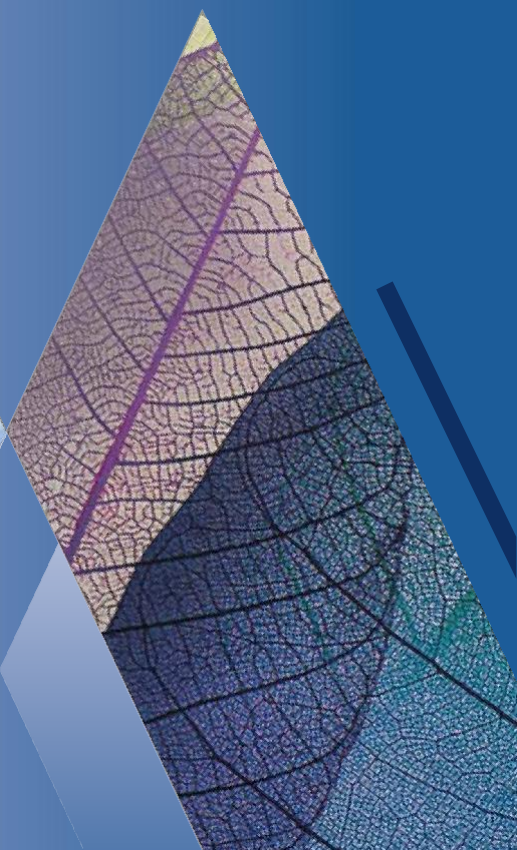




AMORE per la VITA



# CARTA dei SERVIZI

MARILAB S.r.l.

Viale A. Zambrini, 14 - 00121 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'accogliervi 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 blue 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

<b>IL NOSTROCREDO</b> .....	2
<b>1. Riferimenti</b> .....	6
<b>1.1 Riferimenti Normativi</b> .....	6
<b>1.2 Riferimenti Legislativi</b> .....	6
<b>1.3 Principi fondamentali</b> .....	7
<b>2. Presentazione della sede Marilab di viale A. Zambrini 14 – Lido di Ostia</b> .	7
<b>2.1 Prestazioni erogate</b> .....	8
<b>2.2 Sede e numeri utili</b> .....	10
<b>2.3 Orari</b> .....	10
<b>2.4 Come raggiungerci</b> .....	12
<b>2.5 Trasparenza nelle Prenotazioni e criteri di formazione delle Liste di attesa</b> 12	
<b>2.6 Pagamenti</b> .....	14
<b>3 Organigramma Gerarchico</b> .....	14
<b>3.1 Organigramma Funzioni Centralizzate</b> .....	15
<b>4 Consegna dei referti e disponibilità dei risultati</b> .....	15
<b>4.1 Conservazione della documentazione sanitaria e tempi di accesso:</b> .....	16
<b>5. Laboratorio di Analisi con settore specializzato in Microbiologia e Virologia</b> .....	17
<b>5.1 Descrizione dell'accesso alla struttura</b> .....	17
<b>5.2 Fase Pre – analitica</b> .....	18
<b>5.3 Fase Analitica</b> .....	19
<b>5.4 Fase Post – analitica</b> .....	19
<b>5.5 Prelievi Domiciliari</b> .....	20
<b>6 Diagnostica per Immagini</b> .....	20
<b>6.1 Descrizione dell'accesso alla struttura</b> .....	20
<b>6.2 Esecuzione dell'esame strumentale</b> .....	21
<b>7 Medicina Fisica e Riabilitativa</b> .....	22
<b>7.1 Descrizione dell'accesso alla struttura</b> .....	22
<b>7.2 Esecuzione delle sedute fisioterapiche</b> .....	23
<b>8. Branche specialistiche</b> .....	23
<b>9 Medicina del lavoro</b> .....	24
<b>10 La missione e i valori aziendali</b> .....	24
<b>10.1 Obiettivi</b> .....	24
<b>10.2 Qualità</b> .....	25
<b>11 Standard di Qualità</b> .....	25
<b>11.1 Standard di Qualità Marilab</b> .....	25

