

CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

Synlab Lazio s.r.l.
Presidio di Via A. Volta, 37 Roma

**LABORATORIO GENERALE di BASE,
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
e POLIAMBULATORIO**

Revisione 2 – Gennaio 2022

*Direttore Tecnico di Laboratorio
Dr.ssa Patrizia Tacconi*

*Direttore Sanitario
Dr. Mauro Casagrande Cingolani*

Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini Dr. Michele Forcella

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 A. Volta n. 35A/35B/37/37A.

La Società Synlab Lazio srl presidio di via A. Volta intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza. E' impegno della Direzione rivalutare, per eventuale adeguamento, il presente documento almeno annualmente (in coincidenza con il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità) coinvolgendo tutto il personale per apportare contributi al suo miglioramento.

Questo 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.

Presso il Centro sono infatti disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste

MISSION AZIENDALE

L'attuale sede della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via A. Volta n. 35A/35B/37/37B nasce nel 1967 per le attività di medicina di laboratorio come Laboratorio Salus Controlli Medico Diagnostici s.r.l. e, per le attività di diagnostica per immagini, come AR.PA Radiologica 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 le società:

"AR.PA. Radiologica - S.r.l.", con sede in Roma, via Alessandro Volta n. 37, capitale sociale euro 10.400,00 interamente versato, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma e codice fiscale: 04853930586, iscritta al R.E.A. col n. RM-465621;

"Salus Controlli Medico Diagnostici S.r.l.", con sede legale in Roma, via Alessandro Volta n. 37, capitale sociale euro 30.600,00 interamente versato, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma e codice fiscale: 01299800589, iscritta al R.E.A. di Roma col n. 336678;

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.

Attualmente presso il presidio di Via A. Volta n. 35A/35B/37/37B per le attività medicina di laboratorio, già Salus Controlli Medico Diagnostici S.r.l., vengono eseguite solamente le fasi di pre e post analitica. La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso il laboratorio ATI Synlab Lazio s.r.l. ubicato in Roma, Via San Polo dei Cavalieri n. 20.

L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione che con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione - Direttore Tecnico Dr. V. Panarella.

Per le attività di Diagnostica per immagini, già AR.PA Radiologica s.r.l., il presidio di Via A. Volta n. 35A/35B/37/37 esegue le seguenti indagini strumentali a fini diagnostici:
Radiologia Convenzionale Ortopantomografia, Mammografia, Risonanza Magnetica settoriale aperta – Direttore Tecnico Dr. Michele Forcella.

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

-Chirurgia Vascolare, Cardiologia, Diagnostica per Immagini, Geriatria, Ginecologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Oncologia.

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.

POLITICA DELLA QUALITA'

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.

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 A. Volta 35A/35B/37/37B si possono eseguire analisi di laboratorio ed esami di diagnostica per immagini. Tutte le prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione.

La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Presentandosi presso la struttura sita in via A. Volta, 37 Roma è possibile richiedere le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il sistema sanitario nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia come privati, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il presidio.

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.

Il Centro è in grado di eseguire tutte le analisi di Laboratorio presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a disposizione degli utenti.

Per effettuare le analisi è necessario presentarsi presso la struttura, durante gli orari di apertura sotto riportati, muniti di:

Per le analisi in convenzione:

- a) richiesta del medico di base o impegnativa (valida 12 mesi)
- b) tessera sanitaria;
- c) documento d'identità'

Per le Analisi in forma privata:

- a) documento di identità'
- b) tessera sanitaria
- c) prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore

GIORNI	Prelievi	Ritiro referti
LUN - VEN	07.30 - 10.00	10.00 - 19.00
SABATO	07.30 - 10.00	10.00 - 12.30

Il nostro Servizio di accettazione è a disposizione dei Clienti, durante l'orario di apertura, per fornire ogni tipo di informazione.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili.

Il Personale in accettazione è preparato e addestrato a riconoscere i casi di urgenza e le situazioni a rischio attinenti a SOGGETTI FRAGILI, anche temporaneamente, applicando le seguenti misure:

- PRIORITA' NEL SERVIZIO
- APPLICAZIONE PROTOCOLLI DI PRONTO SOCCORSO
- COINVOLGIMENTO DELLA DIREZIONE

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente anche le disposizioni legislative sulla privacy.

