



AMORE per la VITA

CARTA
dei
SERVIZI

MARILAB S.r.l.

Via Caffaro, 137 - 001541 Roma

Rev. 12 del 15/05/2025

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

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica



*Gentile Paziente/Cliente,
nell'accoglierLa Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sanitari" del nostro Centro.
Tale guida, redatta con l'apporto dei medici specialisti operanti all'interno del Centro, 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.*

Il Legale Rappresentante

Dott. Luca MARINO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luca Marino', is written over the printed name.

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica

Indice

IL NOSTROCREDO	2
1. Riferimenti.....	6
1.1. Riferimenti Normativi.....	6
1.2. Riferimenti Legislativi	6
1.3. Principi fondamentali	7
2. Presentazione della Sede Marilab di Via Caffaro, 137	7
2.1. Prestazioni erogate.....	8
2.2. Sede e numeri utili.....	11
2.3. Orari.....	11
2.4. Come raggiungerci.....	12
2.5. Trasparenza nelle Prenotazioni e Liste di attesa	12
2.6. Pagamenti.....	12
3. Organigramma Gerarchico	13
3.1. Organigramma Funzioni Centralizzate	13
4. Consegna dei referti e disponibilità dei risultati.....	13
4.1. Conservazione della documentazione sanitaria e tempi di accesso:	14
5. Laboratorio di Analisi	15
5.1. Accesso alla Struttura	15
5.2. Fase pre – analitica	16
5.3. Fase analitica	17
5.4. Fase post – analitica	17
6. Diagnostica per Immagini	18
6.1. Descrizione dell’accesso alla struttura	18
6.2. Esecuzione dell’esame.....	19
7. Branche specialistiche	19
7.1. Odontoiatria	20
8. Medicina del lavoro	21
9. La missione e i valori aziendali	21
9.1. Obiettivi.....	22
9.2. Qualità	22
10.	<i>Standard di</i>
Qualità	22
10.1. Standard di Qualità Marilab	23
10.2. Segnalazioni e reclami	23
11.	<i>Rapporto con il</i>
Paziente/Cliente	24
11.1. Diritti del Paziente/Cliente	24

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica



11.2. Doveri del Paziente/Cliente	25
12. Convenzioni	25
12.1. Dirette Assicurative	25
12.2. Convenzioni Indirette – per Aziende	25
12.3. MY MARILAB - DIGITAL CARD	26
13.	La Nostra
Storia	26

1. Riferimenti

1.1. Riferimenti Normativi

La Carta dei Servizi è un moderno strumento di Tutela dei Pazienti/Clienti; 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 poter 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. 20 del 30/07/1999

"Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. del 14/01/97".

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"

Regolamento UE 2016/679

"Regolamento general sulla protezione dati"

DCA 469/2017

"Disposizioni in materia di autorizzazione - adozione del manuale di accreditamento"

D. LGS. 213/2001

"Codice della responsabilità degli enti"

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale, scientifica e il miglioramento

continuo perseguito, in linea con quanto previsto dalla conseguita Certificazione Volontaria di eccellenza per la Qualità (Norma UNI EN ISO 9001:2015) e dall'Accreditamento Regionale.

I Pazienti/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/Cliente ha il diritto di scegliere tra prestazioni erogate in convenzione con il S.S.N. o in regime privatistico.

PARTECIPAZIONE: il Paziente/Cliente 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/Cliente.

TUTELA DELLA PRIVACY: i dati personali e sensibili relativi al Paziente/Cliente sono trattati nel rispetto delle vigenti prescrizioni di legge.

2. Presentazione della Sede Marilab di Via Caffaro, 137

La Sede, si trova nel quartiere Garbatella, è un centro di circa 800 mq su due piani, dotato di ingresso privato e ascensore (non sono presenti barriere architettoniche all'interno), opera sia in regime privatistico sia in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

Al piano terra sono presenti la Studi Medici, Sala d'attesa, l'Accettazione, la Sala Prelievi, il Laboratorio, la Radiologia, gli uffici e i Servizi Igienici. Al piano inferiore, sono presenti la Sala d'attesa e uno spazio per l'Accettazione, gli Studi Medici e Odontoiatrici, gli altri locali e spazi di servizio.

Tecnologicamente all'avanguardia, è dotato di macchinari di ultima generazione, di ambienti ampi e luminosi, possibilità di parcheggio fronte strada.

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, hanno permesso alla

Sede di Via Caffaro di diventare un importante punto di riferimento per i propri Pazienti, perfettamente allineato ai severi *standard* di riferimento europei.

2.1. Prestazioni erogate

Per l'elenco completo delle prestazioni rivolgersi al *desk* di Accettazione.

Analisi cliniche:

Il Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Via Caffaro 137, in ottemperanza al DCA 115/2017, è laboratorio operante all'interno di un'Aggregazione di Rete di laboratori privati accreditati denominata "Marilab S.r.l.".