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

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

<b>11.2</b>	<b>Segnalazioni e reclami .....</b>	<b>26</b>
<b>12</b>	<b>Rapporto con il Paziente/Cliente .....</b>	<b>27</b>
<b>12.1</b>	<b>Diritti del Paziente/Cliente.....</b>	<b>27</b>
<b>12.2</b>	<b>Doveri del Paziente/Cliente .....</b>	<b>27</b>
<b>13</b>	<b>Convenzioni.....</b>	<b>29</b>
<b>13.1</b>	<b>Dirette Assicurative .....</b>	<b>29</b>
<b>13.2</b>	<b>Convenzioni Indirette – per Aziende .....</b>	<b>29</b>
<b>13.3</b>	<b>My Marilab – Digital Card .....</b>	<b>30</b>
<b>14</b>	<b>La Nostra Storia .....</b>	<b>30</b>

## 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 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 (Norme UNI EN ISO 9001 2015) e dall'Accreditamento Regionale.

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 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 ed 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 viale A. Zambrini 14 – Lido di Ostia**

Inaugurato nel Febbraio del 2005, il MARILAB CENTER rappresenta una struttura moderna e accogliente di oltre 3.500 mq che opera sia in regime privatistico che in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

Tecnologicamente all'avanguardia, è dotato di ambienti ampi e luminosi, parcheggio privato e facilità di raggiungimento sia con i mezzi pubblici che privati. Una struttura nata dalla voglia di dare una risposta concreta alle richieste dei cittadini che manifestavano l'esigenza di strutture adeguate in un territorio così vasto come quello del X Municipio (ex XIII) e del litorale romano.

MARILAB CENTER è stato un centro fortemente voluto, perfezionato nel tempo, ed è stato oggetto di continue integrazioni e adeguamenti in funzione dell'evolversi della tecnologia e delle metodiche diagnostico-terapeutiche.

Tale struttura si adegua perfettamente al nuovo modello di sanità che impone la centralità dell'uomo-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: tutto questo, e molto altro, ha fatto sì che il MARILAB CENTER diventasse un importante punto di riferimento per centinaia di persone ogni giorno, perfettamente allineato ai severi standard di riferimento europei.

## 2.1 Prestazioni erogate

Per il dettaglio delle prestazioni rivolgersi al *desk* di Accettazione.

### **Analisi cliniche**

*(solo in regime privato non accreditato)*

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 (anche morfologica)
- Ecocardiografia
- Ecocolordoppler
- Dentascan
- Telecranio
- Mammografia con tomosintesi
- M.O.C.
- RMN a 3 Tesla
- TAC

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

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

### **Medicina fisica e riabilitativa**

*(solo in regime privato non accreditato)*

- Rieducazione motoria
- Terapia manuale
- Massoterapia
- Osteopatia
- Manipolazioni vertebrali
- Linfodrenaggio terapeutico
- Rieducazione posturale individuale
- Ginnastica Posturale di gruppo
- Tecar terapia
- Ipertermia
- Onde d'urto radiali Laser terapia ad alta potenza
- Magnetoterapia
- Crio-Ultrasuono terapia
- Elettroterapia antalgica

### **Visite Specialistiche**

*(solo in regime privato non accreditato)*

- Allergologia
- Anestesia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vascolare
- Dermatologia
- Ematologia
- Gastroenterologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Immunologia
- Malattie Endocrine del ricambio e della nutrizione
  - Endocrinologia
  - Diabetologia
- Malattie Infettive e Tropicali
- Medicina del Lavoro
- Medicina Generale
  - Medicina interna
- Medicina Legale
- Medicina Sportiva
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Reumatologia
- Scienze dell'Alimentazione e Dietetica
- Urologia

