

# CARTA DEI SERVIZI

**Synlab Lazio s.r.l.**  
**Presidio di Via dei Castani, 236**

**POLIAMBULATORIO E  
LABORATORIO GENERALE di BASE**

*Direttore Tecnico*  
*Dr. Stefano Angelo Santini*

*Direttore Sanitario*  
*Dott. Antonio Bertino*

## ANALISI CLINICHE\*

### ANALISI DI LABORATORIO GENERALE

batteriologia - chimica clinica - citologia - coagulazione - dosaggio farmaci - ematologia - esami ormonali - HIV - markers epatiti e tumorali - radioimmunologia - tossicologia

### ANALISI SPECIALISTICHE

breath test - citogenetica (mappa cromosomica su sangue periferico) - esami istologici - intolleranze alimentari - alta specialistica

### BIOLOGIA MOLECOLARE

accertamenti paternità - cariotipo molecolare - HPV - indagini genetiche - infettivologia molecolare - oncologia molecolare - new PAP-DNA e RNA - NIPT su DNA fetale

\*Accreditato Servizio Sanitario Nazionale - 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 di Torrenova 249

## POLIAMBULATORIO

### AGOPUNTURA TRADIZIONALE CINESE

moxibustione - manipolazioni vertebrali

### ALLERGOLOGIA

prick e patch test - ricognizione allergologica completa - spirometria

### ANGIOLOGIA

ecodoppler e ecocolor Doppler - visita chirurgica vascolare - terapia sclerosante

### CARDIOLOGIA - CARDIOLOGIA PEDIATRICA

ECG - ecocardiografia - ecocardiocolor Doppler - ECG sotto sforzo al cicloergometro - Holter cardiaco e pressorio - monitoraggio TAO

### DERMATOLOGIA

crioterapia - diatermocoagulazione - epiluminescenza - mappa dei nei

### DIETOLOGIA

diete personalizzate

### ECOGRAFIA

ginecologiche - ostetriche - internistiche - tessuti molli - 4D - endocavitare - ecodoppler penieno - monitoraggio follicolare - agoaspirato ecoguidato

### GINECOLOGIA - OSTETRICIA

bitest - cardiocografia - colposcopia - diatermocoagulazione - flussimetria - monitoraggio follicolare - pap test (tradizionale e thin-prep - NewPAP-DNA e RNA) - senologia - sterilità di coppia

### NEUROLOGIA

elettroencefalografia - elettromiografia - neuromodulazione antalgica - terapia del dolore

### OTORINOLARINGOIATRIA

audiometria - esame vestibolare - impedenziometria - rinolaringoscopia

**Gastroenterologia - Endocrinologia - Geriatria - Nefrologia - Oculistica - Omeopatia - Ortopedia - Pneumologia - Psicologia Medica - Reumatologia - Tisiologia - Urologia**

- Bancomat e Carte di Credito
- Medicina del Lavoro
- Parcheggio Clienti: via delle Palme 54
- Pre-accettazione: dalle ore 11.00 alle 19.00
- Prelievi, visite ed ecografie a domicilio
- Urgenze
- Referti ON-LINE
- Prenotazioni ON-LINE

**Orario Prelievi: 7.30 - 10.30**

**Lunedì / Sabato**

**Orario Segreteria: 9.00 - 19.30**

**Sabato: 9.00 - 12.00**

**Direttore Sanitario  
Dott. Antonio Bertino**

## INDICE

Presentazione del laboratorio .....	4
Breve storia.....	4
Il nostro staff .....	5
I nostri orari.....	5
Servizi di specialistica ambulatoriale.....	6
Le convenzioni .....	6
Preparazioni.....	7
I nostri servizi.....	7
I nostri impegni.....	7
Privacy .....	7
Informazione .....	8
Attenzione al cliente.....	8
Obiettivi ed indirizzi generali .....	8
Rispetto del tempo.....	8
Qualità delle prestazioni tecnico-scientifiche .....	8
Sistema informatico .....	9
Politica della qualità .....	10
Impegno della Direzione.....	10
Diritti e Doveri dell'utente .....	10
Risultato sondaggio soddisfazione clientela .....	10
Gestione urgenze e rispetto dei T.A.T.....	11
Come raggiungerci .....	12

