di fornire una risposta definitiva entro un massimo di 3 settimane lavorative dall'evento.

7. Rapporto con il Paziente

7.1. Diritti del Paziente

Il Paziente ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni ricevute e poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte, salvo i casi di urgenza nei quali un ritardo possa compromettere la sua salute;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali e sensibili;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esiste una procedura certa di istruttoria e ottenere una risposta soddisfacente;

- ottenere risposte adeguate e omogenee.



7.2. Doveri del Paziente

Il Paziente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico e assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Struttura, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni riguardanti l'utilizzo di prestazioni e servizi.

8. Convenzioni

8.1. Dirette – Assicurative

- AON HEWITT
- ASSIDIM MYRETE
- ASSIRETE
- AXA CARING
- FASI
- FASIOPEN
- FONDO SALUTE – CESARE POZZO
- GENERALI
- MYASSISTANCE
- Network PosteProtezione
- PREVIMEDICAL
- SAS Soluzioni Assicurative Sanitarie

9. Marilab Card

La Marilab mette a disposizione dei propri clienti e dei tanti professionisti che operano nel mondo sanitario le esclusive *Marilab Card*.

Si tratta di un pratico ed elegante supporto magnetico personalizzato direttamente collegato al nostro moderno sistema informatico, in grado di garantire al possessore molteplici agevolazioni tra cui:

- percorsi preferenziali per le prestazioni cliniche, diagnostiche e terapeutiche erogate nei Centri Marilab;
- scontistica sulle attività dei Centri Marilab;
- accesso diretto alle convenzioni che Marilab ha stipulato con molti partner commerciali;
- facilitazioni destinate esclusivamente ai professionisti dell'ambito medico/sanitario.

Le *Card* sono a pagamento, per informazioni chiamare il numero 06561951 o rivolgersi al personale di Accettazione.

9.1. **Tipologie Marilab Card**

PLATINO

- 30% Analisi Cliniche;
- 20% Diagnostica Strumentale;
- 20% Visite Specialistiche;
- 10% Fisioterapia, Genetica e Biologia Molecolare.

ORO

- 20% Analisi Cliniche;
- 15% Diagnostica Strumentale;
- 10% Visite Specialistiche;
- 10% Fisioterapia, Genetica e Biologia Molecolare.

ARGENTO

- 10% Analisi Cliniche;
- 10% Diagnostica Strumentale;
- 10% Visite Specialistiche;
- 10% Fisioterapia, Genetica e Biologia Molecolare.

10. **La Nostra Storia**

Nel 1962 il Dott. Remo MARINO, medico chirurgo specialista in ematologia, apre, a Ostia Lido, il primo laboratorio di analisi cliniche diagnostiche.

Al 1986 risale, invece, l'acquisizione del Laboratorio di Via Caffaro, 137 successivamente ristrutturato e trasformato in Centro Diagnostico Polispecialistico che comprende un ampio reparto di Diagnostica per Immagini, Ambulatori Specialistici e Ambulatorio Odontoiatrico.

Nel 2005 viene inaugurato a Ostia Lido, in Viale Alfredo Zambrini, 14 il *Marilab Center*, Centro Diagnostico Polispecialistico che offre un'ampia gamma di servizi nel campo della diagnostica e della prevenzione.



MARILAB

AMORE per la VITA

MARILAB S.r.l.