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

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

### **Altre attività prestazionali** *(solo in regime privato non accreditato)*

- Vaccinazioni non obbligatorie
- Certificazioni Mediche per rilascio patenti

### **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 Alfredo Zambrini, 14- 00121 Lido di Ostia  
TELEFONO: 06 561951

## **2.3 Orari**

### **ORARIO DI APERTURA:**

Dal lunedì al venerdì : 07.00 – 22.00  
Sabato : 07.00 – 20.00

Apertura domenicale per esami di laboratorio e prestazioni di diagnostica per immagini 08:00 – 13:00

### **LABORATORIO ANALISI**

#### ORARIO PRELIEVI:

Dal lunedì al sabato: 07.00 – 11.00  
Domenica 08.00 – 11.00

#### ORARIO RITIRO REFERTI:

il giorno indicato per il ritiro: 16.00 – 19.30  
nei giorni successivi alla data di ritiro indicata

Dal lunedì al venerdì: 12.30 – 19.30  
Sabato: 12.30 – 19.00

#### ORARIO PRELIEVI DOMICILIARI

Su appuntamento.

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

#### ORARIO RADIOLOGIA TRADIZIONALE

dal Lunedì al Sabato dalle 08:30 alle 12:30

dal Lunedì al Sabato dalle 14:00 alle 18:00

Domenica dalle 08:00 alle 13:00 Gli orari sopra indicati potrebbero subire delle piccole variazioni sulla base di una programmazione mensile.

#### ORARIO ORTOPANORAMICA

dal Lunedì al Sabato dalle 08:30 alle 12:30

dal Lunedì al Sabato dalle 14:00 alle 18:00

Domenica dalle 08:00 alle 13:00 Gli orari sopra indicati potrebbero subire delle piccole variazioni sulla base di una programmazione mensile.

Radiologia Tradizionale e Ortopanoramica: Nella Struttura è possibile eseguire prestazioni sia in regime di convenzione con il SSR sia prestazioni in esclusivo regime privato:

- Per la fruizione delle prestazioni in regime di accreditamento, la Struttura suddivide l'erogazione delle stesse nell'arco dell'intero anno solare, con un impegno mensile tendenzialmente omogeneo e nei limiti del budget assegnato dalla Regione Lazio. Esaurito il budget, la Struttura potrà fornire prestazioni in esclusivo regime privato.
- Per la fruizione delle prestazioni in regime meramente privato, la Struttura prende in carico le richieste ricevute fino a completamento delle agende dei singoli professionisti.

#### ORARIO RMN

Dal Lunedì al Venerdì dalle 07:00 alle 22:00  
Sabato dalle 07:00 alle 20:00  
Domenica dalle 08:00 alle 13:00

#### ORARIO MAMMOGRAFIA

Mercoledì dalle 14:00 alle 18:00  
Giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30.  
Venerdì dalle 08:20 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:30.

#### ORARIO DENTASCAN

Martedì dalle 14:00 alle 18:00  
Mercoledì dalle 14:00 alle 18:00  
Venerdì dalle 08:00 alle 12:00

#### ORARIO MOC

dal Lunedì al Sabato dalle 08:30 alle 12:30  
dal Lunedì al Sabato dalle 14:00 alle 18:00  
Domenica dalle 08:00 alle 13:00 Gli orari indicati potrebbero subire delle piccole variazioni sulla base di una programmazione mensile.

#### ORARIO TAC

Martedì dalle 14:00 alle 18:00  
Mercoledì dalle 14:00 alle 18:00  
Venerdì dalle 08:00 alle 12:00

#### ORARIO ECOGRAFIE

Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:20 alle 19:00  
Martedì dalle 14:00 alle 19:00  
Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00  
Giovedì dalle 15:00 alle 19:00  
Domenica dalle 08:00 alle 13:00 Gli orari indicati potrebbero subire delle piccole variazioni sulla base di una programmazione mensile.

