

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

## **SYNLAB Lazio s.r.l.**

Viale Città d' Europa, 664 - 00144 Roma  
Tel. 06.52272354

### **LABORATORIO ANALISI CLINICHE e POLIAMBULATORIO**

Rev. 3 - gennaio 2024

*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).

Il 01 ottobre 2021 la società "Centro Diagnostico Eur s.r.l." è stata incorporata nella società Synlab Lazio s.r.l.; da tale data la sede ha assunto il seguente nome: Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma.

## MISSION AZIENDALE

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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***

Erogiamo 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 della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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), la 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 della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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 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.

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma, 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 19:30

il sabato dalle ore 07:30 alle ore 12:00,

la domenica dalle ore 08.00 alle ore 10.00

- 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 19:30 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 12:00

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, carta di credito e bancomat.

### **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, occorre presentare un documento di riconoscimento valido; 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.

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.

## 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.

## Refertazione on line

È un servizio che il Centro offre ai propri clienti in forma totalmente gratuita e sicura e che consente di accedere ai propri referti di laboratorio attraverso il sito internet [www.synlab.it](http://www.synlab.it).

I dati sono archiviati e gestiti in modo da rispettare le prescrizioni del Garante, attuando le misure di sicurezza previste nella normativa in materia di sicurezza informatica.

Viene concessa ai Pazienti registrati la possibilità di accedere ai propri dati 24 ore su 24.

Il servizio di refertazione on-line consente di scaricare il referto firmato digitalmente e valido legalmente ed evitare di tornare al Centro per il ritiro.

Il referto resta disponibile sul sito per 30 giorni.

Aderire al servizio è semplice e gratuito: al momento dell'accettazione basta firmare il modulo di consenso per la refertazione on-line.

Al termine dell'accettazione l'operatore consegnerà le modalità di accesso e la password univoca per accedere e scaricare il referto a partire dalla data indicata per la consegna

## 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 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.

## 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 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.

**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	Processo interessato		Finalità monitoraggio	Frequenza elaborazione	ANNO 2023				
					Obiettivo anno 2023	1*SEMESTRE 2023		2*SEMESTRE 2023	
						1° TRIM. 2023	2° TRIM. 2023	3° TRIM. 2023	4° TRIM. 2023
Il personale indossa i DPI previsti	Esecuzione prelievo	Lavorazione in laboratorio	SICUREZZA: Incrementare la sicurezza dei lavoratori	semestrale	100% personale indossa e utilizza i DPI	100% del personale indossa e utilizza i DPI		100% del personale indossa e utilizza i DPI	
Numero di infortuni sul lavoro	Tutti i processi e le fasi lavorative		SICUREZZA: Incrementare la sicurezza dei lavoratori	annuale	0 infortuni sul lavoro	0 infortuni sul lavoro per l'anno 2023			
Cadute accidentali pazienti / familiari	Tutti i settori		SICUREZZA: Incrementare l'efficienza della struttura	annuale	0 cadute	0 cadute accidentali pazienti/familiari			
Monitoraggio eventi sentinella	Tutti i pazienti		SICUREZZA: Incrementare l'efficienza della struttura	annuale	0 incidenti	0 incidenti pazienti			

Percentuale reclami	Tutti i processi	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE Incrementare la soddisfazione degli utenti	annuale	reclami max 0,18%	0 reclami ricevuti anno 2023	
Percentuale non idoneità campioni	Laboratorio	FASE ANALITICA Incrementare l'efficienza della struttura	annuale	<0,4%	Lo 0,23% dei campioni è risultato non idoneo. Percentuale < dello 0,4% <b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	
Reagenti/farmaci conservati correttamente	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	GESTIONE REAGENTI/PRESIDI/FARMACI Incrementare l'efficienza della struttura	semestrale	100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente
Scorte di materiali non prossimi alla scadenza	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	GESTIONE REAGENTI/PRESIDI/FARMACI Incrementare l'efficienza della struttura	semestrale	100% delle scorte dei materiali gestite correttamente	Le scorte di materiali presenti non sono prossime alla scadenza	Le scorte di materiali presenti non sono prossime alla scadenza

## RISULTATI SONDAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTELA

### MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI anno 2023

Nel corso dell'anno 2023 è stato sottoposto ai clienti un questionario di gradimento. A conclusione di tutte le procedure di esecuzione delle prestazioni, al paziente viene sottoposto, tramite SMS oppure e-mail, un questionario di gradimento che va a testare tutte le fasi del "viaggio" del paziente (dall'accettazione alla consultazione del referto).

#### CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio di Viale Città d'Europa n. 664 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/12/2023

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
1) Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Suggerimento del Medico E' vicino a casa E' vicino al lavoro Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc..) Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc..) Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	3.90% 68.28% 5.51% 2.69% 9.54% 3.49%
				Positiva esperienza precedente Social (Facebook, Instagram etc...)	39.92% 0.27%
2) Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura Non ho prenotato Tramite App/ sito Web Tramite Call Center	38.32% 48.64% 1.49% 11.55%
2.1) Come valuta la nostra APP/ sito Web	Emoticon 1-5	4,78	77.78%	4 5	22.22% 77.78%
2.1.1) Che cosa ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Chiarezza Informazioni Facilità di accesso/utilizzo	14.29% 85.71%
2.2) Come valuta il nostro Call Center?	Emoticon 1-5	4,24	46.05%	1 2 3 4 5	1.32% 6.58% 5.26% 40.79% 46.05%
2.2.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesìa dell'operatore Preparazione dell'operatore Tempi di attesa brevi	4.55% 74.24% 30.30% 45.45%
2.2.1.1) Specificare	Commento	1,33	-	Neutral Positive	66.67% 33.33%
2.2.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesìa dell'operatore Preparazione dell'operatore Tempi di attesa lunghi	33.33% 33.33% 55.56%
rispettato?	Opzioni personalizzate	-	-	No Si	2.66% 97.34%
3.1) Quanto tempo ha dovuto attendere in più rispetto alla Sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	0-5 minuti 10 -15 minuti > 15 minuti	10.00% 10.00% 80.00%
4) Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No Si	0.97% 99.03%
4.1) Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Difficoltà di Parcheggio Struttura poco visibile/accessibile Zona non servita da mezzi pubblici	16.67% 66.67% 16.67% 16.67%
4.1.1) Specificare	Commento	1	-	Neutral	100.00%

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
5) Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,52	66.21%	1 2 3 4 5	2.20% 1.37% 4.81% 25.41% 66.21%
5.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Ordine e Pulizia del Desk Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	1.68% 75.76% 37.50% 58.69%
5.1.1) Specificare	Commento	1,56	-	Neutral Positive	44.44% 55.56%
5.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Ordine e Pulizia del Desk Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	54.55% 30.91% 7.27% 18.18%
5.2.1) Specificare	Commento	0,46	-	Negative Neutral Positive	57.14% 39.29% 3.57%
6) Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,71	75.32%	1 2 3 4 5	0.71% 0.42% 1.55% 22.00% 75.32%
6.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	1.94% 65.67% 34.33% 78.21%
6.1.1) Specificare	Commento	1,6	-	Negative Neutral Positive	10.00% 20.00% 70.00%
6.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	41.18% 29.41% 23.53% 47.06%
6.2.1) Specificare	Commento	0,67	-	Negative Neutral Positive	50.00% 33.33% 16.67%
7) Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,52	68.70%	1 2 3 4 5	3.33% 1.16% 4.06% 22.75% 68.70%
7.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Comprensibilità del referto Consegna referto in tempi lunghi Difficoltà di download del referto	32.14% 1.79% 25.00% 53.57%
7.2.1) Specificare	Commento	0,24	-	Negative Neutral Positive	82.35% 11.76% 5.88%
7.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Comprensibilità del referto Consegna referto in tempi brevi Facilità di download del referto	2.64% 36.86% 84.79% 38.84%
7.1.1) Specificare	Commento	0,78	-	Negative Neutral Positive	44.44% 33.33% 22.22%
parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente)	NPS	76,71	57.70%	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0.40% 0.13% 0.27% 0.40% 0.40% 1.07% 2.68% 4.15% 8.43% 24.36% 57.70%