## PRESENTAZIONE

Descrizione dei locali della Synlab Lazio s.r.l. Via dei Castani n. 236 - Roma

Il **piano terra** comprende i seguenti locali:

**SALA D'ATTESA:** dotata di apparecchio eliminacode per regolare l'ordine di arrivo dei Clienti. I tempi di attesa medi per le analisi di laboratorio sono di circa 10 minuti. È disponibile la rete Wi-Fi.

Il **primo piano** ospita i locali dell'ex **LABORATORIO** nei quali si svolgono, attualmente, i processi di pre e post analitica e i locali dedicati alla Direzione e all'Amministrazione

**SEGRETERIA:** 4 postazioni dedicate alla registrazione delle richieste (accettazione), alle informazioni, agli appuntamenti e alla consegna dei referti. Per l'accettazione è necessario avere con sé la tessera sanitaria magnetica e un documento di riconoscimento

**SALE PRELIEVI:** 2 sale prelievi, per ridurre al minimo i tempi di attesa medi che sono di circa 10 minuti per gli esami di routine

**STUDI MEDICI:** 6 sale per l'esecuzione degli esami che necessitano la posizione supina, per i prelievi ginecologici e andrologici; per le visite

La struttura dispone di 8 servizi igienici, distinti per il personale e per il pubblico, di cui 4 all'interno degli studi medici dedicati alle specialistiche e la diagnostica strumentale

Il **primo piano** comprende i locali dell'amministrazione e dell'ex laboratorio.

## BREVE STORIA

**Il Laboratorio di Analisi Cliniche Iris è stato fondato nel settembre del 1967, dal Dott. Alfredo Rapposelli. Il suo nome deriva dalla Piazza delle Iris, dove aveva la sua prima sede.**

Le prime convenzioni furono con le principali casse Mutua funzionanti all'epoca; in seguito con alcune mutue aziendali.

Nel **1976** il Laboratorio si è trasferito in Via delle Acacie, in ambienti molto più capienti ed idonei. Con l'occasione viene ampliata e rinnovata la dotazione strumentale e la gamma dei servizi offerti.

Nel **1980**, con l'entrata in vigore della riforma sanitaria, il Laboratorio Iris viene convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.

Nel **1986** è stato fondato il **Poliambulatorio** Iris nella separata sede di Via dei Castani.

Nel **1996**, infine, le due strutture si riuniscono all'attuale indirizzo di **Via dei Castani n. 236**.

Nel **1997** con l'istituzione del Sistema Sanitario Regionale, il laboratorio Iris viene accreditato provvisoriamente.

Nel **novembre 2001** il Laboratorio Iris ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9000 per l'attività di Analisi di Laboratorio con il prestigioso ente TÜV.

Nel **novembre 2011** il Laboratorio Iris è Socio fondatore della prima rete d'impresie socio-sanitaria italiana **Sanares**.

Nell'**agosto 2013** ottiene l'accreditamento istituzionale dalla Regione Lazio con Decreto numero U00369 del 07/08/13 per le attività di laboratorio di analisi generale di base.

Nell'**estate 2014** i locali del piano terra sono stati completamente ristrutturati per ampliare la sala d'attesa, la reception e per migliorare l'accesso e la logistica delle attività.

A **settembre 2017** il Laboratorio IRIS ha compiuto **50 anni di attività**.

A **luglio 2018** il Laboratorio Iris è entrato a far parte di **Synlab**, prestigioso network internazionale specializzato in Sanità, per offrire una gamma completa di servizi a pazienti, medici e imprese.