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

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

## **MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA**

dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 20:00

Sabato dalle 09:00 alle 17:00

### **ORARIO FISIATRIA**

Mercoledì dalle 15:00 alle 19:00

Giovedì dalle 10:00 alle 18:30

## **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO**

L'orario dell'appuntamento viene concordato al momento della prenotazione (anche telefonica) sulla base delle agende dei singoli Medici Specialisti.

Il poliambulatorio è accessibile:

dal Lunedì al Venerdì: 09:00 ÷ 13:00 e 15:00 ÷ 20:00

Sabato: 09:00 ÷ 13:00

L'eventuale referto è consegnato direttamente al paziente a prestazione ultimata.

## **2.4 Come raggiungerci**

Metro: il centro è situato a circa 2 Km dalla Stazione Lido Nord.

È altrimenti raggiungibile dalla Stazione Lido Centro tramite le linee 05, 014, 015.

In auto: provenendo dalla Cristoforo Colombo/Autostrada Roma-Fiumicino/Via del Mare, Il Marilab Center è facilmente raggiungibile seguendo le numerose indicazioni poste agli svincoli principali.

I disabili possono accedere ai servizi utilizzando l'ascensore interno.

## **2.5 Trasparenza nelle Prenotazioni e criteri di formazione delle Liste di attesa**

Le prestazioni di Laboratorio Analisi sono esclusivamente in regime privato, per questo tipo di prestazioni non è necessaria la prenotazione, è sufficiente presentarsi la mattina, avendo rispettato le modalità di preparazione. 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 sono attivate delle liste di attesa.

Le liste di attesa per le prestazioni erogate in regime di accreditamento si formano sulla base delle classi di priorità riportate sulla prescrizione medica.

Al fine di rispondere alla domanda sanitaria nei tempi previsti, le agende della diagnostica per immagini sono costruite in modo da prevedere la distribuzione degli appuntamenti della singola prestazione suddivisi per le medesime classi di priorità.

Le agende sono gestite informaticamente attraverso apposito gestionale aziendale che permette di tracciare tutto il percorso del paziente, in particolare la data di prescrizione dell'impegnativa, la data in cui il paziente effettua la prenotazione, la data dell'appuntamento programmato e la data di effettiva erogazione.

Le classi di priorità sono uno strumento per differenziare il tempo di accesso alle prestazioni, regolandolo in base al rischio per la salute, allo stato di sofferenza ecc. di ogni paziente in un preciso momento.

Nella prescrizione medica, sono riportate quattro possibili classi di priorità (indicate con le lettere maiuscole U, B, D, P) che il medico prescrittore deve assegnare alla richiesta, a seconda di quanto precoce deve essere, a suo giudizio, l'esecuzione della prestazione, in tutti i casi in cui la richiesta non riguardi visite o prestazioni di controllo.

La compilazione del campo "classe di priorità" da parte del Medico è obbligatoria per tutte le prescrizioni di primo accesso per qualsiasi delle prestazioni sanitarie di diagnostica per immagini incluse nel tariffario regionale. La ricetta priva di tale indicazione viene considerata come prescrizione di una prestazione programmabile (P).

Di seguito i tempi di attesa per le classi di priorità U e B:

- U – Le prestazioni Ambulatoriali Urgenti saranno erogate entro le 72 ore.
- B – Le prestazioni Brevi saranno erogate entro i 10 giorni.

Di seguito i tempi di attesa medi ed il dettaglio per tipologia di prestazioni delle classi di priorità D e B:

- D – Le prestazioni Differite saranno erogate entro i 60 giorni
- P – Le prestazioni Programmabili, saranno gestite tenendo

conto delle disponibilità offerte dalle agende presenti sul gestionale Aziendale.

