

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

## Centro Diagnostico Eur s.r.l.

Viale Città d' Europa, 664 00144 Roma

Tel. 06.52272354

### LABORATORIO ANALISI CLINICHE e POLIAMBULATORIO

Rev. 2 del 21 luglio 2020

*Direttore Sanitario*

*Dr. Stefano Angelo Santini*

*Direttore Tecnico di Laboratorio*

*Dr.ssa Gianna Bertolami*

## STORIA

Il Centro Diagnostico EUR S.r.l nasce nel 2018 dalla scissione dei due rami di Azienda del Centro Ricerche Patologia Clinica (C.R.P.C.): Polo Diagnostico ubicato in Viale Città D'Europa n. 664, e RSA ubicata in Via Emilio Longoni n. 69, acquisendo le attività del Polo diagnostico specializzato nel settore delle analisi chimico-cliniche e microbiologiche e poliambulatoriali, la struttura, il personale amministrativo e sanitario con il loro **know how** oltre alle apparecchiature elettromedicali.

Il Centro ha fatto parte del Gruppo Health Care Italia Roma S.r.l., (HCIR1) gruppo di sanità privata operante nel territorio romano fino al 12 dicembre 2019, data in cui si è verificata l'acquisizione del centro da parte della Synlab Holding Italy s.r.l. (DCA 451 del 30/10/2019).

## MISSION AZIENDALE

Il Centro Diagnostico Eur s.r.l. ha l'obiettivo di migliorare la salute dei pazienti fornendo strumenti diagnostici rapidi ed altamente accurati. Pertanto, si impegna ogni giorno ad accogliere i pazienti con professionalità e cortesia, ad utilizzare le tecnologie più innovative fornendo i risultati nel minor tempo possibile e mettendo a disposizione personale altamente qualificato che opera con impegno, professionalità, senso di responsabilità e spirito di collaborazione.

## I PRINCIPI

Il Centro Diagnostico Eur s.r.l. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

### ***Uguaglianza e imparzialità***

Eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di etnia, età, sesso, lingua, religione, condizione sociale, condizioni psico-fisiche o opinioni politiche.

### ***Rispetto***

Il paziente è il fulcro del nostro agire: ascoltiamo ed assistiamo l'utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità, cercando di comprenderne le esigenze e di soddisfarne i bisogni.

### ***Continuità***

Ai pazienti è garantita la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità ed elevati standard qualitativi.

### ***Diritto di scelta***

Informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie.

### ***Partecipazione***

È garantito il diritto del paziente e delle Organizzazioni che lo rappresentano, a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato dal Laboratorio.

### ***Innovazione***

Operiamo nella consapevolezza che l'innovazione di prodotti e servizi ed il costante miglioramento a livello organizzativo siano necessari per consolidare la leadership di mercato. Siamo costantemente impegnati a promuovere l'innovazione strumentale, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali innovazioni si traducano effettivamente in miglioramenti concreti.

### ***Efficienza ed efficacia***

Perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi, secondo i più aggiornati standard di qualità.

### ***Riconoscimento del merito***

La valorizzazione del ruolo professionale e il riconoscimento delle qualità personali e professionali e delle capacità operative sono il carattere distintivo del nostro agire, volto allo sviluppo delle competenze di ognuno.

### ***Rispetto della Privacy***

Ai pazienti vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prendendo visione dell'Informativa in materia di Privacy, autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro Diagnostico Eur s.r.l. garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura per aumentarne l'efficienza e l'efficacia.

L'obiettivo che la direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità'.

Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato perseguendo, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, l'efficienza dei processi, a ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità del prodotto, la prevenzione delle "difettosità", anziché l'eliminazione a posteriori.

L'obiettivo viene raggiunto attraverso fornitori qualificati, personale altamente formato e servizi all'avanguardia. La Qualità nel servizio viene pertanto identificata come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione dei clienti tramite la soddisfazione delle loro esigenze espresse ed implicite e per sviluppare, mantenere e consolidare il proprio prestigio sul territorio nazionale non solamente per il merito del prodotto-servizio erogato, ma anche per l'etica professionale dimostrata.