Dal **1 gennaio 2019** la società Iris veniva incorporata, mediante l'operazione di fusione per incorporazione, nella società Synlab Lazio S.r.l. con sede legale in Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma

## IL NOSTRO STAFF

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ▪ Ing. Marco Buccioli            | ▪ Amministratore delegato  |
| ▪ Dott. Stefano Angelo Santini   | ▪ Medico Chirurgo - Direttore Tecnico                                |
| ▪ Dott. Antonio Bertino          | ▪ Medico Specialista ortopedia e traumatologia – Direttore Sanitario |
| ▪ Dott.ssa Anna Di Pasquale      | ▪ Responsabile Prelievi - Medico Chirurgo                            |
| ▪ Dott.ssa Giulia Marafon        | ▪ Prelievi - Ostetrica   |
| ▪ Dott.ssa Claudia Abbate        | ▪ Prelievi - Ostetrica   |
| ▪ Dott. Giuseppe Rattà           | ▪ Prelievi a domicilio - Medico Chirurgo                             |
| ▪ Dott.ssa Antonella Lamarina    | ▪ Biologa  |
| ▪ Sig.ra Laura Zanchi            | ▪ Responsabile Amministrazione                                       |
| ▪ Sig.ra Franca Silvestrini      | ▪ Segretaria di Direzione  |
| ▪ Sig.ra Maria Teresa Vecchiola  | ▪ Responsabile Reparto Segreteria                                    |
| ▪ Sig.ra Simonetta Ariu          | ▪ Addetta alla reception   |
| ▪ Sig.ra Barbara Cestiè          | ▪ Addetta alla reception   |
| ▪ Sig.ra Sarah Cremona           | ▪ Addetta alla reception   |
| ▪ Sig.ra Mariafelicità Pessolano | ▪ Addetta alla reception   |

## I NOSTRI ORARI

### PRELIEVI VENOSI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

dal **LUNEDÌ** al **SABATO**, dalle **7.30** alle **10.30** senza appuntamento, (tranne che per alcuni esami, vedi paragrafo Prenotazioni)

### VISITE SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Su **appuntamento**, coprono tutto l'arco della giornata, con calendari diversi per le varie specialità

### RITIRO REFERTI

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ** ore **9.00 - 19.30** orario continuato - **SABATO** ore **9.00 - 12.00**

### INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI (anche ON-LINE)

Si possono effettuare nei seguenti orari:

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ** ore **9.00 - 19.30** orario continuato - **SABATO** ore **9.00 - 12.00**

**telefonticamente** dalle ore **8.30** alle **19.30** orario continuato - **Telefono:** 06.21 80 24 66

**on-line sul sito web:** www.synlab.it - **e-mail:** info@laboratorioiris.it - iris@synlab.it - **P.E.C.:** synlablaziosrl@legalmail.it

La **prenotazione** è necessaria solamente per i seguenti esami di laboratorio (i tempi di attesa per l'appuntamento sono di norma entro la settimana):

Aldosterone e Renina a riposo	Massaggio prostatico per es. colturali
Acido Piruvico	PCA3
Breath test al lattosio	Pap Test ed esami citologici
Curva glicemica e Minitest	Tampone tonsillare con spremitura
Curva Insulinemica e del Peptide C	Test allo Xilosio
Dosaggio droghe per uso forense e Medicina del Lavoro	Test di Trasformazione linfocitaria (LTT)

I seguenti esami **non si eseguono il sabato e prefestivi:** *Tampone rettale, Quantiferon TB Gold, Tipizzazione linfocitaria (no anche il venerdì)*

La **Microbiologia** subisce delle variazioni di calendario in prossimità di festività, che comunque vengono tempestivamente comunicate alla Clientela mediante appositi avvisi.

Su **prenotazione**, anche on-line, è possibile effettuare **PRELIEVI A DOMICILIO**, di norma entro la mattina successiva.

È possibile effettuare la **registrazione contabile** delle richieste e il relativo pagamento **nei giorni precedenti** l'esecuzione del prelievo, dalle ore 11.00 alle 19.00, al fine di accelerare le procedure di accettazione e diminuire i tempi di attesa.