#### RMN

Prestazioni in regime di accreditamento → circa 60 gg

#### Radiologia Tradizionale

Prestazioni in regime di accreditamento → circa 12 gg

#### Ortopanoramica

Prestazioni in regime di accreditamento → circa 12 gg

#### ECOGRAFIE

Prestazioni in regime di accreditamento → circa 15 gg

Tempi di attesa per prestazioni in regime privato:

#### RMN

Prestazioni in regime privato → circa 4/5 gg

#### Radiologia Tradizionale

Prestazioni in regime privato → circa 7 gg

#### Mammografia

Prestazioni in regime privato → circa 7 gg

#### Ortopanoramica

Prestazioni in regime privato → circa 7 gg

#### Dentascan

Prestazioni in regime privato → circa 4 gg

#### MOC

Prestazioni in regime privato → circa 7 gg

#### TAC

Prestazioni in regime privato → circa 4 gg

#### ECOGRAFIE

Prestazioni in regime privato → circa 3/4 gg

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. Per tali tipologie di prestazioni sono attivate le seguenti liste di attesa:

#### MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Prestazioni in regime privato → circa 7 gg

#### POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Prestazioni in regime privato → circa 4/5 gg

## 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. Giuseppe CENNAME

Direzione Tecnica:  
Dott. Dott. Luca Marino (Laboratorio Analisi)

Dott. Luigi Fausto Calabria (Diagnostica per Immagini)

Dott. Federico Martello (Medicina Fisica e Riabilitativa)

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

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

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 S.r.l. 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.

## Diagnostica per Immagini

RMN	→ 3 gg lavorativi
Radiologia Tradizionale	→ 3 gg lavorativi
Mammografia	→ Contestuale alla prestazione
Ortopanoramica	→ 3 gg lavorativi
Dentascan	→ 3 gg lavorativi
MOC	→ 3 gg lavorativi
TAC	→ 3 gg lavorativi
ECOGRAFIE	→ Contestuale alla prestazione

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.

## Poliambulatorio Specialistico

Per tutte le prestazioni Specialistiche la consegna del Referto è contestuale alla visita

### 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 con settore specializzato in Microbiologia e Virologia

Il Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Viale A. Zambrini 14, in ottemperanza al DCA 115/2017, è un Laboratorio di base con settore specializzato in Microbiologia e Virologia 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 Viale Alfredo Zambrini 14, quale laboratorio Aggregante ovvero laboratorio "hub" (laboratorio deputato alla fase analitica).
- 2.** Laboratorio Marilab S.r.l. sito in Roma Via Caffaro 137, quale laboratorio Aggregato (laboratorio deputato alla fase preanalitica e post analitica);

In considerazione di tale assetto organizzativo:

**a)** il laboratorio hub è laboratorio deputato alla fase preanalitica, analitica e post analitica per esami diagnostici effettuati dal paziente direttamente presso la sede di V.le A. Zambrini 14;

**b)** il laboratorio hub è altresì deputato alla lavorazione (*fase analitica*) dei campioni biologici inviati dai laboratori Aggregati.

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 Descrizione dell'accesso alla struttura

Il Paziente può accedere alla Struttura di Viale A. Zambrini, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente potrà ottenere informazioni, effettuare prenotazioni, ecc. 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, una volta entrato all'interno della struttura, dovrà prendere il numero elimina code ed attendere il proprio turno. Tale numero lo accompagnerà per tutto il servizio di accettazione e prelievo.

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

La ricetta deve indicare almeno:

- 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, 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 la compilazione dell'informativa sulla privacy secondo quanto richiesto dal Regolamento UE 2016/679 e la firma per il consenso all'utilizzo dei dati comunicati ai soli fini di gestione della prestazione richiesta.

Una volta effettuata la fase di accettazione, il personale di segreteria, previo pagamento (che può essere effettuato secondo le modalità descritte nel par. 2.4 Pagamenti) consegnerà al Paziente la fattura per il pagamento ed 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 ad accomodarsi in sala in attesa per la chiamata del prelevatore. Sarà quindi cura del prelevatore chiamare il Paziente in ordine di accettazione seguendo il numero elimina code, per il rispetto della privacy.

Il Paziente 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.