Specificatamente il gruppo Synlab intende continuare a proporre prodotti/servizi all'avanguardia e mantenere e consolidare una posizione preminente nel territorio.

Gli obiettivi della Qualità sono definiti e condivisi con le diverse aziende e i diversi livelli organizzativi all'inizio dell'anno e vengono costantemente monitorati dalla Direzione Generale.

La politica per la Qualità pertanto è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici.

Ha lo scopo di definire le basi per lo sviluppo del Sistema di Qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione;

Costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la Qualità.

Mediante apposite forme di comunicazione, viene diffusa a tutti coloro che operano all'interno dell'azienda. La direzione inoltre promuove incontri per assicurarsi che la politica sia compresa e condivisa;

È oggetto stesso dei riesami periodici della Direzione per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'azienda e dei clienti, per confermarla, o, eventualmente, modificarla in relazione alle immutate condizioni.

#### Impegno della Direzione

La direzione del Centro Diagnostico Eur s.r.l. si impegna nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- la nomina del Responsabile per la Gestione della Qualità (RGQ), il quale deve sensibilizzare le risorse aziendali alla realizzazione di un prodotto e di un servizio sempre più orientato a soddisfare le esigenze e i requisiti del cliente e/o delle altre parti interessate (Regioni, Aziende sanitarie locali, autorità, proprietà, lavoratori, società);

- la predisposizione e diffusione degli obiettivi per la Qualità;

- l'effettuazione dei riesami periodici per valutare lo stato di efficacia del sistema di gestione per la qualità ed avviare processi di miglioramento continuo;

- la pianificazione e la predisposizione delle risorse umane, tecnologiche e materiali necessarie, sviluppando conoscenza, competenza ed efficienza nell'attività aziendale, anche mediante il continuo aggiornamento professionale del personale;

- lo sviluppo e la promozione in tutta l'organizzazione del concetto del Risk-based thinking;

- l'impegno a rispettare i requisiti delle Norme di riferimento applicate ed a mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

#### Attenzione al Cliente

La Direzione assicura che le funzioni preposte:

- individuino le esigenze e aspettative del cliente;

- traducano le medesime in requisiti formali;

- ottemperino a tali requisiti in sede di erogazione del servizio.

#### Obiettivi ed indirizzi generali

La direzione del Centro Diagnostico Eur s.r.l. si impegna a garantire:

#### La soddisfazione delle aspettative e delle esigenze del cliente e delle parti interessate

Le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate rilevanti raccolte attraverso strumenti ed indagini di mercato o segnalazioni spontanee, vengono esaminate, valutate e, in funzione della pluralità dei clienti e delle parti interessate rilevanti e degli obiettivi programmatici aziendali, trattate opportunamente.

#### Il rispetto dei requisiti previsti dagli accreditamenti regionali e legislativi nazionali

i requisiti relativi all'accreditamento e alla conformità legislativa, la loro verifica ed il loro aggiornamento sono garantiti dall'osservanza delle delibere regionali e nazionali relative e dal soddisfacimento dei debiti informativi previsti.

La coerenza con gli scopi e gli interessi del Gruppo

gli obiettivi della Qualità sono definiti allo scopo di garantire la loro reale perseguibilità e la coerenza con le finalità strategiche ed istituzionali del Gruppo.

Il controllo e riesame della politica della Qualità e degli obiettivi della Qualità a cui essa fa riferimento.

La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione.

Favorire la collaborazione con i fornitori esterni nell'ottica dell'ottenere reciproci vantaggi

la collaborazione con i fornitori esterni ha l'obiettivo di mantenere le risorse tecnologiche al più alto livello del mercato.

La diffusione e la comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione.

la politica della Qualità è diffusa a tutti i livelli organizzativi. La stessa viene presentata e discussa con i vari collaboratori aziendali allo scopo di garantirne la comprensione e la finalità.