Nella specie la Rete Marilab S.r.l. assume la seguente configurazione aggregativa:

1.Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Via Caffaro 137, quale laboratorio Aggregato (*laboratorio deputato alla fase preanalitica e post analitica*);

2.Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Viale Alfredo Zambrini 14, quale laboratorio Aggregante ovvero laboratorio "hub" (*laboratorio deputato alla fase analitica*).

In considerazione di tale assetto organizzativo i campioni biologici raccolti presso il laboratorio Aggregato di Via Caffaro vengono trasferiti al laboratorio hub di Viale Alfredo Zambrini deputato all'esecuzione degli esami diagnostici nonché alla relativa refertazione.

La Rete Marilab S.r.l. per esami a bassa frequenza e/o alta complessità si avvale di altri laboratori esterni all'Aggregazione debitamente autorizzati e accreditati.

L'elenco completo degli esami e della rispettiva lavorazione è consultabile sul Vademecum di Laboratorio Analisi a disposizione dei Pazienti presso il desk di Accettazione.

Analisi cliniche

(sia in regime privato che accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale)

Per le prestazioni erogabili in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, Marilab, in attuazione del DM 25 novembre 2024 - Deliberazione 30 dicembre 2024, n. 1187 prevede l'erogazione delle prestazioni così come da nomenclatore regionale. Per maggiori specifiche rivolgersi al personale di accettazione o al CUP telefonico.

Il Laboratorio Analisi eroga prestazioni riferibili alle seguenti branche/test di medicina di laboratorio:

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Immunologia
- Microbiologia
- Virologia
- Dosaggi Ormonali
- Biologia Molecolare

- Test Allergologici
- Diagnosi Prenatale
- Pap-Test
- Test Tossicologici
- Indagini Genetiche
- IBE (indici biologici di esposizione)

L'elenco completo degli esami e della rispettiva lavorazione è consultabile sul Vademecum di Laboratorio Analisi a disposizione dei Pazienti presso il desk di Accettazione.

Diagnostica per immagini

(sia in regime privato che accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale)

Per le prestazioni erogabili in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, Marilab, in attuazione del DM 25 novembre 2024 - Deliberazione 30 dicembre 2024, n. 1187 prevede l'erogazione delle prestazioni così come da nomenclatore regionale. Per maggiori specifiche rivolgersi al personale di accettazione o al CUP telefonico.

Le prestazioni erogabili fanno riferimento alle seguenti sezioni:

- RX tradizionale
- Ecografie
- Ecocardiografia
- Ecocolordoppler
- Fibroscan
- Mammografia con tomosintesi
- M.O.C.
- TAC Conebeam

Visite Specialistiche

(solo in regime privato non accreditato)

- Allergologia
- Anestesia e rianimazione
- Cardiologia
- Chirurgia Generale (solo visite)
- Chirurgia Plastica e ricostruttiva (solo visite)
 - Medicina Estetica
- Chirurgia Vascolare – Angiologia (solo visite)
- Dermatologia
 - Medicina Estetica
- Ematologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
 - Endoscopia digestiva
 - Epatologia
- Ginecologia
- Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione
 - Dietologia
 - Endocrinologia

- Ambulatori Polispécialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica

- Malattie metaboliche e diabetologiche
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Generale
 - Medicina Interna
- Medicina Legale e delle assicurazioni
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria
- Oncologia
- Ortopedia - Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
 - Tisiologia e malattie dell'apparato respiratorio
- Psichiatria
- Reumatologia
- Urologia

Medicina fisica e riabilitativa

(solo in regime privato non accreditato)

Prestazioni di Medicina Fisica Riabilitativa Ambulatoriale DCA 27/11

- Diatermia a onde corte e microonde
- Agopuntura com moxa revulsivante
- Ipertermia nas
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Pressoterapia o Presso-Depresso terapia intermittente
- Elettroterapia antalgica
- Ultrasuono terapia
- Trazione scheletrica
- Ionoforesi
- Laser terapia antalgica
- Mesoterapia
- Fotoforesi terapeutica
- Fotochemioterapia extracorporea
- Fotoforesi extracorporea

Altre attività prestazionali

(solo in regime privato non accreditato)

- Vaccinazioni non obbligatorie
- Certificazioni mediche rilascio patenti
- Medicine non convenzionali
 - Agopuntura
 - Fitoterapia
 - Medicina antroposofica
 - Medicina ayurvedica
 - Omeopatie

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica

- Chiropratica
- Osteopatia

Medicina del Lavoro – Servizi per le aziende

Marilab offre servizi di medicina del Lavoro per le aziende.