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 15.00

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

RITIRO REFERTI

La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "foglio ritiro".

I referti possono essere ritirati presso la sede dal lunedì al sabato negli orari sopra indicati, oppure è possibile visualizzare/scaricare il referto on-line previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione.

ASSISTENZA AL CLIENTE

E' possibile avere chiarimenti e spiegazioni fissando un appuntamento con il Direttore Tecnico.

Si ricorda inoltre che:

non si comunicano i risultati degli esami per telefono, fatta eccezione per i Clienti che effettuano ripetutamente il dosaggio del tempo di protrombina e che abbiano autorizzato, anche verbalmente, ad inizio ciclo, gli addetti di accettazione;

si possono effettuare modifiche alle prestazioni anche per telefono purchè prima del ritiro del referto venga sottoscritta apposita autorizzazione da parte del richiedente (Riesame del contratto);

i medici curanti dei Clienti possono richiedere telefonicamente informazioni su metodologie e procedure disponibili oltre che spiegazioni su eventuali modifiche delle stesse;

il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato, ad eccezione dei referti per HIV che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato.

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Presso la struttura sita in via A. Volta, 37 Roma è possibile effettuare anche le seguenti indagini strumentali a fini diagnostici: Radiologia Convenzionale Ortopantomografia, Mammografia, Risonanza Magnetica a basso campo.

Le prestazioni su indicate, ad esclusione della Risonanza Magnetica, sono eseguite in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Per usufruire della convenzione è importante sapere che:

-Bisogna recarsi dal Medico di Base che prescriverà le analisi su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), dove non possono essere prescritte più di 8 prestazioni per ricetta. Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento.

-Per chi ha diritto all'esenzione (patologia, reddito o gravidanza) il medico di base deve riportare sull'impegnativa rossa il codice relativo all'esenzione.

-La validità delle prescrizioni è di massimo 1 anno dalla compilazione.

-Le ricette vanno firmate e timbrate

-Chiedendo direttamente le prestazioni alla radiologia presentando la richiesta di un Medico compilata sul ricettario personale - "ricetta bianca". In questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

Per le prestazioni in convenzione, qualora il paziente non sia esente dal pagamento, vengono applicate le tariffe previste dal Tariffario Regionale a disposizione degli utenti che vogliono consultarlo.

Per le prestazioni non in regime di convenzione si applicano tariffe sempre consultabili dagli utenti in qualsiasi momento.

E' possibile, inoltre, effettuare le radiografie dal lunedì al venerdì e le ecografie dal lunedì al sabato.

Altre convenzioni di cui dispone Synlab Lazio s.r.l. – Via A. Volta, 37 - Roma
CASPIE, PREVIMEDICAL, FASDAC, UNISALUTE, ALLIANCE

INFORMAZIONI ED ORARI SEDUTE

ORARIO DELLE SEDUTE RADIOLOGICHE

Dal Lunedì al Venerdì 14:00 - 18:00 | Venerdì (Risonanze) 08:30 alle 12:00

ORARIO DEGLI ESAMI ECOGRAFICI

Lunedì 08:30 - 12:30

Martedì 08:30 - 18:30 (15.30-18.30 ecocardiogrammi)

Mercoledì 08:30 - 18:30 (16.00 – 18.30 ecografie angiologiche).

Giovedì 13:30 - 18:30

Venerdì 09:00 – 12.00 (ecografie angiologiche) 15.30-18.30
(ecocardiogrammi)

Sabato 08:30 - 12:30

SI RICEVE SU APPUNTAMENTO

Segreteria: dalle 7:30 alle 19:00 /Sabato: 7:30 – 12:30

Tutti gli appuntamenti possono essere prenotati anche telefonicamente dal lunedì al venerdì:
10:30 - 19:00 /Sabato: 10:30 – 12:30

Per evitare inutili attese si consiglia agli utenti il massimo rispetto degli orari fissati

In caso di disdetta si invitano i gentili clienti ad avvisare 24h prima

RITIRO REFERTI ESAMI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

RITIRO REFERTI RADIOLOGICI

Il giorno indicato sulla ricevuta di ritiro, dopo le ore 15.30.