## SERVIZI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Presso la struttura è possibile richiedere ed effettuare visite specialistiche e indagini diagnostiche strumentali in regime privato. L'idea di associare questo servizio alle indagini diagnostiche ha il fine di aumentare la qualità del nostro servizio assistendo il cliente in modo completo così da contribuire fattivamente alla sua condizione di benessere, fisico, mentale e sociale. Di seguito elenchiamo le specialità presenti nella nostra struttura

▪ AGOPUNTURA	▪ Dr. Tran Quoc Tin
▪ ALLERGOLOGIA	▪ Dr.ssa Sonia Nunzialfina Musumeci
▪ ANGIOLOGIA	▪ Dr. Vincenzo Sainato
▪ CARDIOLOGIA	▪ Prof. Renato Iappelli - Dr. Angelo Caselli
▪ CHIRURGIA GENERALE	▪ Dr. Mauro Casagrande Cingolani
▪ DERMATOLOGIA	▪ Dr. ssa Monica Mancini - Dr.ssa Teresa Sisto
▪ DIABETOLOGIA	▪ Dr.ssa Elisa De Carli
▪ DIETOLOGIA	▪ Dr.ssa Ivana Fricano
▪ ECOGRAFIE	▪ Prof. Francesco Pignataro - Dr.ssa Elisabetta Liverani - Dr.ssa Elisa De Carli - Dr.ssa Monica Cesarini
▪ ENDOCRINOLOGIA	▪ Dr.ssa Elisa De Carli
▪ GASTROENTEROLOGIA	▪ Dr.ssa Monica Cesarini
▪ GERIATRIA	▪ Dr. Fabio Romano
▪ GINECOLOGIA	▪ Dr.ssa Michelina Vitagliano - Prof. Giuseppe Nicodemo - Dr.ssa Antonella Carnevale - Dr.ssa Priscilla Chiara De Petrillo
▪ MEDICINA INTERNA	▪ Prof. Francesco Pignataro - Dr.ssa Elisa De Carli - Dr.ssa Elisabetta Liverani
▪ NEUROLOGIA	▪ Dr. Massimo Barrella
▪ NEFROLOGIA	▪ Dr. Mario D'Intinosante
▪ OCULISTICA	▪ Dr. Carlo Corubolo
▪ ORTOPEDIA	▪ Dr. Antonio Bertino - Dr.ssa Cristina Rossi
▪ OTORINOLARINGOIATRIA	▪ Dr.ssa Assunta Rotolo - Dr. Marco Barbaro
▪ PNEUMOLOGIA	▪ Dr. Mario D'Intinosante
▪ REUMATOLOGIA	▪ Dr.ssa Angelica Gattamelata
▪ UROLOGIA	▪ Dr. Antonio Altobelli - Dr. Claudio Iavarone

## LE CONVENZIONI

### LE CONVENZIONI IN VIGORE PER QUEST'ANNO:



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE \*



Per chi intende avvalersi del SSR è necessaria l'impegnativa del medico di base che ha validità un anno dalla compilazione. Le prestazioni erogabili **in accreditamento con il SSR** sono quelle da allegato al Deliberato N.1059 del 25.03.98 (Allegato 5b). È previsto il pagamento di una quota di 10 euro a ricetta. Le tariffe sono quelle attualmente vigenti nella Regione Lazio e sono consultabili presso la nostra struttura

## PREPARAZIONI

Se la prestazione prenotata necessita di una preparazione particolare, il paziente potrà consultare e scaricare in autonomia, le modalità di preparazione sul sito [www.synlab.it](http://www.synlab.it)

