



cartaservizimilano

*Gruppo*  
**ARTEMISIA**

La presente  
Carta dei Servizi  
è uno strumento che il  
Gruppo Artemisia offre ai  
propri pazienti  
per informarli dei servizi  
offerti e per definire  
gli impegni presi, al fine di  
assicurare e migliorare la  
qualità dei servizi.

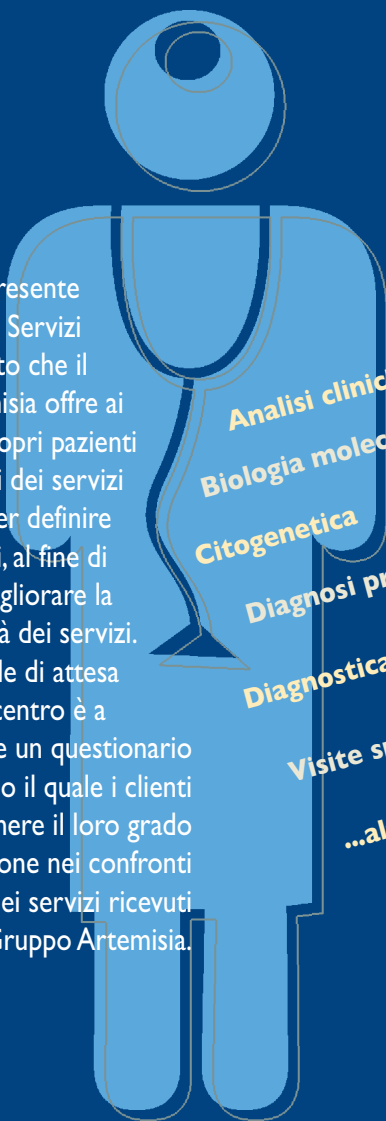
Nelle sale di attesa  
di ogni centro è a  
disposizione un questionario  
attraverso il quale i clienti  
possono esprimere il loro grado  
di soddisfazione nei confronti  
dei servizi ricevuti  
dal Gruppo Artemisia.

**Analisi cliniche**  
**Biologia molecolare**  
**Citogenetica**

**Diagnosi prenatale**  
**Diagnostica ecografica**

**Visite specialistiche**

**...altro**





**Direttore Sanitario:**

**Prof. Claudio Giorlandino**

## Milano

Largo Schuster, 1 - 20122  
0286996054 fax 0286996055

## ROMA

Viale Liegi, 45 - 00198  
tel 068505 fax 068505415  
Via Velletri, 10 - 00198  
tel 068413948 fax 068842120  
Via Piave, 76 - 00198  
tel 068413948 fax 068842120  
Via G.M. Lancisi, 31 - 00161  
tel 064404153 fax 0644231153  
Via A. Lo Surdo, 42 - 00142  
tel 065594671 fax 0655363203

## CHIETI

Viale Europa, 43 - 66100  
tel 0871402679 fax 0871402815

## LECCE

Via Paisiello, 14 - 73100  
tel e fax 0832301105

Viale Scaduto, 2/d - 90144  
tel e fax 091342570

## PALERMO

Via dei Miti, 3 - 95100  
tel 095430873 fax 095504441

## CATANIA

## MESSINA

Viale San Martino, 62  
Isolato 54 - 98100  
tel e fax 090663645

## Presentazione e principi fondamentali

**A**vere la **Carta dei Servizi** rappresenta, soprattutto per una società che eroga Servizi Sanitari pubblici e privati, un obbligo di trasparenza verso i propri pazienti, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed in quanto tempo si può ottenere, e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale le strutture sanitarie del **Gruppo Artemisia** intendono aumentare il dialogo con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, (secondo le direttive del D.P.C.M. 19/5/1995) al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

Il **Gruppo Artemisia** fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema Generale di Riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/5/1995) di seguito elencati:

## Eguaglianza

**Ogni cliente/paziente** di una struttura sanitaria del **Gruppo Artemisia** ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

## Imparzialità

**I comportamenti** degli operatori verso i pazienti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## Continuità

**Il Gruppo Artemisia** eroga i propri servizi sanitari con "continuità", intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse. L'erogazione dei servizi aziendali è, pertanto, continua, regolare e senza interruzioni, con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative.

## Diritto di scelta

**Il Gruppo Artemisia assicura**, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente riferito tanto alla individuazione del medico e dell'équipe sanitaria preposta per l'esecuzione della prestazione sanitaria, quanto alle possibili alternative terapeutiche che gli vengono rappresentate dagli stessi.

## Partecipazione

**Al paziente deve essere garantita** la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- ◆ una informazione corretta, chiara e completa;
- ◆ la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ◆ la collaborazione, eventuale, con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

## Efficienza ed efficacia

**Ogni operatore deve lavorare** per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Con la carta dei servizi abbiamo anche l'obiettivo di fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito dalle Strutture Sanitarie del **Gruppo Artemisia** ai propri pazienti.

Lo sforzo organizzativo per garantire servizi qualificati che producano soddisfazione ai pazienti, è la nostra principale preoccupazione: siamo certi che pur avendo notevolmente alzato in questi ultimi anni il livello dei nostri servizi dovremo migliorare ancora e non potremo mai dichiararci soddisfatti fino a quando, anche solo un Paziente, esprimerà i motivi della sua insoddisfazione per i servizi da noi offerti.

