

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

**Synlab Lazio s.r.l.**  
Presidio di Via Bodoni, 7/9 - 00159 Roma

**STUDIO FISIОCHINESITERAPICO E  
RIABILITATIVO  
STUDIO POLISPECIALISTICO**

Versione 0 – Novembre 2019

*Direttore Tecnico*  
*Dottor Lusso Alberto Ernesto Giovanni*

## I NOSTRI IMPEGNI

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dalla Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Bodoni 7/9.

La Società Synlab Lazio s.r.l., presidio di via Bodoni, intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza. La Direzione si impegna a revisionare, annualmente, il presente documento (in coincidenza con il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità) coinvolgendo tutto il personale per apportare contributi al suo miglioramento.

Tale documento intende, infatti, contribuire ad assicurare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto.

Il tutto avviene nel rispetto dei principi di trasparenza, uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, vietando ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

E' un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione "trasparente".

La Synlab Lazio s.r.l., presidio di Via Bodoni 7/9, si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

## MISSION AZIENDALE

L'attuale sede della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Bodoni nasce nel 2003 per le attività di fisiochinesiterapia e riabilitazione come centro di "Fisiokinesiterapia 21 s.r.l."

Il 20 maggio 2019 la Synlab Lazio s.r.l. società facente parte del gruppo Synlab, uno dei più importanti network di laboratori d'Europa di cui condivide gli obiettivi e la politica per la Qualità prefiggendosi di offrire ai cittadini servizi sanitari di elevata qualità nell'ambito sia della diagnostica di laboratorio che della medicina specialistica, mediante il progetto di fusione per incorporazione con numero di repertorio n. 35386 raccolta 12539 registrato all'Agenzia delle Entrate di Milano 1 il 20 maggio 2019, incorporava anche la società:

"Fisiokinesiterapia 21 S.r.l.", con sede in Roma, via G.Battista Bodoni n. 7/9, capitale sociale euro 10.200,00 interamente versato, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma e codice fiscale: 05739591005, iscritta al R.E.A. col n. RM-922272.

Si fa presente che le società incorporate e la società incorporante sono interamente possedute dalla medesima società controllante Synlab Holding Italy s.r.l. con sede legale in Via Pietro Paleocapa, 6 – 20121 Milano. L'unificazione di tali strutture permetterà di semplificare l'apparato amministrativo, di rendere più efficiente la gestione economica per le sinergie operative, nonché migliorare la gestione finanziaria.

L'erogazione dei servizi espletati dalla Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Bodoni, 7/9 avviene sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in forma privata - Direttore Tecnico della struttura: dott. Lusso Alberto Ernesto Giovanni.

Presso la struttura è possibile richiedere ed effettuare, infine, visite specialistiche e indagini diagnostiche strumentali in regime privato per le seguenti specialità:

-Ortopedia e fisioterapia.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Nel suo operare la Synlab Lazio s.r.l. si ispira ai seguenti principi:

### Dignità

La dignità del paziente è un valore fondamentale nell'assistenza sanitaria.

Ad oggi non esiste una definizione di dignità in sanità "universalmente accettata"; la dignità in sanità non è definita e, di conseguenza, non è misurabile e valutabile; Il concetto pertanto rimane disperatamente vago. E' importante, quindi, ricordare il rapporto della Corte Suprema degli Stati Uniti (anno 2003) che rispose a tale provocazione con la seguente citazione "*...anche se non possiamo definire la dignità in sanità, qualunque paziente riconosce quando la propria dignità viene calpestata ... quindi la medicina non può esimersi dallo studio e dall'applicazione di tale valore*". La Synlab Lazio s.r.l. riconosce in questa citazione i propri principi.

### Uguaglianza

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio si traduce nell'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, ci si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza.

In particolare, ci si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## **Imparzialità e trasparenza**

Il comportamento dei dirigenti e di tutti gli operatori nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità. Le liste di attesa sono gestite nel rispetto dell'ordine di prenotazione o di ingresso nella struttura.

## **Continuità**

I servizi e le prestazioni sono erogate con continuità e costanza. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, gli utenti sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e sono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

## **Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “ libera scelta “ rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

## **Diritto di accesso**

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; tale diritto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente normativa sulla tutela dei dati personali.

## **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Synlab Lazio s.r.l..

## **Efficienza ed efficacia**

La Synlab Lazio s.r.l. programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche, che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza.

Si impegna, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio on-line.

## **Tutela soggetti fragili**

Per ciò che attiene alla gestione dei “soggetti fragili” durante la normale attività del centro, il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il “soggetto fragile” senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi “soggetti fragili” presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

## **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 la 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;

E' 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 di Synlab 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 di Synlab 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 rispetto dei requisiti relativi alle attività di Medicina di laboratorio, di Medicina del Lavoro, di Diagnostica per immagini di Terapia Fisica, di Poliambulatorio, di analisi alimentari ed ambientali ed il loro miglioramento continuo.

