Analysis

Centro Medico Polispecialistico

Laboratori Analisi

CARTA DEI SERVIZI

2026

Dir. sanitario: Dott. Benedetto Fontana -
Rappresentante Legale: Dott.ssa Laura Frainetti

INDICE

Chi siamo 03

1. Presentazione azienda e principi fondamentali..04
2. Informazioni sulla struttura e servizi forniti.....06
3. Standard di qualità, impegni e programmi.....12
4. Meccanismi di tutela e verifica.....14
5. La nuova diagnostica per immagini.....16

CHI SIAMO

Gentile utente,
ti presentiamo con enorme piacere la nostra nuova Carta dei Servizi.
In essa troverai ogni possibile informazione e notizie sul Centro Analysis, dai servizi offerti a voi utenti, agli obiettivi di qualità che ci prefiggiamo.
Si tratta in altre parole di un utile strumento conoscitivo del nostro operato, da una parte, e di tutela di tutti coloro che sceglieranno i nostri servizi, dall'altra, attraverso un costante impegno ad implementare i metodi di controllo volti a garantire gli elevanti standard qualitativi che da sempre ci contraddistinguono. Alla luce di ciò anche il tuo contributo diventa importante.
Il Centro Analysis infatti si è sempre distinto, fin dalla sua fondazione nel 1999, per la forte volontà di trasformare il paziente da "oggetto" che subisce ad "attore" che interagisce: perché il nostro scopo è sempre stato il tuo benessere e la tua salute. Per far ciò abbiamo pensato potesse essere utile renderci raggiungibili anche sui social media e su internet, in tal modo potrai in ogni modo farci presente i tuoi feedback.

1. PRESENTAZIONE AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Analysis nasce a Terracina (LT) negli anni ‘90 come laboratorio di lettura e refertazione di Breath test al quale si affiancava un ambulatorio di endoscopia digestiva. Da piccolo ambulatorio, Analysis diventa presto un poliambulatorio con una sede in grado di ospitare circa venti medici. Dal 2021 si trasferisce nella nuova sede di Via Della Stazione, in una struttura di 3600 mq collocata all’interno di un spazio urbano polivalente denominato «Città della Salute».

NUOVO MODELLO DI STRUTTURA SANITARIA:

L’idea che anima l’intera Città della Salute è di “umanizzare l’ospedale”. Questa idea, ispirata da un approccio sostenibile non limitato ad u “genericamente green”, vuole fondarsi su una idea di sostenibilità intesa i senso ampio e integrato, sul recupero urbano a basso impatto e sulla mess in valore della complessità e della vitalità della città realmente abitata.

All’interno del complesso “Città della Salute”, oltre al Centro Medico Polispecialistico Analysis, sono presenti anche 5 studi di Medici di Medicina Generale, una tavola calda, un centro estetico ed un parrucchiere. Situata a soli 900m dal presidio ospedaliero A. Fiorini, la nuova struttura è di facile accesso dalle principali arterie di traffico della città e delle zone limitrofe, raccogliendo un bacino di circa 60000 utenti. È inoltre dotata di ampio parcheggio e, in prossimità dell’ingresso principale, è possibile usufruire di posteggi riservati alle donne in gravidanza e disabili.

1.PRESENTAZIONE AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della presente Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali quali:

•**uguaglianza**: il Centro Analysis si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti i clienti a prescindere da età, sesso, etnia, razza, nazionalità, religione ecc;
•**imparzialità**: nell'erogazione del servizio il Centro Analysis assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto reciproco;
•**aggiornamento**: il Centro Analysis si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso i programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura;
•**continuità**: il Centro Analysis si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze;
•**partecipazione**: il Centro Analysis al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi, i quali possono utilizzare i moduli disponibili presso la sala di attesa;
•**efficienza ed efficacia**: il Centro Analysis persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure idonee al raggiungimento dei propri obiettivi;
•**tutela della privacy**: il Centro Analysis ha attivato le procedure richieste per garantire che la gestione dei dati analitici, dei referti e delle richieste venga effettuata in conformità al Regolamento Europeo 2016/679.