Dal giorno successive indicato sulla ricevuta, dalle ore 10.30 alle 19.00.

RITIRO REFERTI ESAMI ECOGRAFICI

Il referto è consegnato direttamente al paziente dal clinico al termine della prestazione.

URGENZE

E' possibile effettuare esami urgenti previo informazioni presso il personale di segreteria

Prenotazioni on line con informativa relativa al trattamento dei dati In caso di smarrimento del referto il paziente può richiedere copia cartacea del referto al personale di segreteria

La Synlab Lazio s.r.l. rende possibile il colloquio con il paziente, riuscendo a mantenere personalizzato ogni rapporto e, grazie all'efficienza della propria organizzazione interna e all'avanguardia delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche, garantisce le stesse prestazioni di strutture molto più grandi.

DIAGNOSTICA RADIOGRAFICA RADIOLOGIA GENERALE

(Convenzionata S.S.N)

- Apparato muscolo scheletrico
- Ortopanoramica - Cefalometria
- Telecuore
- Digerente completo

(Private)

- Risonanza magnetica (Tomografia settoriale)
- Colonna in toto e sotto carico

RISONANZA MAGNETICA SETTORIALE

(Private)

- RM ARTICOLARI (tutte)
- RM COLONNA CERVICALE
- RM COLONNA LOMBO-SACRALE
- RM BACINO (anca destra e sinistra)
- RM DINAMICA ATM

MAMMOGRAFIA LOW DOSE

La mammografia è un esame radiografico che permette una diagnosi molto attendibile e dà la possibilità, quindi, al medico di segnalare la presenza di tumori mammari non ancora palpabili. Rispetto al sistema tradizionale la MAMMOGRAFIA *LOW DOSE ad elevata risoluzione*, utilizza bassi dosaggi di raggi X, consentendo, senza rischi, la ripetizione dell'esame.

*La radiologia è stata attualmente digitalizzata

DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

Lunedì 08:30 - 12:30

Martedì 08:30 - 18:30 (15.30-18.30 ecocardiogrammi)

Mercoledì 08:30 - 18:30 (16.00 – 18.30 ecografie angiologiche).

Giovedì 13:30 - 18:30

Venerdì 09:00 – 12.00 (ecografie angiologiche) 15.30-18.30
(ecocardiogrammi)

Sabato 08:30 - 12:30

-Ecografia aorta addominale

Tre giorni prima dell'esame è necessario evitare frutta, verdura e bevande gassate e formaggi.

Nelle otto ore precedenti all'esame è consigliata la sola assunzione di acqua o tè.

-Ecografia articolazioni

-Ecografia epatica

Tre giorni prima dell'esame è necessario evitare frutta, verdura, bevande gassate e formaggi.

Nelle otto ore precedenti all'esame è consiglia la sola assunzione di acqua o tè.

-Ecografia gastro-esofagea

-Ecografia ghiandole salivari

-Ecografia mammaria

-Ecografia neonatale per lussazione congenita dell'anca

-Ecografia pancreatica

Tre giorni prima dell'esame è necessario evitare frutta, verdura e bevande gassate e formaggi.

-Ecografia tessuti molli

-Ecografia pelvica/transvaginale

Un ora prima dell'esame è necessario bere un litro d'acqua

-Ecografia prostatica e trans-rettale

Due ore prima dell'esame è necessario non urinare. Un ora prima dell'esame è necessario bere un litro d'acqua. Per l'ecografia trans-rettale si consiglia di fare un clistere la sera prima dell'esame.

-Ecografia renale.

-Ecografia splenica

-Ecografia surrenale

-Ecografia tiroidea

-Ecografia testicolare

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato: dall'ordine di arrivo per gli esami che non richiedono la prenotazione, e dagli orari prefissati per le prestazioni con prenotazione.

I soggetti fragili (donne in avanzato stato di gravidanza, invalidi, anziani in difficoltà e diversamente abili) hanno la precedenza.