Attraverso l'osservanza dei requisiti normativi, cogenti o regolamentati da linee guida, i Controlli di Qualità, i risultati degli audit, la pianificazione delle attività, la messa a disposizione di nuove risorse, l'uso di appositi indicatori per il controllo dei processi più rilevanti.

### 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.

## SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

Presso la Synlab Lazio srl presidio di via Bodoni, vengono eseguiti i seguenti servizi:

### TERAPIE CONVENZIONATE

- elettrostimolazioni
- rieducazione motoria individuale (Kinesi)
- rieducazione motoria strumentale complessa
- infrarossi
- rieducazione neuromotoria

### TERAPIE PRIVATE

- ionoforesi
- massaggi
- ginnastica posturale mezieres e souchard
- laserterapia
- tecarterapia
- onde d'urto
- linfo drenaggio metodo vodder
- magnetoterapia
- diadinamica - tens- ultrasuoni

Visite specialistiche in Ortopedia e Fisiatria.

## COME RAGGIUNGERCI, ORARI , CONTATTI

Raggiungere il Centro è semplice, grazie anche alla sua posizione centrale:

- In metropolitana con la linea B fermata "Piramide".
- In autobus con le LINEE 714 / 628 / 75 / 44.
- Trambus: n. 3

ORARI:

DAL LUNEDI' AL VENERDI': 8.00 – 19.00

### COME CONTATTARCI

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dal CENTRO potete contattarci al numero telefonico 06/57289822 – 06/5869004.

Al fax 06/5895150

Presso la Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Bodoni, è possibile usufruire della convenzione con il Sistema sanitario regionale per le prestazioni indicate nel paragrafo precedente sotto la voce: TERAPIE convenzionate e di convenzioni private in forma diretta con:

CASPIE PREVIMEDICAL FASDAC CAPAIAC UNISALUTE

LIMITATAMENTE AD ALLIANCE (FAO-IFAD-INFP-ICCROM)

Per usufruire della convenzione è importante sapere che:

1. bisogna recarsi dal medico di base che prescriverà la prestazione sul modulo del Servizio sanitario Nazionale (SSN) "impegnativa" al fine di pagare solo il ticket.
2. la validità della prescrizione è di un anno dal giorno della compilazione. Non possono essere prescritte più di 10 terapie
3. Le ricette vanno firmate e devono essere accompagnate da documentazione di identità e tessera sanitaria

PAGAMENTI ACCETTATI: presso il centro si accettano pagamenti in contanti e con carte di credito.

## CICLO LAVORATIVO

L'Attività di accoglienza del paziente comporta la registrazione dei dati nel programma gestionale, la firma del consenso al trattamento dei dati personale e sensibili, l'organizzazione delle sedute del ciclo terapeutico secondo il planning degli appuntamenti. La stesura della cartella riabilitativa durante la visita dello specialista, e l'informativa circa i trattamenti a cui il paziente dovrà sottoporsi, sono propedeutici all'inizio del ciclo di sedute. La terapia viene svolta secondo la pianificazione fissata e per la durata prevista.

La presa in carico del paziente si articola pertanto nel seguente modo: valutazione e controllo clinico dei pazienti, specifico piano di trattamento e controllo del buon esito dello stesso. Tale sistema costituisce un "percorso" che il paziente compie nella struttura in base alle sue esigenze e finalizzato al miglioramento del suo problema.

ACCOGLIENZA

INSERIMENTO DATI  
STESURA CARTELLA RIABILITATIVA  
(visita medica)

SVOLGIMENTO DELLA TERAPIA



## QUALITÀ

La Synlab Lazio s.r.l. ha individuato alcuni indicatori per fornire servizi di alta qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
Tempi di accettazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio necessario per effettuare l'accettazione</li><li>• Esistenza di reclami e soddisfazione</li></ul>
Presentazione dei reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami</li></ul>
Servizi offerti e indagini di soddisfazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente,</li></ul>

Gli indicatori sono verificati ed aggiornati annualmente, attraverso i dati raccolti dal RGQ, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati e mettere in atto le opportune azioni correttive.

### Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso la sala di attesa; compilarlo e consegnarlo al personale di accettazione.

Per qualunque evenienza, infine, indichiamo due indirizzi che possono esservi utili:

DIFESA DEL MALATO (associazioni no profit)  
Numero verde 800502502  
info@difesadelmalato.it  
casella postale 2456  
Ufficio Postale 158  
00100 ROMA

CITTADINANZA ATTIVA  
Segreteria Regionale  
Viale Angelico 28  
00195 Roma  
Tel 063729924  
Fax 06 6385881  
roma@cittadinanzattiva.it

Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti

Periodicamente il Responsabile Sistema Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.