2.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.A I SERVIZI FORNITI

La struttura eroga visite specialistiche ed esami strumentali afferenti a tutte le branche specialistiche, nonché esami di laboratorio.
Con autorizzazione n. G10343 06/08/2025 rilasciata dalla Regione Lazio, la configurazione delle attività ambulatoriali è la seguente:

BRANCA MEDICA	RESPONSABILE DI BRANCA
LABORATORIO ANALISI (cod. 00)	
•LABORATORIO DI GENETICA MEDICA	
•ALLERGOLOGIA (cod. 01)	
•ANESTESIA (cod. 02) in fase di accreditamento	
•ANGIOLOGIA (cod. 05)in fase di accreditamento	Dott. Marcello Corsi
•CARDIOLOGIA (cod. 08) in fase di accreditamento	Dott. Antonio De Angelis
•CHIRURGIA GENERALE (cod. 09) in fase di accreditamento	Dott. Benedetto Fontana
•CHIRURGIA PLASTICA (cod. 12)	
•CHIRURGIA VASCOLARE (cod. 14) in fase di accreditamento	Dott. Marcello Corsi
•MEDICINA SPORTIVA (cod. 15)	
•MALATTIE ENDOCRINE DEL RICAMBIO E DELLA NUTRIZIONE (cod. 19)	
•MEDICINA DEL LAVORO (cod. 25)	
MEDICINA LEGALE (cod. 27)	
•NEFROLOGIA (cod. 29)	
•NEUROCHIRURGIA (cod. 30)	
•NEUROLOGIA (cod. 32)	
•OCULISTICA (cod. 34) in fase di accreditamento	Dott. Casillo Lorenzo
•ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA (cod. 35)	
•ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA (cod. 36)	
•OSTETRICIA E GINECOLOGIA (cod. 37)	
•OTORINOLARINGOIATRIA (cod. 38)	
•PEDIATRIA (cod. 39)	
• PSICHIATRIA (cod. 40)	
•UROLOGIA (cod. 43)	
•DERMATOLOGIA (cod. 52)	
•RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (cod. 56)	
•GASTROENTEROLOGIA (cod. 58) in fase di accreditamento	Dott. Benedetto Fontana
•ONCOLOGIA (cod. 64)	
•PNEUMOLOGIA (cod. 68)	
•REUMATOLOGIA (cod. 71)	
•DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RADIOLOGIA DIAGNOSTICA (cod. 69) con annessa appa	Dott. Giuseppe Pietricola
•SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	

2.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.A I SERVIZI FORNITI

La struttura è ubicata in una location di facile accesso, raggiungibile in maniera agevole dalle principali arterie di traffico della città e delle zone limitrofe. Tutte le prestazioni sono effettuate in regime privatistico.

Sono presenti ampi parcheggi per disabili e per donne in stato di gravidanza, in prossimità degli accessi. E' altresì attivo il servizio di trasporto in sedia a rotelle per i pazienti che ne necessitano.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:
Lunedì – Venerdì 7:30 - 19:00
Sabato 7:30- 13:00
ORARIO PRELIEVI:
Lunedì- Sabato 7:30 - 11:00

2.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.B L' ACCESSO AL POLIAMBULATORIO

L'accesso all'ambulatorio polispecialistico è consentito a tutti gli utenti.
Le prestazioni sanitarie vengono accettate previa prenotazione (anche telefonica al n° 0773720175) per giorno ed orario, in modo da non creare attese, con attribuzione di un numero identificativo.
Per l'accesso ai servizi di Diagnostica per immagini al momento della prenotazione all'utente viene consigliato di presentarsi all'appuntamento munito di prescrizione medica al fine di identificare al meglio la prestazione necessaria ed evitare che il soggetto venga esposto a radiazioni superflue.
In prossimità del giorno dell' appuntamento l'utente riceve un SMS o una telefonata per la conferma dello stesso.
All'appuntamento fissato, l'utente si presenta alla segreteria per il riconoscimento. Salvaguardando la riservatezza, vengono riscontrati con l'utente i suoi dati anagrafici, codice fiscale e recapito telefonico e viene attribuito un numero identificativo.
In adempimento alle vigenti normative di legge, all'utente viene chiesta, ove applicabile, la firma di consenso al trattamento dei dati personali.
Esperite dette formalità, l'utente viene introdotto nell'ambulatorio del medico interessato alla prestazione richiesta

2.C MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI

I referti relativi alle visite specialistiche vengono rilasciati immediatamente dopo le prestazioni sanitarie. I referti relativi ad esami di Risonanza magnetica vengono rilasciati mediamente il giorno successivo a quello di esecuzione.