Il paziente presenta all'accettazione l'impegnativa per gli esami e viene informato, alle normative vigenti circa il trattamento dei suoi dati personali e viene richiesta l'autorizzazione dello stesso.

In caso di diniego non può essere fornita la prestazione.

Quale fondamentale adempimento la Synlab Lazio srl si è dotata del Documento Programmatico sulla Sicurezza nel quale sono descritte tutte le misure adottate per garantire la conservazione dei dati e la loro inaccessibilità da parte di non autorizzati.

All'entrata della struttura due distanziatori delineano la zona da non oltrepassare per il rispetto della privacy

Nel momento dell'inserimento di questi dati, il computer automaticamente stampa una serie di etichette (con nome e cognome del paziente, data della prestazione, tipo di esame da eseguire), le quali verranno esibite dal paziente al personale addetto al radiogramma che provvederà ad attaccarle alla busta contenete il radiogramma effettuato (questo per evitare errori di scambio di persona). In fine, viene rilasciata la fattura e un promemoria da esibire al personale di segreteria al momento del ritiro referto.

Prenotazione

Le prestazioni di radiodiagnostica e diagnostica ecografica richiedono prenotazione salvo rarissime eccezioni di urgenza prontamente segnalate dal Cliente al personale addetto all'accettazione che provvederà ove possibile ad inserire il paziente nella programmazione giornaliera.

Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. i Clienti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto) direttamente alla cassa dell'accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.

Per le prestazioni a pagamento individuale è opportuno esibire la richiesta del medico, che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa ricevuta fiscale. Anche in tal caso il pagamento relativo viene effettuato in fase di accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutua Professionali, Compagnie Assicurative, le modalità di accesso e di pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione sia in fase di prenotazione, sia in fase di registrazione.

All'atto di una prenotazione, nel momento di qualsivoglia richiesta di informazione e comunque sempre in fase di registrazione, vengono comunicate al Cliente tutte le notizie relative al tipo di prestazioni, il giorno e l'ora di svolgimento ed eventuali preparazioni da effettuare, al costo, alle varie componenti amministrative (prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il S.S.N., con indicazione dei relativi costi).

In caso di richiesta di informazioni o di prenotazione telefonica, le istruzioni più complesse possono essere trasmesse al Cliente, ove possibile, telefonicamente, via fax o e-mail.

CONSEGNA REFERTI ESAMI DI DIGNOSTICA PER IMMAGINI

All'atto della registrazione il personale addetto all'accettazione consegna al Cliente un promemoria indicante gli esami in esecuzione, eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata e il giorno per il ritiro del referto che verrà consegnato in busta chiusa al diretto interessato od ad un suo delegato in possesso del promemoria, sottoscritto per procura ed accompagnato dalla copia di un documento di riconoscimento dell'interessato.

Per i minorenni l'erogazione delle prestazioni e il ritiro dei referti può avvenire solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.

In caso di ritardi, il Cliente viene sempre tempestivamente avvisato.

VISITE SPECIALISTICHE E INDAGINI DIAGNOSTICHE STRUMENTALI

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:

Synlab Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri, 20 – 00159 Roma
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 12337751007 - REA Roma 1366718 - Capitale Sociale € 10.000 i.v.
Presidio di Via A. Volta, 35A/35B/37/37B Roma

- | | |
|---|--|
| ▪ CHIRURGIA VASCOLARE | ▪ Dr. Maurizio Di Giacomo |
| ▪ CARDIOLOGIA | ▪ Dr. Roberto Terrana – Dr. Paolo Salvini – Dr. Claudio Coletta |
| ▪ ECOGRAFIE | ▪ Dr. Glauco Arbia – Dr.ssa Elisa De Carli – Dr.ssa Rossana Teti |
| ▪ GERIATRIA | ▪ Dr. Antonio Sardella |
| ▪ GINECOLOGIA | ▪ Dr.ssa Tiziana De Paolis – Dr.ssa Ninetta Caparelli |
| ▪ OCULISTICA | ▪ Dr.ssa Maria Rita Fasulo |
| ▪ OTORINOLARINGOIATRIA | ▪ Dr. Gaetano Arquilla |
| ▪ ONCOLOGIA | ▪ Dr. Paolo Francesco Pantano |
| ▪ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RADIOLOGIA DIAGNOSTICA | ▪ Dr. Michele Forcella – Dr. Pier Venanzio Federici |

