

CARTA DEI SERVIZI

SYNLAB Lazio s.r.l.
Presidio di Via Montello, 14/16 - Roma

**POLIAMBULATORIO E
LABORATORIO GENERALE di BASE**

Rev. 4 del 22/01/2024

Direttore Tecnico Medicina di Laboratorio
Dr.ssa Gianna Bertolami

Direttore Sanitario
Dott. Mauro Casagrande Cingolani

SYNLAB Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 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 Montello, 14/16 – 00195 Roma
Tel. 063701375 - www.SYNLAB .it - PEC: synlablaziosrl@legalmail.it

INTRODUZIONE

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la "Carta dei Servizi Sanitari" che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente e il la SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello, 14/16 – Roma. secondo quanto contenuto nel DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") e nel DL n. 502 del 30/12/92 (art. 14 "Partecipazione e Tutela dei diritti dei cittadini") e nel "Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove carte dei Diritti del Cittadino" (ed.1995).

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il personale del Laboratorio Montello s.r.l., a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita nonché una assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente, in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

La SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello ,14/16 nasce nel 1976 come LABORATORIO ANALISI CLINICHE MONTERCHI S.r.l.

A Ottobre 2021 il Laboratorio 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° ottobre 2021 la società "Monterchi s.r.l." 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.

La Struttura è ubicata in Via Montello 14/16, in zona Prati, più precisamente in zona Piazza Mazzini, il quartiere si trova vicino al centro città ed è ben collegata mediante numerose linee di trasporto pubblico: Metro Linea A fermata "Lepanto", Stazione ferroviaria Valle Aurelia con fermata "San Pietro". Rione di appartenenza "Prati", Municipio I, Asl di riferimento "Roma 1"

Scopo preciso della Struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del Cliente con tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico.

È doveroso ricordare, in questo contesto, come la Struttura, nell'ambito del sistema di accreditamento con la Regione Lazio "Assessorato alle Politiche della Salute", partecipi ai programmi di controllo esterni per la qualità.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante per sei giorni settimanali di personale laureato, di personale tecnico, di personale di segreteria, tutti impegnati a diverso livello nell'organizzazione.

Ogni risorsa umana che entra ad operare nella Struttura è selezionata sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate e delle attitudini che dimostrano in fase di selezione ad acquisire "la filosofia di lavoro", quella che si potrà facilmente ricavare dalla lettura della presente "Carta".

Per il personale neo impiegato viene predisposto un adeguato periodo di addestramento e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche. Tutti gli operatori tecnici (biologi – tecnico di laboratorio etc.) effettuano un costante aggiornamento professionale.

La SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed informa a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Al riguardo, con riferimento al già citato DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") ed al "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995), si assumono in particolare i seguenti criteri:

EGUAGLIANZA/IMPARZIALITA'

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

CONTINUITA'

La Struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.

PARTECIPAZIONE

I Clienti e le organizzazioni dei Cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti e la qualità dei servizi.

Viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei Clienti.

Con la presente "Carta dei Servizi", inoltre, La SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello, adotta il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato relativamente ai "DIRITTI" in esso contenuti:

Diritto al tempo

Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria

Diritto alla sicurezza

Diritto alla protezione

Diritto alla certezza

Diritto alla fiducia

Diritto alla qualità

Diritto alla differenza

Diritto alla normalità

Diritto alla decisione

Diritto alla riparazione dei torti

Diritto alla riservatezza

realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e, comunque, collaborando attivamente alla sua attuazione.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La SYNLAB Lazio s.r.l. presidio Monterchi è attiva in Roma in Via Montello n. 14/16.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00 il sabato dalle ore 8:00 alle ore 11:00.

I mezzi pubblici disponibili sono:

Autobus 280, 628 con fermata in via Oslavia a pochi metri dal Laboratorio. Sulla Via Montello e altre vie prospicienti al Laboratorio Monterchi S.r.l., è consentita la sosta ed è in vigore la "zona blu".

Metro A fermata Lepanto.

Treno fermata San Pietro.

STRUTTURA E SERVIZI

Per l'esecuzione delle prestazioni la Struttura dispone dei seguenti locali:
n. 1 locale per il prelievo

- n. 2 locali per l'esecuzione di attività di Laboratorio
- n. 1 locale per l'attesa
- n. 2 locali igienici dei quali 1 a disposizione del pubblico
- n. 1 locale adibito a studio medico

Nell'intero edificio sono assicurate le **proprietà termiche** e di umidità relativa adeguate alla natura dei singoli ambienti. Parimenti sono assicurate condizioni di illuminazione e ricambio dell'aria secondo quanto disposto dalla vigente normativa e dalle regole del buon costruire.