2.D MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento si effettua alla cassa della reception prima di ricevere la prestazione sanitaria, per permettere al paziente di essere riconosciuto, accettato e inserito all'interno del sistema di eliminacode.

2.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.E IL LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio fornisce i seguenti servizi di analisi : Chimico Cliniche e batteriologiche di base, Centro lettura isotopi non radioattivi, lettura H2 breath test.
Il laboratorio è fornito di numerose apparecchiature automatiche, la maggior parte delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi in modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste. Il personale impiegato è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente ai necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.

2.F MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Gli appuntamenti sono necessari solo per alcuni test e vengono fissati, tenendo conto anche delle necessità del paziente, entro sette giorni. Si ricorda che comunque la quasi totalità delle diagnostiche da noi effettuate viene gestita quotidianamente senza necessità di appuntamento. I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo si aggirano dai 0 ai 10 minuti a seconda dell'affluenza giornaliera. I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai vari settori per essere analizzati o adeguatamente conservati. I campioni provenienti dai servizi collegati seguono lo stesso orario ed iter di quelli eseguito in laboratorio. Gli esami urgenti possono essere accettati in qualsiasi momento sotto dicitura URGENTE da parte del medico prescrittore. Alcune analisi vengono eseguite presso i laboratori service; i campioni sono ritirati da un loro corriere. Questi esami, di particolare rilievo, vengono evidenziati nel referto con la dicitura service . Al fine di assicurare l' obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L. X17/93), il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna.

2.INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.G TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

Esami di routine

La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sulla distinta esami, che è consegnata all'utente al momento dell'accettazione.

Qualora siano eseguiti più esami, con tempi di consegna diversi, il tempo di attesa da considerare è, naturalmente, quello maggiore.

Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

Esami urgenti

Il tempo massimo di consegna dei referti urgenti è circa un paio di ore . È possibile ritirare i referti dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 19:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00. Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stato eseguita

2.H MODALITA' DI CONSEGNA DEI REFERTI

Gli utenti possono ritirare i referti presso la Segreteria del Centro. I referti sono consegnati, dietro presentazione della ricevuta per il ritiro degli esami, dall'utente stesso o da persona munita di delega scritta e di documento d'identità. Gli utenti possono ricevere

il referto online accedendo all'area dedicata presente nel sito web, immettendo le credenziali ricevute al momento dell'accettazione, ai sensi della normativa GDPR 2016/679. Le modalità per accedere a tale servizio sono fornite al paziente tramite il foglio di ritiro consegnato in fase di accettazione

2.I COMUNICAZIONE TELEFONICA DEI RISULTATI

I risultati non vengono comunicati per telefono. Nel caso questo fosse necessario, ad esempio risultati altamente patologici, possono essere comunicati per telefono al medico di base e/o all'utente dal Responsabile del Laboratorio. Non sono comunicati per telefono o oralmente i risultati degli esami che hanno valore medico-legale o che possono ledere il diritto di riservatezza dell'utente: test di gravidanza, dosaggio HCG, sierologia per sifilide, alcolemia, droghe d'abuso e farmaci, marcatori di neoplasia.
Referti parziali e copie di referti.
Quando per motivi di urgenza (es. per esami strumentali o visite mediche urgenti) non è possibile attendere il referto completo, può essere richiesto un referto parziale. In caso di smarrimento di un referto é possibile richiederne una copia.

2.L ASSISTENZA AGLI UTENTI

Informazioni
Quesiti organizzativi ed amministrativi : il personale di Segreteria e Amministrativo è in gradodi rispondere alle domande relative all'esecuzione del prelievo di materiale biologico, alla Preparazione del paziente, alle modalità di consegna dei referti, ecc..
L'utente può recarsi personalmente al Centro oppure telefonare .
Quesiti tecnico-analitici: tutto il personale, compatibilmente con le proprie competenze, risponde ad eventuali quesiti rivolti dagli utenti relativamente a richieste di analisi, modalità di consegna dei prelievi, caratteristiche dei metodi e sistemi utilizzati, problemi di tipo organizzativo.
Quesiti clinici: il personale laureato, nell'ambito delle proprie competenze, e disponibile a fornire chiarimenti relativamente alla interpretazione dei risultati, a collaborare con i medici richiedenti esterni alla scelta dei test più appropriati, alla definizione di algoritmi diagnostici, alla indicazione di eventuali test di conferma.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
3.A STANDARD DI QUALITA'

Il Laboratorio è certificato secondo la norma ISO 9001:2008. Questo assicura ai nostri clienti, una garanzia di affidabilità e di qualità nei servizi di assistenza offerti.