La Medicina del Lavoro è la disciplina medica che si occupa della prevenzione, diagnosi e gestione delle malattie e degli infortuni legati all'attività lavorativa. Il suo scopo principale è tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la valutazione dei rischi professionali e la sorveglianza sanitaria

2.2. Sede e numeri utili

La struttura è situata in Via Caffaro, 137 – 00154, Roma.
Telefono: 065134191/0651600997

2.3. Orari

Orario di Apertura

Lunedì - Venerdì: 07.00-19.00
Sabato: 07.00-12.30

Orario prelievi

Lunedì - Sabato: 07.00-11.00

Orario Ritiro Referti

Lunedì - Venerdì: 11.00-18.00
Sabato: 11.00-12.00

Orario Prelievi Domiciliari

Su appuntamento.

Orario Poliambulatorio

L'orario dell'appuntamento viene concordato al momento della prenotazione (anche telefonica). L'eventuale referto è consegnato direttamente al Paziente a prestazione ultimata.

Presso la *reception* è disponibile uno schema con le disponibilità settimanali delle varie branche specialistiche. Riportante:

Specialistica

Lunedì - Venerdì
dalle 09.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.30

Radiologia

lunedì dalle 08.00 alle 12:00
Martedì dalle 08.00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:30
Mercoledì dalle 15:00 alle 18:30

Ecografie:

Giovedì dalle 08.00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:30

Venerdì dalle 08.00 alle 12:00

lunedì dalle 09.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.30

Martedì dalle 09.00 alle 13:00

Mercoledì dalle 15.00 alle 18.30

Giovedì dalle 09.00 alle 13:00

Venerdì dalle 09.00 alle 13:00

2.4. Come raggiungerci

La struttura è situata a circa 200 m dalla fermata "Garbatella" della Metro Linea B.

Inoltre, è raggiungibile tramite altre linee locali di autobus.

Infine, è disponibile un parcheggio privato convenzionato per i Pazienti della Marilab.

2.5. Trasparenza nelle Prenotazioni e Liste di attesa

Le prenotazioni per le analisi di laboratorio non sono necessarie, basta presentarsi la mattina, avendo rispettato le modalità di preparazione e non sono attivate liste di attesa.

Per poter usufruire delle prestazioni di Diagnostica per Immagini è necessario effettuare la prenotazione a mezzo contatto telefonico oppure recandosi direttamente presso la Sede. Per tali tipologie di prestazioni non sono attivate liste di attesa.

Per poter usufruire delle altre tipologie di prestazioni Specialistiche erogate in regime privato, è necessario effettuare la prenotazione a mezzo contatto telefonico oppure recandosi direttamente presso la Sede. La lista di attesa in questi casi si forma generalmente per richieste particolari dell'utenza (es. un orario o giorno o specialista particolare), in questi casi, l'attesa media può essere di due giorni lavorativi. Fa eccezione la neurologia/elettromiografia dove il medico riceve ogni 15 giorni.

2.6. Pagamenti

Il Paziente può scegliere tra le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti
- Bancomat
- Assegno
- Carta di Credito
- Bonifico bancario

3. Organigramma Gerarchico

Rappresentante Legale:
Dott. Luca MARINO

Direzione Sanitaria:
Dott.ssa Simona PADULA

Direzione Tecnica:
Dott.ssa Concettina LATELLA (Laboratorio Analisi)
Dott.ssa Simona PADULA (Diagnostica per Immagini)

Per il dettaglio dei ruoli e delle funzioni presenti nell'organizzazione si rimanda al documento "Organigramma" disponibile in accettazione.

3.1. Organigramma Funzioni Centralizzate

La Marilab mette a disposizione delle proprie Sedi, delle figure centralizzate di supporto, come da organigramma disponibile nelle Sale d'attesa .

4. Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

Laboratorio Analisi

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato dietro presentazione del "foglio di ritiro" del quale viene in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata; in tal caso è necessaria l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

Gli esami prevedono tempi differenti di refertazione, che possono variare da 1 a 10 giorni lavorativi.

La data di ritiro riportata nel "foglio di ritiro" è riferita al referto completo; E' comunque possibile in urgenza, richiedere un referto parziale in giornata relativo esclusivamente alle tipologie di esami sotto riportati:

ematologia, coagulazione, chimica clinica, immunometria, elettroforesi sieroproteica, esame chimico fisico urine, ricerca diretta Streptococco gruppo A.

Il Sistema Informativo in uso nelle Sedi Marilab offre al Paziente anche la possibilità di visualizzare (stampare) il Referto utilizzando il Servizio online. Il Paziente che vuole utilizzare questo Servizio, in fase di accettazione sottoscrive un apposito consenso ed ottiene le credenziali da utilizzare per il primo accesso. Un sms lo avviserà quando il sistema renderà disponibili i risultati.

La consultazione del referto è accessibile per 30 giorni dalla data di rilascio. Per assolvere l'obbligo di ritiro senza incorrere nelle sanzioni previste in caso di mancato ritiro (Legge Finanziaria 2007, comma

796 lettera r), anche per i pazienti esenti, il referto dovrà essere consultato online entro 30 giorni dalla sua pubblicazione o ritirato presso la struttura.