## INFORMAZIONI GENERALI

Il Centro Diagnostico EUR ha predisposto e attuato un piano di comunicazione per portare la Carta dei Servizi a conoscenza dei diversi soggetti interessati. Allo scopo la Carta dei Servizi è resa disponibile in formato elettronico sul sito internet e in formato cartaceo presso gli sportelli di front office e nelle aree comuni degli ambulatori.

Il personale di front office è disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa ai servizi del Centro, sia telefonicamente che presso la nostra struttura.

Presso il Centro sono attivi percorsi preferenziali per pazienti in condizione di fragilità (es. ridotta mobilità o gravidanza, etc.).

La struttura è dotata di ambienti climatizzati, per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente, sia nella stagione calda, sia in quella fredda. I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno in sale di attesa dotate di comode sedute in numero adeguato al flusso dei clienti all'interno delle quali è possibile accedere ad una linea **wi fi free**.

L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche.

## ORARI DI APERTURA

La struttura osserva i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00

## COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Diagnostico si trova in Viale Città d'Europa n. 664, nel quartiere Torrino Nord.

I mezzi pubblici disponibili sono: bus ATAC 708 (partenza pz.le Agricoltura direzione via Versari) fermata "Grande Muraglia/Siviglia".

Questa linea permette di raggiungere la fermata della metropolitana "B" stazione Eur Palasport.

Il posteggio taxi più vicino è in viale Europa n. tel. 06.5924641 7

## CONVENZIONI PRIVATE

Il Centro Diagnostico ha instaurato accordi con le più importanti compagnie assicurative e fondi integrativi che prevedono un trattamento di assistenza sia diretta che indiretta.

Le convenzioni sono state stipulate concordando tariffe agevolate. Per qualunque informazione l'utenza può fare riferimento al Nostro Servizio Clienti per avere indicazioni circa la copertura assicurativa delle prestazioni erogate dalla nostra struttura.

I principali enti convenzionati in forma DIRETTA con il Centro Diagnostico sono:

ALLIANZ ASSIRETE  
BLUE ASSISTANCE CASAGIT  
CASPIE CIGNA  
COOP SALUTE FAS  
FASCHIM FASDAC FASI  
FASI OPEN FASIIL  
FILO DIRETTO  
FISDAF FISDE GALENO GENERALI  
INSIEME SALUTE  
IPAS (INTER PARTNER) MAPFRE WARRANTY MYASSISTANCE PREVIMEDICAL  
QUAS  
SARA ASSICURAZIONI UNISALUTE  
WIT  
CONVENZIONI CON IL S.S.N.

Il Centro Diagnostico è una struttura privata ma fornisce anche un servizio pubblico attraverso l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni di Medicina di Laboratorio.

Per le prestazioni in regime di Servizio Sanitario Nazionale all'atto dell'accettazione è indispensabile avere:

- l'impegnativa del medico curante
- la tessera sanitaria

Per le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà solo il ticket, quando non esente.

La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso il laboratorio dell'ATI Synlab Lazio, ubicato in Roma - Via San Polo dei Cavalieri, 20; in tale sede opera personale altamente specializzato composto da medici e biologi specialisti, alcuni dei quali provenienti dalla ricerca di base, e tecnici di laboratorio alcuni dei quali con diploma universitario. Annualmente, inoltre, viene definito un piano di formazione e addestramento del personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale.

L'attuale progresso tecnologico ha permesso di rendere quasi totalmente automatizzata e computerizzata l'esecuzione dei diversi tipi di analisi cliniche diminuendo quasi totalmente il rischio dell'errore analitico. Il vantaggio dell'automazione rende possibile, in molti casi, la consegna del referto in giornata. La nostra strumentazione viene continuamente rinnovata e aggiornata seguendo i progressi tecnologici.

## PRENOTAZIONI

La prenotazione di tutti i Nostri servizi può avvenire:

-direttamente in sede presso le accettazioni situate all'ingresso del Centro, tranne che per la maggior parte degli esami di laboratorio che non necessitano di prenotazione e ai quali si accede direttamente (no liste di attesa).