REGOLAMENTO INTERNO

È vietato fumare.

È necessario evitare rumori inutili.

Si è tenuti all'osservanza delle norme igieniche collaborando con il personale addetto per mantenere i locali della struttura in condizioni di pulizia ottimale.

L'amministrazione non risponde di oggetti e denari lasciati incustoditi

INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura, al personale addetto all'accettazione, direttamente o via telefono al numero 06/3701375. Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi e l'elenco degli esami effettuabili (con le relative istruzioni per la preparazione) sono disponibili presso la sede del Laboratorio.

Attraverso il personale addetto all'accettazione, i Clienti possono essere messi in contatto con i responsabili dei vari servizi.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la Struttura)

MODALITA' DI ACCESSO E DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni di diagnostica di Laboratorio erogate dalla SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello (salvo rarissime eccezioni prontamente segnalate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione) non richiedono prenotazione in quanto i prelievi vengono quotidianamente eseguiti.

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 Assicuratrici, 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, via fax.

CONSEGNA REFERTI

All'atto della registrazione viene consegnata al Cliente un promemoria indicante gli esami in esecuzione, come da prescrizione del medico, ed il giorno per il ritiro del referto che verrà consegnato, dal personale addetto all'accettazione, in busta chiusa al diretto interessato o ad un suo delegato in possesso del promemoria, sottoscritto per procura. Lo sportello per il ritiro dei referti è aperto nei seguenti orari:
Lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00
Sabato dalle ore 10:00 alle 11:00

In caso di Esami culturali l'eventuale pagamento viene regolarizzato al momento del ritiro del referto che avverrà secondo le modalità già descritte.

La esibizione della ricevuta fiscale consegnata al momento della registrazione per l'erogazione degli esami ha valore di delega.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI I FATTORI DI QUALITÀ NEL "PERCORSO" DEL CLIENTE

A) ACCOGLIENZA

All'ingresso della Struttura è presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale della Struttura. Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento, se il contatto avviene per via telefonica, tutto il personale è tenuto, come da apposita istruzione ricevuta, a farsi riconoscere declinando le proprie generalità e le proprie funzioni.

L'attesa avviene in apposito ambiente dotato di posti a sedere. I servizi igienici a disposizione dei Clienti sono distinti da quelli riservati al personale del Laboratorio.

Nel locale di accettazione esiste un cartello che indica la persona addetta ad accogliere gli eventuali reclami e l'orario in cui è possibile contattarla.

Standard Garantiti

LOCALI DI ATTESA

Generalmente nessun Cliente in attesa in piedi

PERMANENZA DURANTE LE ATTESE

Locale attrezzato con riviste

PERSONALE ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA

Sempre presente all'apertura

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

In dotazione a tutto il Personale

B) PRENOTAZIONI

Essendo la prenotazione uno strumento per garantire l'accesso alle prestazioni nel tempo dovuto, con una informazione completa sulle operazioni da svolgere e senza perdita di tempo, tutto il personale addetto è preparato a tale scopo e assume le proprie responsabilità nei confronti del Cliente rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o declinando le proprie generalità in caso di comunicazione telefonica.

Standard Garantiti

ORARIO DI APERTURA SERVIZIO PRENOTAZIONI

Pari all'orario di apertura della Struttura: tutti i giorni dalle 7.30 - 13.00 e 14.30 – 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.00.

TEMPO MASSIMO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

5 minuti

POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE TELEFONICA

Per tutte le prestazioni

TEMPO MASSIMO DI ATTESA PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Di norma 15 secondi, al massimo 1 minuto

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE ALL'ATTO DELLA PRENOTAZIONE

Per le prenotazioni fatte di persona consegna di un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per le prenotazioni telefoniche possibilità di invio via fax del promemoria.

TEMPO MASSIMO INTERCORRENTE TRA PRENOTAZIONE E FRUIZIONE DELLA PRESTAZIONE

Sempre nella giornata lavorativa successiva alla richiesta.

DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE

Anche telefonica senza aggravio per il paziente, si prega tuttavia di avvisare con almeno 24 ore d'anticipo.

DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA

Telefonica sempre con almeno 24 ore d'anticipo

PRENOTAZIONE PER PRELIEVI NELLA GIORNATA DEL SABATO

Possibile

ESECUZIONE DEI PRELIEVI

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.