Conformità Analitica
Il controllo della precisione dei risultati viene effettuato attraverso l'attuazione di programmi di Controllo di Qualità Interno. Il controllo dell'accuratezza e effettuato mediante partecipazione ai programmi di VALUTAZIONE ESTERNA DELLA QUALITA' (VEQ) .

Qualità del servizio
I fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio sono:
- assistenza, informazione, accoglienza e cortesia: sono azioni necessarie per offrire un buon servizio e sono gli elementi più significativi di valutazione della qualità formale dello stesso da parte dell'utente; rappresentano quindi un impegno per il Laboratorio a fare sempre meglio;
- affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità: costituiscono gli elementi più significativi della qualità sostanziale del servizio; l'impegno del Laboratorio è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti la propria offerta che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi;
- tutela degli utenti: per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, i clienti possono presentare reclamo; il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
3.B IMPEGNI E PROGRAMMI

Analysis è costantemente impegnato nella ricerca di professionisti in grado di erogare prestazioni di alta qualità, validata anche grazie al continuo investimento in tecnologie all'avanguardia e di ultima generazione.
A breve termine si prevede un potenziamento delle prestazioni riguardanti la diagnostica per immagini grazie all'acquisto di nuovi macchinari e al reclutamento di nuovi professionisti dedicati.

4 MECCANISMI DI TUTELA VERIFICA

4.A RECLAMI

Il Centro Analysis garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare della carta dei servizi
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;
-del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
-dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
-dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso la seguente modalità:

- inviando una mail all'indirizzo info@laboratorioanalysis.com.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.

La tutela degli utenti viene garantita tramite:
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.
Responsabile: LAURA FRAINETTI
Tel. 0773/720175
mail: amministrazione@laboratorioanalysis.com

4.B QUESTIONARI

Periodicamente al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

4.C INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

5. La nuova Diagnostica per Immagini

Analysis ad oggi rappresenta una realtà consolidata nell'ambito sanitario provinciale, con un fatturato che supera i 3,5 mln di euro e 600000 prestazioni erogate (anno 2025), offre cure mediche di alta qualità, con un focus sulla prevenzione, la diagnosi e il trattamento delle malattie. Eroga una gamma completa di servizi medici e diagnostici di altissima qualità, garantendo un approccio personalizzato e professionale alle esigenze di salute dei pazienti/utenti.

I servizi forniti afferiscono a tutte le branche specialistiche, ad una diagnostica per immagini avanzata e di ultima generazione per garantire diagnosi precise e trattamenti efficaci, grazie all'acquisto della RMN 3 TESLA dotata di IA e della TC 128 Strati, le quali hanno permesso di valorizzare il reparto già provvisto di RMN a basso campo, Tc dentale, Mammografo, Moc ed Ecografi tecnologicamente innovativi.

La differenza si vede. Prima.

RM 3 Tesla con Intelligenza Artificiale.

La risonanza magnetica di ultima generazione
che unisce potenza 3 Tesla e Intelligenza Artificiale
per immagini più nitide, diagnosi più precoci, maggiore sicurezza.

PIÙ POTENZA,
PIÙ PRECISIONE

DIAGNOSI
PIÙ PRECOCE

INTELLIGENZA
ARTIFICIALE
INTEGRATA

ESAMI PIÙ RAPIDI
E CONFORTEVOLI

Tc Innovativa 128 Strati

Revolution Evo Gen 3

- Esami Cardiologici avanzati;
- Intelligenza artificiale integrata;
- Rapidità e precisione diagnostica;
- Riduzione del 50% della dose di radiazioni;
- Vasta gamma di applicazioni cliniche.

Firmato digitalmente da:

laura frainetti