I Referti devono essere in ogni caso interpretati da un Medico di Fiducia.

Gli esami per HIV e le indagini genetiche vengono consegnati esclusivamente al Paziente/Cliente.

Poliambulatorio

Per tutte le prestazioni Specialistiche e di Diagnostica per Immagini, la consegna del Referto è contestuale alla visita ad esclusione delle prestazioni di Radiologia per le quali il Referto viene consegnato nell'arco delle 48 ore successive. In caso di richieste urgenti, i referti relativi agli esami di Radiologia vengono consegnati in giornata.

Per la Diagnostica per Immagini, inoltre, ad esclusione delle prestazioni riferite a Ortopanoramica e MOC, il Sistema Informativo in uso nelle Sedi Marilab offre al Paziente anche la possibilità di visualizzare (stampare) il Referto utilizzando il Servizio online. Il Paziente che vuole utilizzare questo Servizio, in fase di accettazione sottoscrive un apposito consenso ed ottiene le credenziali da utilizzare per il primo accesso. Un sms lo avviserà quando il sistema renderà disponibili i risultati.

La possibilità di scaricare il referto e di chiedere di ricevere tramite e-mail coperta da password il link per scaricare anche le relative immagini, resta disponibile per 30 giorni dalla data di rilascio. Per assolvere l'obbligo di ritiro senza incorrere nelle sanzioni previste in caso di mancato ritiro (Legge Finanziaria 2007, comma 796 lettera r), anche per i pazienti esenti, il referto dovrà essere consultato online entro 30 giorni dalla sua pubblicazione o ritirato presso la struttura.

I Referti devono essere in ogni caso interpretati da un Medico di Fiducia.

4.1. Conservazione della documentazione sanitaria e tempi di accesso:

La conservazione dei referti avviene nel rispetto dei termini stabiliti dalle normative nazionali e regionali vigenti.

E'possibile ottenere copia della documentazione sanitaria previa richiesta scritta presentata in accettazione. La richiesta medesima verrà inoltrata alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente.

Le eventuali integrazioni, sono fornite, in ogni caso entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

5. Laboratorio di Analisi

Il Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Via Caffaro 137, in ottemperanza al DCA 115/2017, è laboratorio operante all'interno di un'Aggregazione di Rete di laboratori privati accreditati denominata "Marilab S.r.l.".

Nella specie la Rete Marilab S.r.l. assume la seguente configurazione aggregativa:

1.Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Via Caffaro 137, quale laboratorio Aggregato (*laboratorio deputato alla fase preanalitica e post analitica*);

2.Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Viale Alfredo Zambrini 14, quale laboratorio Aggregante ovvero laboratorio "hub" (*laboratorio deputato alla fase analitica*).

In considerazione di tale assetto organizzativo i campioni biologici raccolti presso il laboratorio Aggregato di Via Caffaro vengono trasferiti al laboratorio hub di Viale Alfredo Zambrini deputato all'esecuzione degli esami diagnostici nonché alla relativa refertazione.

La Rete Marilab S.r.l. per esami a bassa frequenza e/o alta complessità si avvale di altri laboratori esterni all'Aggregazione debitamente autorizzati e accreditati.

L'elenco completo degli esami e della rispettiva lavorazione è consultabile sul Vademecum di Laboratorio Analisi a disposizione dei Pazienti presso il desk di Accettazione.

5.1. Accesso alla Struttura

Il Paziente/Cliente può contattare la Struttura di Via Caffaro, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente/Cliente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione dell'esame. Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e il prelievo, come di seguito descritto.

Il Paziente/Cliente, una volta entrato all'interno della Struttura, dovrà prendere il numero elimina code e attendere il proprio turno. Tale numero lo accompagnerà al desk di Accettazione.

Il Paziente/Cliente potrà attendere il proprio turno accomodandosi in sala di attesa, avendo cura di visionare il numero elimina code impresso sul *display* dell'accettazione.

Il Paziente/Cliente si presenterà quindi nella postazione indicata dal *display* con ricetta medica.

La ricetta deve indicare:

- nome e cognome del Paziente per esteso con caratteri chiari e leggibili;
- codice fiscale del Paziente;
- data di prescrizione;
- diagnosi;
- elenco dettagliato e leggibile degli esami da eseguire;
- segnalazione del diritto all'esenzione;
- codice e nominativo del Medico prescrittore.

Il Paziente/Cliente, nel rispetto dell'appropriatezza clinica, può richiedere l'esecuzione di alcuni esami di laboratorio dietro esibizione di Ricetta Bianca o in auto – prescrizione (previa compilazione di specifico modulo disponibile in accettazione).

Per la gestione dei dati personali e sensibili, il personale di segreteria chiederà di prendere visione dell'informativa sulla *privacy* secondo quanto richiesto dal Regolamento UE 2016/679 e di esprimere, attraverso apposizione della firma, il proprio consenso all'utilizzo dei dati comunicati per le ulteriori finalità indicate nell'informativa.