L'orario del Centro è il seguente:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00

- telefonicamente, ai numeri 06.52272354 – 06.52244512 – 06.52248071, oppure al numero rispettando i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00

È inoltre disponibile la possibilità di prenotazione on-line tramite il sito web [www.synlab.it](http://www.synlab.it).

Il servizio consente di inviare una o più richieste di prenotazioni e/o informazioni per visite specialistiche ed esami diagnostici da effettuarsi presso la Nostra struttura. Il nostro personale provvederà a contattarVi tempestivamente per perfezionare la prenotazione e fornire tutte le informazioni.

Il Nostro personale è preparato a fornire informazioni dettagliate (sia verbali che scritte) in merito a qualunque aspetto concernente esami e prestazioni specialistiche che necessitino di prenotazione e/o di una preparazione a domicilio.

## ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve ritirare il numero dall'apposito erogatore e recarsi al desk presente all'ingresso, munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (sempre se la prestazione viene erogata in convenzione con il SSR)
- codice fiscale/tessera sanitaria
- eventuali esami precedenti (per le visite specialistiche)

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

### **Incasso prestazioni**

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Per la compartecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria chiedere informazioni al personale di accettazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con assegni, carta di credito e bancomat. 9

### **Sala d'attesa**

Terminata la procedura di accettazione amministrativa il Paziente viene fatto accomodare in Sala di Attesa.

### **Consegna dei risultati**

All'atto dell'accettazione, al Paziente, viene consegnato il modulo di ritiro che contiene le informazioni necessarie per il ritiro dei referti (data e orario).

Al momento del ritiro, in ottemperanza al RUE 679/2016 (regolamento europeo sulla privacy) occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma2, del dpr 445/2000).

La consegna della documentazione sanitaria può avvenire contestualmente all'esecuzione della prestazione o nei giorni successivi.

### **Delega**

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando di ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal RUE 679/2016.

Il ritiro con delega non è valido nel caso del test HIV per il quale il ritiro deve essere eseguito personalmente dall'interessato.

### **Accesso alla documentazione sanitaria conservata**

L'accesso, da parte degli aventi diritto, a copia della documentazione sanitaria conservata presso il Centro, può avvenire presentando al front office una richiesta in carta libera unitamente a un documento di identità.

**Chi può presentare la richiesta** (aventi diritto):

- **Il titolare della documentazione (paziente), se maggiorenne capace di intendere e volere**
- **Una persona delegata dal paziente**, con delega e documento di identità in originale del delegato e copia controfirmata del documento del delegante;
- **Una persona esercente la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario**, con certificazioni attestanti tali condizioni.

### **Ritiro della documentazione sanitaria richiesta**

La consegna della documentazione sanitaria richiesta viene effettuata presso il front office direttamente all'interessato o alla persona da questi delegata, in busta chiusa, entro 7 giorni dalla richiesta. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Tutela dell'utente, suggerimenti, reclami e rischi

Suggerimenti, reclami possono essere inoltrati utilizzando il Modulo di Reclamo presente presso le sale d'attesa. I Moduli una volta compilati possono essere consegnati al personale del front office o inviati via posta ordinaria, e-mail o fax ai recapiti indicati nella presente Carta.

Il RGQ e la Direzione Sanitaria sono preposti alla raccolta dei reclami.

A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta verbale/scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni lavorativi.

### **Refertazione**

La data del ritiro dei referti verrà indicata al momento della accettazione. I Nostri tempi d'attesa sono normalmente inferiori ai due giorni. Ove possibile il referto viene consegnato in giornata.

## **GESTIONE DELLE URGENZE E RISPETTO DEI T.A.T.**

Per gli esami urgenti di routine (EMOCROMO, PT, BetaHCG, TAMPONE FARINGEO – TEST RAPIDO, ESAME URINE COMPLETO) per i quali il paziente ha la necessità di ricevere il risultato in giornata, c'è la possibilità di segnalarlo in fase di accettazione all'operatore così da attivare la procedura di urgenza prevista e ricevere il referto entro le ore 13.00 o le ore 16.00.

Per tutti gli altri esami eseguiti vengono, comunque, rispettati i tempi di consegna previsti dal Vademecum presente presso la struttura.