## I NOSTRI SERVIZI

- **Prenotazioni on-line** dal sito [www.laboratorioiris.it](http://www.laboratorioiris.it)
- **Referti on-line** nella sezione riservata del sito accessibile con credenziali
- **Prelievi a domicilio** (prenotabili anche on-line)
- Esecuzione di Visite, ECG ed Ecografie a **domicilio**
- **Pre-accettazione** delle richieste, nei giorni precedenti l'esecuzione del prelievo, dalle ore 11.00 alle ore 19.00
- **Parcheggio** gratuito di 1h presso **3B Garage** in via delle Palme, 54 (angolo Via dei Castani)
- **Corsia preferenziale**, a partire **dalle ore 8.00** per i possessori **Iris Card** e per la consegna dei campioni biologici
- **Pagamenti**: possono avvenire in contanti, carta di credito (Visa - Mastercard. Maestro), Bancomat
- **Corsia preferenziale** per le donne con gravidanza a rischio certificata e invalidi al 100%
- Su richiesta e ove tecnicamente possibile, sono previste le **URGENZE** (di routine per alcuni esami: vedi **tempi di refertazione**)
- Possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: **Reclamo/Segnalazione** Cliente, Suggerimenti e Questionari sulla **soddisfazione del Cliente**
- A richiesta viene rilasciata la **IRIS CARD** che permette di usufruire dello sconto del 10% sul listino privato e di numerose agevolazioni (sportello preferenziale a partire dalle ore 8.00, misurazione gratuita della pressione arteriosa ed esecuzione gratuita del Gruppo Sanguigno) e che dà diritto a sconti in vari esercizi commerciali della zona



## I NOSTRI IMPEGNI

La Synlab Lazio s.r.l. Via dei Castani ispira i propri principi alla **Carta Europea dei diritti del malato**, consultabile in segreteria

## PRIVACY

- La consegna dei referti avviene in cartellina chiusa e sigillata su **presentazione del foglio di ritiro**
- Non si anticipano referti per telefono, se non al diretto interessato previo **espreso accordo** al momento dell'accettazione
- La privacy del cliente in fase di accettazione è garantita anche dalla distanza di cortesia delimitata da una **linea gialla**
- Modulo di **assenso al trattamento dei dati personali sensibili**
- **Prevenzione dell'accesso non autorizzato ai dati**: il Sistema Informatico gestionale della Synlab Lazio s.r.l. - Via dei Castani, funziona in rete locale, per l'accesso alla quale esistono due password conosciute solo dal personale autorizzato e una password personale per l'accesso ai dati.
- Il ritiro del risultato dell'HIV può essere effettuato unicamente dall'interessato, senza possibilità di delega in base alla legge 135/90. Tale esame viene accettato separatamente e non è consultabile on-line.

## INFORMAZIONE

- Ogni paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni inerenti sia il proprio stato di salute sia i servizi sanitari attivi e su come usufruirne, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo
- Mediante il **Consenso Informato** il paziente viene messo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute
- Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni

## STANDARD DEL SERVIZIO EROGATO E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Synlab Lazio srl è orientata 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 la Synlab Lazio srl 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
Attesa media accettazione prelievi ematici	minuti	<20 min.	15 min.	< 18 min.
Reclami ricevuti dai pazienti	%	0,2% reclami su tot. pazienti	1 reclamo ricevuto pari allo 0,012%	Mantenimento standard 2019

## ATTENZIONE AL CLIENTE

La Direzione assicura che le funzioni preposte allo scopo:

- individuino le esigenze e le 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 rilevanti**

Le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate rilevanti, raccolte attraverso strumenti di 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 per la qualità sono definiti e pianificati 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 per la 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 di 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 per la 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 le finalità.

## RISPETTO DEL TEMPO

Tutta la nostra organizzazione è strutturata in modo da **ottimizzare i tempi** in tutte le fasi della realizzazione del servizio:

- prenotazioni online - referti online
- servizio di pre-accettazione - sportelli preferenziali - servizi su appuntamento
- monitoraggio continuo dei tempi di attesa - ampi orari di ritiro referti
- trattamento personalizzato - prelievi a domicilio – urgenze

## QUALITA' DELLE PRESTAZIONI TECNICO-SCIENTIFICHE

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.

La maggior parte degli strumenti è **interfacciata con il Sistema Informatico** gestionale in modo da ridurre al massimo la possibilità di errori post-analitici.

## SISTEMA INFORMATICO

La Synlab Lazio s.r.l. Via dei Castani è **globalmente computerizzata** in rete locale, per garantire il monitoraggio continuo delle attività e l'interazione tra i reparti.