Una volta effettuata la fase di accettazione, il personale di segreteria, previo pagamento (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat) consegnerà al Paziente/Cliente la fattura per il pagamento e il modulo di delega nel caso in cui lo stesso sia impossibilitato a ritirare il referto.

Al termine del pagamento la segretaria inviterà il Paziente/Cliente ad accomodarsi in sala in attesa per la chiamata del prelevatore. Sarà quindi cura del prelevatore chiamare il Paziente/Cliente in ordine di accettazione seguendo il numero elimina code, per il rispetto della *privacy*. Il Paziente/Cliente dovrà presentarsi in sala prelievi per l'esecuzione dell'esame e per l'eventuale consegna di campioni biologici.

È importante, durante la consegna di un eventuale campione biologico, specificare al prelevatore:

- data e ora della raccolta del campione;
- tipo di campione e sito anatomico di provenienza (dove necessaria la precisazione);
- informazioni cliniche rilevanti per il Paziente/Cliente.

La raccolta di questa informazione in fase pre – analitica può risultare di grande utilità per i Medici e i Biologi in fase analitica e post – analitica per ottimizzare il flusso di lavoro e garantire una maggiore valenza diagnostica del referto finale.

5.2. Fase pre – analitica

La fase pre – analitica ha inizio, in ordine cronologico, con la richiesta dell'esame da parte del Paziente/Cliente, prosegue con la preparazione dello stesso, la raccolta del campione primario, il trasporto al laboratorio e termina con l'avvio delle procedure analitiche.

È importante che il Paziente/Cliente si attenga alle seguenti disposizioni:

- presentarsi a digiuno da un minimo di 8 ore a un massimo di 12 ore;

- smettere di fumare dalle ore 24 del giorno precedente;
- rispettare eventuali prescrizioni e diete consigliate ai fini della corretta esecuzione di particolari indagini di laboratorio (es. *Test di Nordin*, *Idrossipiorina*, ect.).

Il Paziente/Cliente che, oltre al prelievo di sangue, deve raccogliere determinati campioni biologici (quali urine, feci, saliva, espettorato, liquido seminale, etc.) deve approvvigionarsi dei recipienti con le relative istruzioni per la raccolta e conservazione, come descritto in modo dettagliato nei moduli di preparazione e raccolta dei campioni biologici forniti dal personale di segreteria.

5.3. Fase analitica

La fase analitica ha inizio con l'ingresso dei campioni in laboratorio e il loro caricamento sugli strumenti o la loro processazione manuale e viene svolta per la sua totalità presso il laboratorio hub di Rete ovvero presso altri laboratori esterni alla Rete, così come esposto al precedente punto 5.

L'elenco completo degli esami e della rispettiva lavorazione è consultabile sul Vademecum di Laboratorio Analisi a disposizione dei Pazienti presso il desk di Accettazione.

5.4. Fase post – analitica

La fase post – analitica inizia con la chiusura del percorso di lavorazione dei campioni.

Si esplica con le attività di controllo, revisione e validazione dei risultati da parte dei Responsabili (Medici o Biologi abilitati) e si conclude con la consegna dei referti ai Pazienti.

I risultati degli esami diagnostici eseguiti presso altri laboratori esterni alla Rete Marilab vengono inviati al Laboratorio Marilab S.r.l. di Via Caffaro 137, quale struttura deputata alla consegna del referto finale al paziente.

I referti, in busta chiusa, vengono consegnati direttamente all'interessato, o a persona munita di delega opportunamente firmata.

Il Sistema Informativo in uso nelle Sedi Marilab offre al Paziente anche la possibilità di visualizzare (stampare) il Referto utilizzando il Servizio online. Il Paziente che vuole utilizzare questo Servizio, in fase di accettazione sottoscrive un apposito consenso ed ottiene le credenziali da utilizzare per il primo accesso. Un sms lo avviserà quando il sistema renderà disponibili i risultati.

La consultazione del referto è accessibile per 30 giorni dalla data di rilascio. Per assolvere l'obbligo di ritiro senza incorrere nelle sanzioni previste in caso di mancato ritiro (Legge Finanziaria 2007, comma 796 lettera r), anche per i pazienti esenti, il referto dovrà essere consultato online entro 30 giorni dalla sua pubblicazione o ritirato presso la struttura.

I Referti devono essere in ogni caso interpretati da un Medico di Fiducia.

Gli esami per HIV e le indagini genetiche vengono consegnati esclusivamente al Paziente/Cliente.

6. Diagnostica per Immagini

6.1. Descrizione dell'accesso alla struttura

Il Paziente/Cliente può contattare la Struttura di Via Caffaro, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente/Cliente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione dell'esame. Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e la prestazione, come di seguito descritto.