La raccolta di questa informazione in fase Pre-analitica può risultare di grande utilità ai Medici e 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, prosegue con la preparazione del paziente, la raccolta del campione primario, il

trasporto al laboratorio e termina con l'avvio delle procedure analitiche.

È importante che il paziente si attenga alle seguenti disposizioni:

- presentarsi a digiuno da un minimo di 8 ore ad 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, ecc.).

Il paziente 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 referti relativi agli esami eseguiti esternamente alla Rete vengono inviati al Laboratorio Marilab S.r.l. 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 via WEB. Il Paziente che vuole utilizzare questa modalità, in fase di accettazione sottoscrive un apposito consenso ed ottiene le

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

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

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 vengono consegnati esclusivamente al Paziente/Cliente.

## **5.5 Prelievi Domiciliari**

I prelievi domiciliari devono essere prenotati tramite sportello accettazione / CUP. Sono previsti costi di prelievo aggiuntivi (dai 12 ai 30 euro a seconda della tipologia di indagine sanitaria comprensivo della prestazione sanitaria). Il prelevatore si occuperà di effettuare il prelievo, identificare il campione e smaltire autonomamente il materiale utilizzato per la raccolta dello stesso. Il pagamento della prestazione può essere effettuato direttamente presso il desk di accettazione o direttamente al personale prelevatore che si occupa del prelievo.

## **6 Diagnostica per Immagini**

Il Marilab Center di via Zambrini dispone di un moderno centro di Diagnostica per Immagini nel quale è possibile eseguire sia prestazioni in regime di accreditamento con il SSN che in forma privata come dettagliato al par. 2.1 Prestazioni Erogate.

### **6.1 Descrizione dell'accesso alla struttura**

Il Paziente può accedere alla Struttura di Viale A. Zambrini, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione dell'esame.

Il personale dell'accettazione provvede a registrare i dati del Paziente 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.

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

Il Paziente, una volta entrato all'interno della struttura, dovrà prendere il numero elimina code ed attendere il proprio

turno accomodandosi in sala di attesa, avendo cura di visionare il numero elimina code impresso sul display dell'accettazione.

Il Paziente si presenterà quindi nella postazione indicata dal display e consegnerà al Personale di Segreteria la prescrizione "rossa" nel caso in cui avesse intenzione di eseguire la prestazione in regime di accreditamento con il SSN. Tale prescrizione indicherà:

- 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, nel rispetto dell'appropriatezza clinica, può richiedere l'esecuzione degli esami anche in forma Privata dietro esibizione di Ricetta Bianca.

Le richieste di esami Radiologici devono essere vagliate personalmente dal Medico Responsabile o, in sua assenza dal Medico di turno che, in base alla propria esperienza clinica, alla valutazione dello stato di salute del Paziente 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 la compilazione dell'informativa sulla privacy secondo quanto richiesto dal Regolamento UE 2016/679 e la firma per il consenso all'utilizzo dei dati comunicati ai soli fini di gestione della prestazione richiesta.

Una volta effettuata la fase di accettazione, il Personale di Segreteria, previo pagamento (che può essere effettuato secondo le modalità descritte nel par. 2.4 Pagamenti) consegnerà al Paziente la fattura per il pagamento ed 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 ad accomodarsi in sala in attesa per la chiamata.

Sarà quindi cura del Medico o del TSRM chiamare il Paziente in ordine di accettazione seguendo il numero elimina code, per il rispetto della privacy.

## **6.2 Esecuzione dell'esame strumentale**

Al Medico Responsabile compete l'onere di illustrare al paziente il contenuto della scheda informativa rendendolo edotto sul tipo di esame da eseguire e sugli ipotetici rischi.

A tale fine, provvede, previa interrogazione del paziente, a compilare il consenso informato all'esecuzione dell'esame e ad apporre sullo stesso la data e la propria firma a fianco di quella del paziente.

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, e per preservare l'intimità, il TSRM mette a disposizione del Paziente un camice monouso in dotazione alla Sezione di Diagnostica per Immagini.