Il Sistema Informatico, dotato di un software estremamente avanzato, gestisce le fasi di accettazione, la fatturazione, l'archivio dei dati, la refertazione, anche **on-line**, e la consegna referti, le statistiche tanto ai fini interni che ad uso della ASL.

Lo stesso Sistema Informatico collegato all'accettazione gestisce la stampa di etichette per il prelievo, riportanti i dati del Paziente, le analisi da effettuare e il tipo di campione, al fine di ridurre al massimo l'errore pre-analitico.

La nostra struttura rispetta i protocolli diagnostici e terapeutici previsti dai manuali scientifici, linee guida e schede tecniche, al fine di assicurare l'attendibilità e l'affidabilità delle prestazioni erogate.

Synlab Lazio Via dei Castani, nell'ottica di assicurare una attenta cura del paziente, prevede che il personale medico della struttura possa contattare il medico curante (o pediatra di base) o il medico prescrittore del paziente, quando si presentino situazioni per cui è necessario comunicare immediatamente gli esiti delle prestazioni (valori critici).

Questo coordinamento con il medico curante/prescrittore è favorito dalla Direzione, ed è auspicabile si instauri non solo in situazioni particolari, ma anche per seguire il paziente durante l'iter diagnostico-curativo. Per questo motivo è importante che la prescrizione sia completa dei dati del medico e che questi vengano correttamente riportati nel programma gestionale al momento dell'accettazione

La Direzione, nell'ottica del miglioramento continuo, predispone annualmente una Riunione in cui si pianificano le attività sia tecniche che gestionali, definendo per ciascuna di esse gli obiettivi che la stessa vuole raggiungere, le risorse dedicate e le strategie da porre in essere per finalizzare l'attività al raggiungimento di quanto deciso.

La Direzione coinvolge tutti i responsabili delle aree in cui si articola la Struttura. Solo così è possibile individuare obiettivi realizzabili e realizzare gli obiettivi individuati, mettendo in campo una sinergia di forze che si muovono verso il miglioramento continuo e la massima soddisfazione dell'Utente.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

Dal 2019 il sistema qualità di Synlab Lazio S.r.l. Via dei Castani 236 è integrato al Sistema Qualità del Gruppo Synlab Italia, con il quale condivide la politica della qualità e gli obiettivi per il continuo miglioramento dei processi interni ed esterni.

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, la 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 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 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 eventualmente, modificarla in relazione alle mutate condizioni.

## IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di Synlab s'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 il 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.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

**DIRITTI:** il cliente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il cliente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha il diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Il cliente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha il diritto di ottenere che i dati a lui relativi rimangano segreti.

Il cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

**DOVERI:** il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi

patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

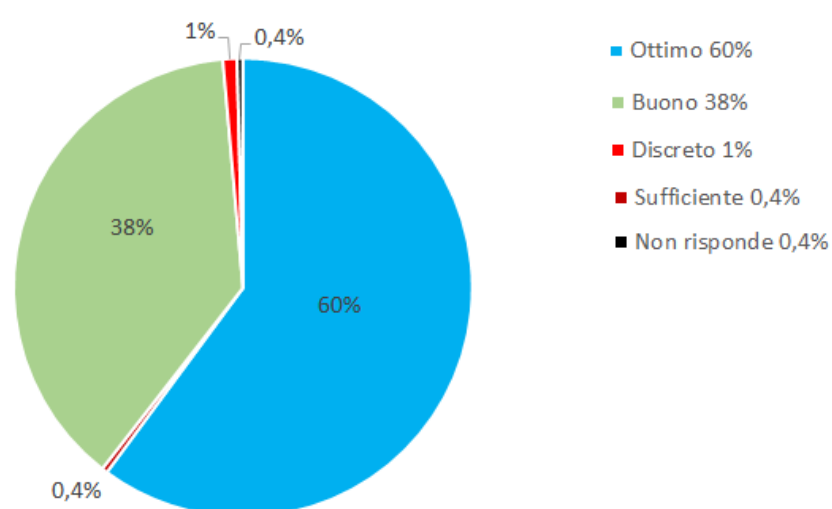
Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## RISULTATI SONDAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTELA

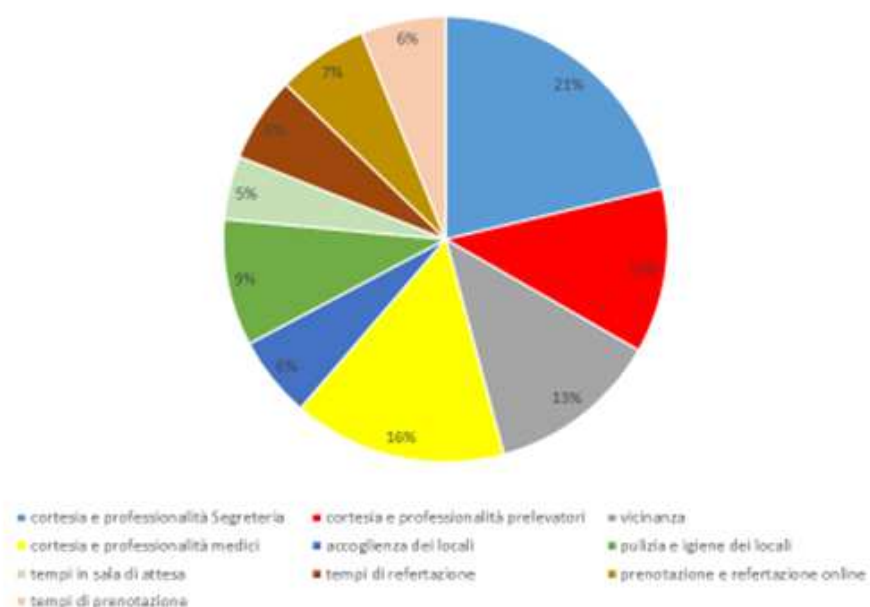
Nei mesi di Aprile e Maggio 2018 abbiamo distribuito ai nostri Clienti un questionario per valutare la soddisfazione dei nostri servizi, la professionalità e la cortesia dei nostri medici e collaboratori

Ecco qual è stato il risultato di questo sondaggio

### Giudizio complessivo



### Perché sceglie il nostro centro?



Il 60% ha valutato il nostro Centro con un giudizio Ottimo e il 38% come buono.

Il 40% dei nostri più affezionati clienti si serve da noi da oltre 10 anni mentre un discreto 12% è un nuovo cliente.

La cortesia e la professionalità del personale medico (16%), della sala prelievi (12%) e della segreteria (21%) sono i motivi principali della scelta del nostro Poliambulatorio e questo è per noi fonte di orgoglio e stimolo per migliorarci ogni giorno

I tempi di attesa mediamente bassi e i tempi di prenotazione rapidi sono stati particolarmente apprezzati insieme al restauro dei locali, che ora sono più accoglienti

## GESTIONE DELLE URGENZE E RISPETTO DEI T.A.T. (TURN AROUND TIME) TEMPI DI CONSEGNA ANALISI

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.

## COME RAGGIUNGERCI



**Via dei Castani** è il corso di Centocelle orientato da Nord a Sud fra la via Prenestina e la via Casilina.

Più precisamente, Synlab Lazio Via dei Castani si trova nei pressi dell'incrocio con Via delle Acacie, regolato da semaforo.

Il **Parcheggio** è gratuito, per la prima ora, presso **3B Garage** in via delle Palme, 54 (angolo Via dei Castani).

Nelle vicinanze sono situate alcune paline segnalatrici

La zona è servita da molteplici **mezzi pubblici**: i tram **5** e **19** provenienti dalla Stazione Termini e da Piazza Ungheria, Verano e Porta Maggiore; gli autobus **313 - 450 - 542 - 543 - 552 - 556 - 558**.



La zona è servita dalla **linea C** della Metropolitana, fermata **Gardenie**