Nel caso di prenotazione il personale dell'accettazione provvede a registrare i dati del Paziente/Cliente nella lista d'attesa corrispondente alla prestazione richiesta, curando di evitare ogni genere di preferenze nel rispetto assoluto delle prenotazioni pregresse. I nominativi dei Pazienti vengono pertanto, inseriti, nelle liste di attesa consecutivamente, in ordine cronologico, in modo che la sequenza sia sostanzialmente determinata dall'ordine di registrazione della richiesta.

Il Paziente/Cliente, una volta entrato all'interno della Struttura, dovrà prendere il numero elimina code e attendere il proprio turno. Il Paziente/Cliente potrà attendere il proprio turno accomodandosi in sala di attesa, avendo cura di visionare il numero elimina code impresso sul *display* dell'accettazione.

Il Paziente/Cliente si presenterà quindi nella postazione indicata dal *display* con ricetta medica.

La ricetta deve indicare:

- nome e cognome del Paziente per esteso con caratteri chiari e leggibili;
- codice fiscale del Paziente;
- data di prescrizione;
- diagnosi;
- elenco dettagliato e leggibile degli esami da eseguire;
- segnalazione del diritto all'esenzione;
- codice e nominativo del Medico prescrittore.

Il Paziente/Cliente, nel rispetto dell'appropriatezza clinica, può richiedere l'esecuzione degli esami dietro esibizione di Ricetta Bianca. Le richieste di esami Radiologici devono essere vagliate personalmente dal Medico Responsabile o, in sua assenza da un suo delegato medico che, in base alla propria esperienza clinica, alla valutazione dello stato di salute del Paziente/Cliente e alla effettiva utilità dell'esame, deciderà sull'opportunità di accoglimento della richiesta e sulla modalità di esecuzione dell'esame.

Per la gestione dei dati personali e sensibili, il personale di segreteria chiederà di prendere visione dell'informativa sulla *privacy* secondo quanto richiesto dal Regolamento UE 2016/679 e di esprimere,

attraverso apposizione della firma, il proprio consenso all'utilizzo dei dati comunicati per le ulteriori finalità indicate nell'informativa. Una volta effettuata la fase di accettazione, il personale di segreteria, previo pagamento (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat) consegnerà al Paziente/Cliente la fattura per il pagamento e il modulo di delega nel caso in cui lo stesso sia impossibilitato a ritirare il referto. Al termine del pagamento la segretaria inviterà il Paziente/Cliente ad accomodarsi in sala in attesa per la chiamata. Sarà quindi cura del Medico o del TSRM chiamare il Paziente/Cliente in ordine di accettazione seguendo il numero elimina code, per il rispetto della privacy.

6.2. Esecuzione dell'esame

Al Medico Responsabile compete l'onere di illustrare al Paziente/Cliente il contenuto della scheda informativa rendendolo edotto sul tipo di esame e sugli ipotetici rischi. A tale fine, provvede, previa intervista, a compilare il questionario preliminare alla esecuzione dell'indagine, apponendo la propria firma.

Nelle donne in età fertile, è obbligatorio far sottoscrivere alla paziente il modello della dichiarazione di consenso e di non gravidanza; senza il quale non si possono somministrare radiazioni ionizzanti. Infatti qualora vi dovesse essere il sospetto di una gravidanza l'esame non verrà eseguito.

Il Paziente viene invitato quindi a recarsi nello spogliatoio chiedendogli di togliere qualsiasi indumento od oggetto che possa impedire la corretta esecuzione dell'indagine.

Il TSMR fa accomodare il Paziente, provvede a inserire i dati nel Computer e inizia l'esame.

Appena eseguito l'esame il TSRM verifica la qualità delle immagini e, se non vi sono problematiche, invita il Paziente a rivestirsi.

In Sala refertazione il Medico Specialista Radiologo provvede alla relativa refertazione.

Immagini e referto vengono inseriti all'interno della busta con cui saranno consegnati al Paziente al momento del ritiro.

7. Branche specialistiche

Il Presidio Marilab di Via Caffaro eroga visite specialistiche nelle branche indicate in Tabella (paragrafo 2.1).

Il Paziente/Cliente può contattare la Struttura di Via Caffaro, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente/Cliente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione dell'esame. Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione e la prestazione, come di seguito descritto.

Nel caso di prenotazione il personale dell'accettazione provvede a registrare i dati del Paziente/Cliente nella lista d'attesa corrispondente alla prestazione richiesta, curando di evitare ogni genere di preferenze nel rispetto assoluto delle prenotazioni

pregresse. I nominativi dei Pazienti vengono pertanto, inseriti, nelle liste di attesa consecutivamente, in ordine cronologico, in modo che la sequenza sia sostanzialmente determinata dall'ordine di registrazione della richiesta.

Il Paziente/Cliente, una volta entrato all'interno della Struttura, dovrà prendere il numero elimina code e attendere il proprio turno. Il Paziente/Cliente potrà attendere il proprio turno accomodandosi in sala di attesa, avendo cura di visionare il numero elimina code impresso sul *display* dell'accettazione.