**Direttore Sanitario:**  
Giorlandino Prof. Claudio

### **Convenzionata Servizio Sanitario Nazionale**

La Carta dei Servizi è uno strumento che l'Artemisia di Milano offre ai propri pazienti per informarli dei servizi offerti e per definire gli impegni presi, al fine di assicurare e migliorare la qualità dei servizi. Alla carta dei servizi è abbinato un questionario, distribuito in sala d'attesa, attraverso il quale i pazienti possono esprimere il loro grado di soddisfazione sui servizi ricevuti.

#### **Diagnostica Ultrasonica Generale, Diagnostica Invasiva, Medicina Materno Fetale.**

L'Artemisia di Milano è una struttura sanitaria accreditata dalla Regione Lombardia (con d.g.r. 4980 del 8.06.2001) al n° 463 del Registro Regionale delle Strutture Accreditate ciò consente ad ogni cittadino l'accesso ai servizi offerti, riconosciuti dal S.S.N., utilizzando la convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale o in regime di solvenza diretta.

#### **Accoglienza e informazioni ai clienti**

Tutto il personale del centro è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei clienti ai fini della informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti. I clienti ricevono comunicazione su modalità, giorno e ora del ritiro dei referti. Presso l'accettazione è possibile ricevere informazioni riguardo all'eventuale preparazione agli esami e alle modalità di raccolta del materiale biologico.

La preparazione che si riferisce al prelievo di amniocentesi viene spedita a domicilio della paziente.

#### **Diagnostica per immagini e diagnostica specialistica**

Le prestazioni urgenti, motivate dal medico richiedente e concordate con lo specialista, vengono eseguite nel più breve tempo possibile e comunque entro 3 giorni.

**L'ARTEMISIA** di Milano garantisce che le prestazioni sono eseguite entro i tempi stabiliti in questa carta dei servizi (fatte salve eccezioni motivate).

Per il ritiro dei referti, si garantisce il rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione o del prelievo.

#### **Tempi d'attesa appuntamenti:**

- ◆ Diagnostica Ultrasonica: 3 giorni
- ◆ Diagnostica Prenatale: 1 settimana
- ◆ Visite specialistiche: 1 settimana

#### **Tempi d'attesa esecuzione esami:**

- ◆ Diagnostica Ultrasonica: 30 min.
- ◆ Diagnostica Prenatale: 1 ora \*
- ◆ Visite specialistiche: 30 min.

\* Essendo un esame che prevede 2 controlli ecografici oltre alla tecnica di prelievo.

#### **Informazioni dal Lunedì al Venerdì**

dalle ore 9,00 alle ore 19,00

**Sabato** dalle ore 9,00 alle ore 13,00

tel. 02/86996054 – 328/5638333

#### **Prenotazioni:**

##### **telefoniche:**

tutti i giorni dal lunedì al venerdì  
dalle ore 09.00 alle ore 19.00

##### **allo sportello:**

tutti i giorni dal lunedì al venerdì  
dalle ore 09.30 alle ore 18.30

tel. 02/86996054 – 328/5638333.



20122 Milano - Largo Schuster, 1  
 Tel. 02 86 99 60 54 - Fax 02 86 99 60 55  
 E-mail: [milano@artemisia.it](mailto:milano@artemisia.it)  
[www.artemisia.it](http://www.artemisia.it)

## ATTIVITA' DEL CENTRO

- Diagnostica specialistica
  - ❖ Ginecologia: Visite ed esami
  - ❖ Ostetricia: Visite ed esami
  - ❖ Senologia: Visita ed esami
  - ❖ Chirurgia Vascolare: Visite ed esami
  - ❖ Chirurgia Estetica : Visite ed interventi
  - ❖ Ecografie Internistiche : Esami
- Diagnostica per immagini
- Consulenza ginecologica
- Consulenza per lo studio e la terapia medica dell'endometriosi e dei sanguinamenti uterini (Centro Me-Stop)
- Colposcopia con screening per patologia cervicale e biopsia
- Vaccinazione HPV
- Consulenza preconcezionale
- Consulenza ostetrica
- Consulenza diagnosi prenatale
- Consulenza per sterilità
- Consulenza per infertilità
- Ecografia ginecologica 2D-3D
- Sonoisterografia
- Sonoisterosalpingografia



## 4 Artemisia Milano

- Ecografia ostetrica 2D-3D-4D
  - ❖ con screening del 1° trimestre (con operatori accreditati FMF),
  - ❖ del 2° trimestre (con operatori accreditati SCA-test),
  - ❖ esame morfologico di II° livello,
  - ❖ ecocardiografia fetale,
  - ❖ flussimetria Doppler materno-fetale
- Diagnosi prenatale invasiva (villocentesi, amniocentesi) con QF-PCR e test malattie geniche
- Test di paternità
- Ecografia mammaria
  
- Diagnostica di laboratorio in service
  - ❖ Citologia – Istologia (Pap-Test, Tamponi, Biopsie, HPV DNA tipizzazione).
  - ❖ Biologia Molecolare (Test di Paternità, Mappa Cromosomica, Fibrosi Cistica, Sordità Congenita, X Fragile, Cromosoma Y, Amniocentesi, Villocentesi,).
  - ❖ Bi-Test – Tri-test





### ARTEMISIA MILANO

Indirizzo: Largo Cardinal Ildefonso Schuster, 1 - 20122 Milano

Tel. 02 86 99 60 54 - Fax 02 86 99 60 55



## i nostri orari

**dal Lunedì al Venerdì**

dalle ore 9,00 alle ore 19,00

**Sabato** dalle ore 9,00 alle ore 13,00.



SITO INTERNET

[www.artemisia.it](http://www.artemisia.it)



E-MAIL

[milano@artemisia.it](mailto:milano@artemisia.it)