Dopo di ciò il TSRM fa accomodare il Paziente, provvede a verificarne i dati sul Sistema ed inizia la scansione.

Il TSRM esegue l'esame secondo protocolli di studio conformi alle linee guida di riferimento indicati dal DT ed invia gli esami al PACS (Picture archiving and communication system).

Il Medico Radiologo refertatore può quindi visualizzare gli esami accettati ed eseguiti sul sistema RIS in uso, che consente di individuare le prestazioni con diversi filtri a seconda dell'utilità e delle necessità (compreso l'archivio degli esami precedenti eseguiti in struttura).

Il sistema RIS è sincrono alla visualizzazione delle immagini sul PACS, con conseguente azzeramento della possibilità di errore di anagrafica o scambio paziente.

## **7 Medicina Fisica e Riabilitativa**

Il nostro centro di riabilitazione è altamente specializzato nel trattamento di tutte le patologie della colonna vertebrale, come artrosi cervicale, dorsale, lombare, cervicobrachialgie, lombosciatalgie, dismorfismi (scoliosi, cifosi, etc.), protrusione-ernia discale, spondiloartriti autoimmuni, etc.. Curiamo anche tutte le patologie dell'apparato locomotore come affezioni muscolari (traumatiche e non), sindromi miofasciali (traumatiche e autoimmuni), patologie articolari (di origine degenerativa, dismetabolica, autoimmune, etc.) tendinopatie e disturbi posturali (primari e secondari).

Le prestazioni sono erogate in regime privatistico.

### **7.1 Descrizione dell'accesso alla struttura**

Il Paziente dotato di prescrizione medica può accedere alla Struttura di Via Zambrini, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso entrambe le modalità il Paziente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione del ciclo delle attività riabilitative.

Il Personale di Segreteria provvede a registrare i dati del Paziente nella lista d'attesa corrispondente alla prestazione richiesta, curando di evitare ogni genere di preferenze nel rispetto assoluto delle prenotazioni pregresse.

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

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

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 programma di appuntamenti viene comunque concordato con il Paziente, al quale viene consegnata la scheda (Diario Fisioterapico) che verrà compilata dallo specialista durante la visita.

Il giorno di inizio del ciclo di prestazione, il Personale di Segreteria provvede ad eseguire l'accettazione, stampando la ricevuta di pagamento, che avviene ad ogni seduta.

## **7.2 Esecuzione delle sedute fisioterapiche**

All'accesso in Struttura secondo l'appuntamento concordato, il Paziente viene ricevuto dal Personale di Segreteria che provvede allo svolgimento delle pratiche di accettazione ed alla verifica del possesso di prescrizione medica.

Dopo questa prima fase e sotto la supervisione del Fisiatra, il Paziente incontra il Terapista, che dopo avere verificato l'appropriatezza della terapia prescritta dal medico, provvede alla compilazione del Diario Fisioterapico, alla somministrazione dei consensi informati relativi ai trattamenti da eseguire ed infine all'erogazione del servizio anche avvalendosi di eventuale strumentazione.

Sono previste due analisi dell'efficacia della terapia (intermedia e fine ciclo) eseguite a cura del Fisiatra e del Terapista.

Entrambe le valutazioni sono registrate nel Diario Fisioterapico.

## **8. Branche specialistiche**

Presso Marilab Center vengono erogate visite specialistiche nelle branche indicate al par. 2.1 Prestazioni Erogate.

Il Paziente può accedere alla Struttura di Viale A. Zambrini, principalmente, attraverso due modalità: il contatto telefonico e il contatto in Sede.

Attraverso il contatto telefonico il Paziente potrà ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione dell'esame.

Il personale dell'accettazione provvede a registrare i dati del Paziente 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.

Le stesse attività possono, naturalmente, essere eseguite anche direttamente in Sede con l'ulteriore possibilità di effettuare l'accettazione ed eventualmente l'esame qualora ci sia la

disponibilità del posto e non sia necessaria una preparazione specifica.