Al fine di garantire una migliore gestione delle chiamate del Paziente/Cliente e per il rispetto della normativa sulla privacy, al medico specialista viene stampata e consegnata la lista degli appuntamenti con la quale questi chiama il Paziente/Cliente e ne verifica l'identità.

Per la gestione dei dati personali e sensibili, il personale di segreteria chiederà di prendere visione dell'informativa sulla *privacy* secondo quanto richiesto dal Regolamento UE 2016/679 e di esprimere, attraverso apposizione della firma, il proprio consenso all'utilizzo dei dati comunicati per le ulteriori finalità indicate nell'informativa.

Una volta effettuata la fase di accettazione, il personale di segreteria, previo pagamento (che può essere effettuato tramite contanti, assegno, carta di credito o bancomat) consegnerà al Paziente/Cliente la fattura per il pagamento e il modulo di delega nel caso in cui lo stesso sia impossibilitato a ritirare il referto.

Durante la visita, lo specialista intervista il Paziente/Cliente, effettua l'anamnesi e l'esame obiettivo utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria, controlla i risultati ottenuti, ne informa il Paziente/Cliente ed effettua la refertazione se prevista.

A seconda delle specializzazioni i Medici possono rilasciare al Paziente/Cliente certificazioni / prescrizioni.

7.1. Odontoiatria

Tra le prestazioni specialistiche erogate presso il Presidio Marilab di Via Caffaro ci sono anche quelle odontoiatriche: la prevenzione, l'igiene orale, la radiologia, la conservativa, l'endodonzia, l'odontoiatria pediatrica, l'odontoiatria cosmetica (sbiancamento dentale), la chirurgia orale, l'implantologia, la parodontologia, la protesi dentaria fissa, rimovibile, *metal free*, in ceramica integrale e in ossido di zirconio, l'ortodonzia fissa e mobile, *Invisalign*.

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 una riabilitazione protesi fissa o mobile.

L'endodonzia è la scienza che ha per oggetto i tessuti interni del dente, le patologie e i trattamenti ad 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 ad 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 segue lo stesso percorso individuato per le prestazioni specialistiche generiche.

Il più delle volte, però, in casi di lavori dentali complessi, il Paziente viene visitato per formulare un piano di intervento e un preventivo che gli vengono sottoposti e, solo dopo esplicita accettazione, si prosegue con l'attività inserendolo nel *planning* degli appuntamenti.

8. Medicina del lavoro

La Marilab S.r.l., struttura sanitaria moderna ad elevata componente tecnologica, si propone come partner privilegiato per i servizi dedicati alle Aziende in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, offrendo un servizio d'eccellenza con soluzioni complete e personalizzate, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i)

Uno staff medico competente ed esperto, attrezzature cliniche d'avanguardia, e un sistema di qualità certificato secondo la normativa ISO 9001:2015, garantiscono un servizio di alto profilo, dall'indagine diagnostica all'azione terapeutica.

In un'ottica più ampia rispetto all'adempimento degli obblighi disciplinati dal D.Lgs. 81/08, e in coerenza con i principi della responsabilità sociale, la Marilab S.r.l. completa la sua offerta alle aziende con la Medicina Preventiva, proponendo Check-up e protocolli diagnostici secondo le linee guida internazionali.

9. La missione e i valori aziendali

La missione e i valori della Marilab sono racchiusi in pochi ma significativi principi:

- Porre al centro della visione aziendale il Paziente/Cliente, 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.

9.1. 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 del gruppo.
- 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.

9.2. Qualità

La Marilab 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.

CERTIFICAZIONE DEI PROCESSI: adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato secondo lo *standard* ISO 9001:2015.

QUALITÀ DELL'OSPITALITÀ: accoglienza in ambienti confortevoli

QUALITÀ DEI SERVIZI: servizi sanitari resi a livelli di eccellenza.

ATTENZIONE ALLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE/CLIENTE: raccolta e analisi di segnalazioni, osservazioni e suggerimenti del Paziente/Cliente.

10. Standard di Qualità

Marilab ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo *standard* ISO per:

- migliorare i servizi erogati;
- soddisfare pienamente le esigenze del Paziente/Cliente;
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

La 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 che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli *standard* adottati.

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica

10.1. Standard di Qualità Marilab

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 e la Guida ai servizi Italiano/inglese sono consultabili e disponibili presso la nostra Accettazione.
Informazioni sulla sicurezza	A ogni piano sono affisse le planimetrie specifiche con indicazioni comportamentali da seguire.
Identificazione operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con un cartellino riportate nome, cognome e funzione.
Documentazione per il Medico	Al termine del processo analitico ogni Paziente/Cliente riceve il referto dell'esame eseguito.
Tempi di attesa	Per il prelievo i tempi di attesa sono inferiori a 15 minuti. Gli esami strumentali e visite specialistiche si eseguono su prenotazione.