## POLIAMBULATORIO

L'organizzazione ambulatoriale contempla diverse branche ed è articolata sia in termini di visite specialistiche che di diagnostica strumentale. Essa costituisce una parte rilevante nell'attività del Centro ed è in grado di offrire una concreta risposta alle molteplici esigenze dei propri utenti. Gli specialisti che collaborano con il Centro vengono scelti con accuratezza e con grande attenzione tanto all'aspetto professionale che umano.

### ATTIVITA' AUTORIZZATE

Cardiologia  
Dermatologia  
Diabetologia e Dietologia  
Ematologia  
Endocrinologia  
Ginecologia  
Neurologia  
Oculistica  
Otorinolaringoiatria  
Pneumologia

### ATTIVITA' ACCREDITATE

Laboratorio di analisi generale di base

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La diagnostica per immagini, intesa come completamento diagnostico delle visite specialistiche, si distingue per la professionalità dei suoi operatori.

Gli ecotomografi utilizzati dai nostri specialisti sono di ultima generazione, avendo effettuato un totale rinnovo degli stessi in tempi recenti.

## LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio di Analisi del Centro, attività accreditata con il SSN come "laboratorio di analisi generale di base" offre un'ampia gamma di prestazioni di laboratorio e consente di effettuare numerosi tipi di ricerche, dalle più comuni indagini alle analisi specialistiche, e di consegnare una buona parte dei risultati il giorno stesso del prelievo.

La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso il laboratorio dell'ATI Synlab Lazio, ubicato in Roma - Via San Polo dei Cavalieri n. 20; in tale sede opera personale altamente specializzato composto da medici e biologi specialisti, alcuni dei quali provenienti dalla ricerca di base, e tecnici di laboratorio alcuni dei quali con diploma universitario. Annualmente, inoltre, viene definito un piano di formazione e addestramento del personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale

Il materiale biologico raccolto viene trasportato al laboratorio seguendo tutte le accortezze e precise procedure atte a garantire l'assoluta affidabilità dei risultati. Per alcuni esami di alta specialistica e di non particolare frequenza il Centro si avvale della collaborazione di centri esterni al Gruppo così come indicato di volta in volta nei referti.

### **I prelievi vengono effettuati:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 10:30 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 10:30

### Consegna Referti

Per gli esami urgenti di routine (EMOCROMO, PT, BetaHCG, TAMPONE FARINGEO – TEST RAPIDO, ESAME URINE COMPLETO) per i quali il paziente ha la necessita di ricevere il risultato in giornata, c'è la possibilità di segnalarlo in fase di accettazione all'operatore così da attivare la procedura di urgenza prevista e ricevere il referto entro le ore 13.00 o le ore 16.00.

Per tutti gli altri esami eseguiti vengono, comunque, rispettati i tempi di consegna previsti dal Vademecum presente presso la struttura.

## STANDARD DEL SERVIZIO EROGATO

Il Centro Diagnostico Eur s.r.l. è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze dei pazienti.

In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree.

Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il Centro Diagnostico Eur s.r.l. si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

Indicatore di qualità Modalità	Unità di misura	Obiettivo anno 2019	Risultato anno 2019	Obiettivo 2020
Reclami ricevuti dai pazienti	%	0,2% reclami su totale pazienti	0 reclami ricevuti	0,2% reclami su totale pazienti

## ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE

E' possibile consultare l'elenco delle prestazioni erogate sul "Vademecum Generale" presente sul desk accettazione e facilmente consultabile, oppure sul sito internet Synlab – Synlab Lazio s.r.l. – Centro Diagnostico Eur.

Sul vademecum, per ogni analita, sono riportate le seguenti informazioni: analita, codice, metodo, tat, esecuzione, sezione.

I prezzi delle prestazioni sono riportati, invece, nell'allegato al presente documento "Allegato CdS – elenco prestazioni" dove sono riportate le seguenti informazioni: codice, descrizione analisi, laboratorio di esecuzione, codice ssn, presso ssn, prezzo solvente, tat.