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. L'organizzazione degli orari e del lavoro della struttura evita inutili sprechi di tempo.

Standard Garantiti

MASSIMO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE DA ESEGUIRE

10 - 15 minuti

RISERVATEZZA

La sala prelievi è dotata di punto riservato a spogliatoio. E' fatto divieto al personale del Laboratorio di entrare nel corso dell'attività, se non su espressa richiesta dell'operatore in quel momento impegnato.

D) RITIRO DEI REFERTI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati al Cliente al momento dell'accettazione, nel rispetto della legge (legge sulla "privacy"). E' necessario produrre il promemoria, consegnato all'atto delle registrazioni. L'esibizione della ricevuta fiscale, consegnata al momento della prestazione, ha valore di delega per il ritiro dei referti. In caso di ritardi, il Cliente viene sempre tempestivamente avvisato. A richiesta del Cliente i referti possono essere recapitati per posta. Il Laboratorio assicura la consegna del referto a domicilio in favore delle persone in difficoltà.

Standard Garantiti

ORARIO RITIRO REFERTI

A partire dal giorno e dall'ora indicati sulla ricevuta di accettazione, a mano del Cliente o di suo incaricato munito di delega (è sufficiente anche la ricevuta fiscale da noi rilasciata al momento dell'accettazione).

ESAMI URGENTI

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.

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

E) SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La raccolta delle segnalazioni e di eventuali reclami dei Clienti è ritenuta attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Per tutto l'orario di apertura è presente almeno un dipendente del Laboratorio che provvede a rimuovere le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposte dai responsabili. L'attività di segnalazione è favorita tramite il Questionario di valutazione del grado di soddisfazione della Clientela a disposizione dei Clienti nei locali di attesa e tramite la cartellonistica, esposta nei locali aperti al pubblico, riportante l'indicazione del nominativo dei responsabili dei rapporti con la Clientela. Associazioni del diritto del malato:

Ass.ne No Profit "Difesa del Malato"

Num. Verde 800502502 info@difesadelmalato.it

CITTADINANZA ATTIVA

Segreteria Regionale V.le Angelico 28 - 00195 Roma Tel. 06-3729924

Standard Garantiti

PRESENZA DI PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nell'orario di apertura

MATERIALE INFORMATIVO

Questionario distribuito alla Clientela

F) IGIENE

I locali e le attrezzature sono disinfettati e/o sterilizzati per prevenire danni ai Clienti e agli operatori. Nel corso dei prelievi, viene utilizzato esclusivamente materiale monouso "a perdere".

I locali ed i servizi igienici, dotati di tutti gli accessori necessari, sono mantenuti costantemente in condizioni di igiene e pulizia.

Standard Garantiti

UTILIZZO MATERIALE MONOUSO

Per prelievi di Laboratorio ed esecuzione delle analisi cliniche.

DOTAZIONE SERVIZI IGIENICI

Distributori sapone liquido e distributori carta costantemente riforniti.

G) SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA

Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DL 81/2008, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi ed i divieti nel locale di attesa e di prelievo.

A norma delle disposizioni regionali, la Struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento; le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Standard Garantiti

ESIGIBILITÀ DELLE VIE DI FUGA

Costante

SEGNALETICA DI SICUREZZA

In tutti i luoghi a rischio

H) SICUREZZA DEI DATI (PRIVACY)

Il Laboratorio assicura il pieno rispetto delle normative emanate dal Garante della Privacy

All'entrata del Poliambulatorio una riga gialla delinea la zona da non oltrepassare per il rispetto della privacy, altresì al momento dell'accettazione il paziente viene provvisto di numero identificativo

Aspettare il proprio turno nella sala d'attesa, dove è possibile seguire l'avvicinarsi della numerazione

Per ritirare i referti si deve esibire un documento di riconoscimento valido e firmare l'avvenuto ritiro. Il ritiro può avvenire anche tramite persona incaricata con delega e documento di riconoscimento.

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.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli "STANDARD" dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni ben precisi assunti dalla SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello nei confronti della propria Clientela. Essi hanno tuttavia una scarsa rilevanza se non esistono strumenti predisposti dalle aziende per verificarne costantemente il mantenimento e se non sono stati ben definiti e predisposti per essere attuati gli strumenti utilizzabili dai Clienti per far valere gli impegni stessi quando essi non vengono rispettati.