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.

10.2. Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del Paziente/Cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire i problemi esistenti, nonché per definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilando e sottoscrivendo il modulo predisposto che può essere richiesto direttamente in Accettazione;
- redigendo una lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Aziendale o alla Direzione Sanitaria della struttura;
- presentandosi direttamente presso la Direzione Sanitaria e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- effettuando una segnalazione via e-mail all'indirizzo quality@gruppomarilab.it.

Marilab, attraverso le funzioni aziendali più idonee a trattare il caso specifico, provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione. Negli altri casi la Direzione Sanitaria, con il supporto dell'Ufficio Qualità, comunica al Paziente/Cliente 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 il termine massimo di 3 settimane lavorative dall'evento.

La Sig.ra Paola MARINI, Responsabile di Accettazione per la sede di Via Caffaro, è la figura deputata alla raccolta dei Reclami, scritti e/o verbali, rilasciati direttamente in Sede.

11. Rapporto con il Paziente/Cliente

11.1. Diritti del Paziente/Cliente

Il Paziente/Cliente 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.

11.2. Doveri del Paziente/Cliente

Il Paziente/Cliente 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 relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.

12. Convenzioni

12.1. Dirette Assicurative

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ALLIANZ • AON HEWITT • ASSIRETE • AXA CARING • CASPIE • CASAGIT • FASCHIM • FONDO SALUTE CESARE POZZO • MYASSISTANCE • NETWORK POSTEPROTEZIONE (poste vita, collettive, poste assicura, fasiil, ceb mutua) • SISALUTE | <ul style="list-style-type: none"> • ALLIANZ WORLDWIDE CARE • ALLIANZ SAS (EX Progesa for All) • ASSIDIM MYRETE • BLUE ASSISTANCE • CIGNA • FASI • FASIOPEN • GENERALI • PREVIMEDICAL • SASN (CASSA MARITTIMA) • UNISALUTE |
|---|---|

12.2. Convenzioni Indirette - per Aziende

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ACLI di Roma • AGENZIA DELLE ENTRATE • ANPAN • ASSO BALNEARI • ASS. NAZIONALE POLIZIA DI STATO SEZ. OSTIA | <ul style="list-style-type: none"> • AEROPORTI DI ROMA • AIR ONE • ASS. NAZIONALE FRA MUTILATI E INVALIDI DI GUERRA E FONDAZIONE • ASSOCIAZIONE THE CLUB |
|---|--|

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica

- ASSIDAI
- AVIS
- BAXTER
- CAF UIL DI Roma e Lazio
- CAMERA SINDACALE UIL
- CGIL
- CRALS LAZIO SERVICE
- EUDAIMON
- FEDEX
- IDEALAB
- INPS CRAL
- LAZIO CREA
- ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI
- QUIRINALE
- STATO MAGGIORE DIFESA
- STUDIO DENTISTICO CARABELLI
- AXUS ITALIANA (ALD)
- C.A.M.S.A.I.
- CENTRO ANZIANI
- COMIPA (CRAMAS)
- CREVALCIR
- FEDERCASALINGHE DONNEUROPEE
- GUARDIA DI FINANZA
- INAIL CRAL
- JOHNSON & JOHNSON
- MEDICINA PRIVATA.IT
- POLIZIA DI STATO
- POSTE ITALIANE SPA
- S.S. LAZIO SPA - MATDREA SRL

12.3. My Marilab – Digital Card

MY MARILAB My Marilab è l'Area Riservata Online dedicata ai pazienti Marilab, pensata per offrire un accesso rapido e sicuro a servizi digitali esclusivi. Attraverso My Marilab, ogni utente può:

- Visualizzare e scaricare i propri referti online in qualsiasi momento;
- Condividere la documentazione sanitaria con il proprio medico di fiducia;
- Accedere a vantaggi riservati e promozioni dedicate con la Marilab Digital Card

L'iscrizione a My Marilab è semplice e veloce: basta registrarsi sul sito marilab.it per iniziare a beneficiare di tutti i servizi offerti.

MARILAB DIGITAL CARD La Marilab Digital Card è la tessera digitale che permette a pazienti, medici e dipendenti registrati di accedere a promozioni e omaggi dedicati. La card si articola in tre categorie:

- Listino Bianco
- Listino Blu
- Listino Verde

13. 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.

- Ambulatori Polispecialistici
- Diagnostica per Immagini/RM
- Laboratori di Analisi Cliniche
- Presidio di Riabilitazione Funzionale

- Ambulatori Odontoiatrici
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica



Al 1986 risale, invece, l'acquisizione del Laboratorio di Via Caffaro, 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, il *Marilab Center*, Centro Diagnostico Polispecialistico che offre un'ampia gamma di servizi nel campo della diagnostica e della prevenzione.



MARILAB S.r.l.