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
Q1. Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	E' vicino a casa E' vicino al lavoro Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc...) Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc...) Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o Positiva esperienza precedente Social (Facebook, Instagram etc...) Suggerimento del Medico	68.12% 4.16% 3.96% 10.30% 2.77% 44.75% 0.20% 3.37%
Q2. Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,67	75.50%	1 2 3 4 5	1.41% 0.80% 2.41% 19.88% 75.50%
Q2.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	52.17% 34.78% 34.78%
Q2.2.1. Specificare	Commento	0,64	-	Negative Neutral Positive	54.55% 27.27% 18.18%
Q2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Ordine e Pulizia del Desk Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	1.51% 79.27% 42.33% 60.26%
Q2.1.1. Specificare	Commento	1,5	-	Neutral Positive	50.00% 50.00%
Q3. Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,8	82.62%	1 2 3 4 5	0.20% 0.61% 1.02% 15.54% 82.62%
Q3.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	50.00% 12.50% 12.50% 25.00%
Q3.2.1. Specificare	Commento	0,25	-	Negative Neutral	75.00% 25.00%
Q3.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	0.85% 70.30% 43.59% 80.77%
Q3.1.1. Specificare	Commento	1,5	-	Neutral Positive	50.00% 50.00%
refertazione?	Emoticon 1-5	4,78	82.40%	1 2 3 4 5	0.83% 0.21% 1.45% 15.11% 82.40%
Q4.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Consegna referto in tempi lunghi Difficoltà di download del referto	16.67% 33.33% 58.33%
Q4.2.1. Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
Q4.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Comprensibilità del referto Consegna referto in tempi brevi Facilità di download del referto	1.32% 45.37% 90.09% 47.80%
Q4.1.1. Specificare	Commento	1	-	Negative Neutral Positive	33.33% 33.33% 33.33%
parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente).	NPS	90,96	69.34%	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0.20% 0.20% 0.20% 0.59% 0.59% 0.59% 0.98% 4.52% 23.38% 69.34%
prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura Non ho prenotato Tramite Call Center	44.13% 40.78% 15.08%
Q6.2. Come valuta la nostro Call Center	Emoticon 1-5	4,63	62.96%	1 2 3 4 5	37.04% 62.96%
Q6.2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore Preparazione dell'operatore Tempi di attesa brevi	65.38% 34.62% 57.69%
accettazione?	Opzioni personalizzate	-	-	No Si	7.95% 92.05%
più rispetto alla Sua prenotazione/Accesso presso il Punto Prelievo?	Opzioni personalizzate	-	-	10-15 minuti 15-20 minuti 5-10 minuti < 5 minuti >20 minuti	7.69% 30.77% 15.38% 15.38% 30.77%
Q8. Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No Si	0.56% 99.44%
Q8.1. Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di Parcheggio	100.00%
Perché ha scelto Synlab?	Opzioni personalizzate	-	-	è vicino a casa o al lavoro	100.00%
prelievi Synlab?	Stelle 1-5	4	100.00%	4	100.00%

## **Diritti del malato**

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno del Centro nel rispetto dei diritti dei pazienti, così come enunciati nella "carta europea dei diritti del malato". Di seguito una sintesi del documento:

**Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

**Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

**Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli.

**Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

**Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**Diritto alla privacy:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

**Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

**Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali.

**Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

## **Doveri del malato**

Le persone in cura hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti della struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, mostrando massima collaborazione, presupposto per una corretta assistenza.

Il paziente deve:

mettere tempestivamente a conoscenza i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure/visite programmate al fine di evitare la preclusione ad altri pazienti di usufruire delle stesse prestazioni;

rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni al fine di permettere il corretto svolgimento delle attività;

rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;

rispettare le norme di sicurezza;

adottare un comportamento rispettoso degli altri pazienti, non arrecando disturbo o assumendo atteggiamenti lesivi dell'altrui dignità.

## **Principi fondamentali perseguiti**

Nell'erogazione delle prestazioni il Centro si impegna a rispettare i principi fondamentali del Servizio Sanitario Nazionale:

**Eguaglianza:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere lo stesso trattamento nell'offerta dei servizi erogati senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**Imparzialità:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere lo stesso comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura.

**Partecipazione:** Ogni individuo ha il diritto di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Il Centro privilegiando l'informazione, la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.)

**Efficienza ed efficacia:** Attraverso l'adozione di misure idonee il Centro persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

## 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. presidio di Viale Città d'Europa. 664 – Roma.

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