Alla luce anche di quanto disposto dal DPCM 19/5/95, riteniamo di aver individuato i seguenti meccanismi di tutela per la Clientela e di verifica interna:

informazioni al pubblico

relazioni con il pubblico

monitoraggio dei servizi

A) INFORMAZIONI AL PUBBLICO

Il contenuto della presente Carta deve obbligatoriamente essere portato a conoscenza di tutti i cittadini, nostri potenziali Clienti, affinché siano ben chiari a tutti gli "standard" (da noi) garantiti.

E' quindi a disposizione di tutti nella nostra sala di attesa per essere facilmente consultata l'edizione integrale della Carta dei Servizi della SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello. In sede di accettazione è fruibile da parte della clientela, numerosi espositori, con la Carta dei Servizi ed altri depliant, con le ultime novità in campo diagnostico

B) RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella Struttura di "responsabili" quali il Direttore Responsabile, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico, consente al Cliente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta non solo appropriata ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato o preposto a prendere qualunque iniziativa in merito.

All'uopo nei cartelloni esposti al pubblico compaiono i nominativi delle persone incaricate nell'ambito aziendale di accogliere e risolvere suggerimenti e/o reclami da parte del pubblico.

Alla luce di quanto ricavato dalle relazioni con i Clienti, ma anche per incarico specifico loro conferito dalla società, le stesse persone sopra indicate hanno il compito di condurre periodici controlli e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

In conclusione di questo paragrafo è opportuno ricordare che un eventuale reclamo avanzato dal Cliente, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

C) MONITORAGGIO DEI SERVIZI

I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e raggiunti sono da noi considerati il questionario rivolto al pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi (attentamente e costantemente valutati in azienda) nonché la catalogazione e la elaborazione di attività di segnalazione di tutti i tipi (suggerimenti, lamentele, reclami) in qualunque forma provenienti dalla Clientela.

Attraverso sistemi di rilevamento interni siamo in grado di tenere sotto controllo i tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso gli standard dichiarati non venissero rispettati.

E' possibile, inoltre, e su ciò la nostra Struttura dichiara fin d'ora la propria più completa disponibilità, auspicandone anzi una rapida attuazione, che organizzazioni di cittadini, tramite apposite "griglie di osservazione", arrivino ad una azione di monitoraggio della nostra Struttura nell'ambito, ovviamente, di una più vasta azione avente per oggetto tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio.

Riteniamo infine che le "procedure" di accreditamento e di certificazione, cui iniziamo ad essere sottoposti, nel loro svolgersi futuro serviranno anche come importantissimo monitoraggio del mantenimento degli standard qualitativi contenuti nella nostra Carta dei Servizi.

La SYNLAB Lazio S.r.l. 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 s.r.l. si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Obiettivo anno 2023	Risultato anno 2023	Obiettivo 2024
Percentuale reclami	%	0,18% reclami su tot. pazienti	0 reclami ricevuti	0,18% reclami su tot. pazienti
100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	%	100% dei farmaci presenti sono conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente	100% dei farmaci presenti sono conservati correttamente
Verifica Manutenzione ordinaria	%	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente	I moduli delle manutenzioni ordinarie sono compilati correttamente	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente

Di seguito i risultati dei questionari raccolti nell'anno 2024:

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. presidio Via Montello 14/16 – 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	4.95%
				E' vicino a casa	71.29%
				E' vicino al lavoro	12.87%
				Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc.)	0.99%
				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc.)	14.85%
				Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	1.98%
				Positiva esperienza precedente	33.66%
2) Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura	48.98%
				Non ho prenotato	41.84%
				Tramite App/ sito Web	2.04%
				Tramite Call Center	7.14%
2.1) Come valuta la nostra APP/ sito Web	Emoticon 1-5	4,5	50.00%	4	50.00%
				5	50.00%
2.1.1) Che cosa ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Chiarezza Informazioni	50.00%
				Facilità di accesso/utilizzo	100.00%
2.2) Come valuta il nostro Call Center?	Emoticon 1-5	4,29	57.14%	2	14.29%
				4	28.57%
				5	57.14%
2.2.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore	83.33%
				Preparazione dell'operatore	16.67%
				Tempi di attesa brevi	83.33%
2.2.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore	100.00%
3) L'orario di prenotazione è stato rispettato?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%
4) Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%
5) Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,81	85.57%	1	1.03%
				3	1.03%
				4	12.37%
				5	85.57%
5.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	4.40%