RECLAMI

Gli utenti in caso di Reclamo hanno la possibilità di compilare l'apposito modulo presente in segreteria che verrà gestito dalla direzione entro 15 giorni.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per quanto riguarda le indagini diagnostiche e il servizio di prelievo (prestazioni di medicina di laboratorio), il pagamento delle prestazioni va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

contante;
bancomat;
carta di credito;
assegno.

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.

Fornire il consenso informato al trattamento dei dati come previsto dalle normative vigenti.

Rispettino la linea gialla di cortesia mantenendo la giusta distanza dal Paziente nel rispetto della Privacy.

Rispettino le urgenze che il Front Office evidenzia agevolandone le priorità come nel caso di donne incinte, persone con handicap e soggetti fragili.

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.

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 2021	Risultato anno 2021	Obiettivo 2022
100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	%	100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente	Mantenimento standard 2021
Verifica manutenzione ordinaria strumentazione	%	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente	I moduli delle manutenzioni degli strumenti sono compilati correttamente e aggiornati	Mantenimento standard 2021

RISULTATI SONDAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTELA

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI anno 2021

La somministrazione dei questionari è stata eseguita regolarmente su un campione pari a 159 pazienti, sufficiente a fornire una immagine chiara dei nostri clienti della qualità da loro percepita.

COME VALUTA CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE DI ACCETTAZIONE?

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSO	N.R.
68,55 %	16,35 %	1,25 %	1,89 %	11,95 %

COME VALUTA L'ACCOGLIENZA E L'ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO?

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	N.R.
67,30 %	16,98 %	1,89 %	0,63 %	13,21 %

I NOSTRI OPERATORI SONO STATI CHIARI E COMPRESIBILI NEL FORNIRE ISTRUZIONI ED INFORMAZIONI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
66,67 %	20,13 %	1,89 %	0,63 %	10,69 %

IL SUO DIRITTO ALLA RISERVATEZZA/PRIVACY E' SEMPRE STATO RISPETTATO?

SI	NO	N. R.
86,16 %	0,63 %	13,21 %

L'AMBIENTE E' PULITO E CONFORTEVOLE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
68,55 %	18,87 %	1,26 %	-	11,32 %

LA SRUTTURA E' FACILMENTE RAGGIUNGIBILE E BEN SEGNALATA?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
54,09 %	28,30 %	5,66 %	0,00 %	11,95 %

VI E' SUFFICIENTE ATTENZIONE ALL'ACCESSO PER PAZIENTI PROTATORI DI HANDICAP?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
28,93 %	8,18 %	1,26 %	-	61,64 %

I GIORNI E GLI ORARI DI APERTURA SONO ADEGUATI ALLE SUE ESIGENZE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N.R.
55,97 %	30,82 %	0,63 %	0,63 %	11,95 %

E' SODDISFATTO DEL TEMPO DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
67,92 %	15,09 %	2,52 %	1,26%	13,21 %

NEL COMPLESSO, E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
62,89 %	22,01 %	2,52 %	-	12,58 %

I TEMPI INDICATI CIRCA LA CONSEGNA DEL REFERTO (OVE PRESENTE) SONO RISPETTATI?

SI	NO	N. R.
82,39 %	3,14 %	14,47 %

HA AVUTO LA NECESSITA' DI CONTATTARE L'ASSISTENZA CLIENTI?

SI	NO	N. R.
9,43 %	77,36 %	13,21 %

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI I NOSTRI SERVIZI?

SI	NO	N. R.
79,87%	3,77%	16,35%

COME RAGGIUNGE CI

METROPOLITANA:

Da Stazione Roma Termini - LINEA B – Direzione Laurentina – Fermata Piramide

Da Stazione Roma Tiburtina - LINEA B – Direzione Laurentina – Fermata Piramide

AUTOBUS

N. 170 fermata BRANCA

N. 75