All'accesso in Struttura secondo l'appuntamento concordato, il Paziente viene ricevuto dal Personale di Segreteria che provvede a svolgere le pratiche di accettazione ed invita lo stesso ad attendere il proprio turno accomodandosi in sala di attesa in attesa di essere chiamato con il numero a lui assegnato.

Durante la visita, lo specialista intervista il paziente, effettua un'anamnesi ed un esame obiettivo utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria, controlla i risultati ottenuti, ne informa il paziente ed effettua la refertazione.

## 9 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.

## 10 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, 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 ed identificarsi con essa.

### 10.1 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 ad ogni specifica esigenza del cittadino.

## 10.2 Qualità

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 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:** raccolta e analisi di segnalazioni, osservazioni e suggerimenti del Paziente.

## 11 Standard di Qualità

Marilab ha sviluppato il Sistema di gestione per la Qualità secondo la normativa ISO 9001 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.

### 11.1 Standard di Qualità Marilab

Marilab garantisce i seguenti *standard* di qualità:

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

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

### INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>Documentazione sui servizi</b>	La Carta dei Servizi e la Guida ai servizi Italiano/inglese sono consultabili e disponibili presso la nostra Accettazione.
<b>Informazioni sulla sicurezza</b>	Ad ogni piano sono affisse le planimetrie specifiche con indicazioni comportamentali da seguire.
<b>Identificazione operatori</b>	Ogni operatore sanitario è identificato con un cartellino riportate nome, cognome e funzione.
<b>Documentazione per il Medico</b>	Al termine dell'esame ogni Paziente riceve il referto dell'esame eseguito.
<b>Tempi di attesa</b>	Per il prelievo i tempi di attesa sono inferiori a 15 minuti; gli esami strumentali e visite specialistiche si eseguono su prenotazione.

### PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE

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

## 11.2 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, 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 all'Ufficio Qualità o all'Accettazione;

- redigendo una lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Aziendale o all'Ufficio Qualità;
- presentandosi direttamente presso l'Ufficio Qualità o la Direzione Sanitaria e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- effettuando una segnalazione via e-mail all'indirizzo [quality@gruppomarilab.it](mailto: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 la presa in carico del reclamo entro 5 giorni, e avvia un'indagine con i Responsabili delle Aree o Servizi interessate al fine di fornire una risposta definitiva entro un massimo di 3 settimane lavorative dall'evento.

La Sig.ra Micaela Paciucci, Responsabile di Accettazione per la sede di via di Zambrini, è la figura deputata alla raccolta dei Reclami, scritti e/o verbali, rilasciati direttamente in Sede.

## 12 Rapporto con il Paziente/Cliente

### 12.1 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 ed ottenere una risposta soddisfacente;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

### 12.2 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 ed 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.

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

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

## 13 Convenzioni

### 13.1 Dirette Assicurative

- 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
- ALLIANZ WORLDWIDE CARE
- ALLIANZ SAS (EX Progesa for All)
- ASSIDIM MYRETE
- BLUE ASSISTANCE
- CIGNA
- FASI
- FASIOPEN
- GENERALI
- PREVIMEDICAL
- SASN (CASSA MARITTIMA)
- UNISALUTE

### 13.2 Convenzioni Indirette – per Aziende

- ACLI di Roma
- AGENZIA DELLE ENTRATE
- ANPAN
- ASSOALNEARI
- ASS. NAZIONALE POLIZIA DI STATO SEZ. OSTIA
- 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
- AEROPORTI DI ROMA
- AIR ONE
- ASS. NAZIONALE FRA MUTILATI E INVALIDI DI GUERRA E FONDAZIONE
- ASSOCIAZIONE THE CLUB
- 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

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

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

### 13.3 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](http://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

## 14 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, 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**

AMORE per la VITA

MARILAB S.r.l.