				Cortesia dell'Accettista	80.22%
				Ordine e Pulizia del Desk	47.25%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	58.24%
5.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'Accettista	50.00%
				Ordine e Pulizia del Desk	50.00%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	50.00%
6) Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,79	82.65%	1	1.02%
				3	1.02%
				4	15.31%
				5	82.65%
6.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.08%
				Cortesia dell'operatore sanitario	61.29%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	50.54%
				Professionalità dell'operatore sanitario	79.57%
6.1.1) Specificare	Commento	1	-	Neutral	100.00%
6.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	100.00%
7) Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,67	80.21%	1	3.12%
				2	1.04%
				3	2.08%
				4	13.54%
				5	80.21%
7.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	33.33%
				Consegna referto in tempi lunghi	33.33%
				Difficoltà di download del referto	50.00%
7.2.1) Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
7.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Comprensibilità del referto	41.38%
				Consegna referto in tempi brevi	88.51%
				Facilità di download del referto	32.18%
8. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente)	NPS	83,17	67.33%	0	0.99%
				2	0.99%
				6	0.99%
				7	2.97%
				8	7.92%
				9	18.81%
				10	67.33%
Q1. Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	E' vicino a casa	76.92%
				E' vicino al lavoro	15.38%
				Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc..)	3.85%

				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc.)	15.38%
				Positiva esperienza precedente	34.62%
				Suggerimento del Medico	3.85%
Q2. Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,85	85.19%	4	14.81%
				5	85.19%
Q2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	4.00%
				Cortesia dell'Accettista	96.00%
				Ordine e Pulizia del Desk	44.00%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	60.00%
Q2.1.1. Specificare	Commento	2	-	Positive	100.00%
Q3. Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,85	85.19%	4	14.81%
				5	85.19%
Q3.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore sanitario	76.00%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	32.00%
				Professionalità dell'operatore sanitario	84.00%
Q4. Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,88	88.00%	4	12.00%
				5	88.00%
Q4.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Comprensibilità del referto	47.83%
				Consegna referto in tempi brevi	95.65%
				Facilità di download del referto	43.48%
Q5. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente).	NPS	96,3	81.48%	8	3.70%
				9	14.81%
				10	81.48%
Q6. Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura	72.73%
				Non ho prenotato	27.27%
Q7. E' stato soddisfatto delle tempistiche di accettazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%
Q8. Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%

Come si evince dai dati rappresentati, i risultati della customer sono stati molto soddisfacenti.

LA CARTA DEI SERVIZI

È una guida per i nostri utenti inserendosi in un processo di riordino del Servizio Sanitario.

La "Carta" considera l'esperienza concreta del cittadino-utente nel suo contatto con la Struttura Sanitaria e mira ad un miglioramento continuo del servizio stesso; proprio in quanto essa costituisce uno strumento dinamico di comunicazione ed integrazione con gli utenti, e

comporta quindi elementi innovativi, a cui deve esserci un vero e proprio cambiamento culturale.

La “Carta”, dunque, è un’opportunità di cambiamento, un impegno effettivo, responsabilità di tutti, uno strumento di miglioramento continuo dei servizi, un patto con i cittadini-utenti.

La “Carta”, quindi, serve a garantire i diritti della persona, costituzionalmente tutelati, a controllare e migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, ad avere il diritto dell’informazione.

La SYNLAB Lazio s.r.l. presidio di Via Montello, risponde a questi obiettivi, che ritiene fattori di qualità prioritari, con l’impegno di rispettare e migliorare gli standard adottati.

La struttura è Autorizzata per le seguenti branche specialistiche, eseguibili in regime di solvenza:

SPECIALISTICA

Cardiologia (visita – ecg - ecocardiogramma – holter cardiaco e pressorio delle 24 ore)

Otorinolaringoiatria (visite)

Chirurgia Generale (visite)

Medicina Interna (visite ed ecografie)

Ostetricia e Ginecologia

Infine, si precisa che tutti gli operatori sanitari hanno depositato presso codesta Direzione Sanitaria, copia dei titoli abilitanti nonché dichiarazione di mancanza di incompatibilità.

Tutti gli appuntamenti possono essere anche prenotati telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 18.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.00.

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

Il pagamento delle prestazioni e/o del ticket avviene presso i nostri sportelli, i quali, al momento della prestazione, rilasceranno regolare fattura.

Presso questa struttura si utilizzano procedure per lo smaltimento dei rifiuti speciali liquidi e solidi effettuato con ditte autorizzate.