CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB Lazio s.r.l.

Presidio di Monterotondo

MONTEROTONDO (RM) – Via Edmondo Riva n°59/Z

POLIAMBULATORIO E LABORATORIO GENERALE DI BASE

Direttore Tecnico: Dott.ssa Patrizia Tacconi
Direttore Sanitario: Dott.ssa Tiziana De Paolis

CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB Holdco GmbH, nata nel 2015 dalla fusione dei gruppi SYNLAB e LABCO.

SYNLAB è il leader Europeo nella fornitura di servizi di diagnostica medica, con un'offerta completa di servizi di Medicina di Laboratorio per Pazienti, Medici, cliniche e per l'industria farmaceutica.
SYNLAB combina i benefici di un network internazionale con i vantaggi di un provider di diagnostica locale: in questo modo siamo più vicini al territorio, in grado quindi di fornire servizi e consulenza personalizzati per i nostri Clienti, tenendo conto di esigenze e peculiarità locali.

SYNLAB Italia è un network nazionale di Laboratori dotati di Punti Prelievo e Centri Polidiagnostici di eccellenza per fornire un servizio capillare ai Clienti di tutta Italia. Questo network diagnostico introduce in Italia un nuovo approccio "integrato" all'innovazione medica, alla prevenzione e alla cura della salute, in conformità agli standard qualitativi di eccellenza europei.
SYNLAB oggi rappresenta il più importante gruppo di diagnostica integrata in Italia, nonché il primo interlocutore nei servizi di diagnostica di Laboratorio per molti Specialisti e Laboratori Clienti.

SYNLAB Lazio Srl eroga prestazioni sanitarie sia in regime di Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

La Società è presente sul territorio regionale con 18 Laboratori generali di base e 11 Medical Centers.

Attualmente, presso il presidio di Monterotondo, con riferimento all'attività di prelievo, vengono eseguite solamente le fasi di preanalitica e post analitica. 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. L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

La Direzione Tecnica del presidio è affidata alla Dott.ssa Patrizia Tacconi.

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Lazio Srl intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza.

Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la trasparenza dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto. A questo scopo, presso la struttura, sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso la medesima struttura.

I NOSTRI PRINCIPI

Uguaglianza e imparzialità: eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di età, di sesso, lingua, religione, condizione sociale, opinioni politiche o di salute.

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: garantiamo la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità e garantendo elevati standard qualitativi.

Diritti di scelta: informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie che erogano servizi di specialistica ambulatoriale; promuoviamo la trasparenza nella comunicazione alla ricerca del dialogo con il paziente per favorire la piena consapevolezza dei percorsi terapeutici proposti.

Partecipazione: offriamo all'utente la possibilità di dare il suo apporto in termini di suggerimenti e, dove è il caso, di presentare suggerimenti ed encomi per contribuire a migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

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 tecnologica, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali rinnovamenti si traducano effettivamente in progressi concreti.

Efficienza ed efficacia: perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio mediante un uso consapevolmente ottimizzato delle risorse 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.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La nostra mission

Fornire informazioni diagnostiche utili per una vita sana e per il benessere di tutti.
Il nostro obiettivo è fornire ai nostri clienti una base solida e affidabile per prendere le migliori decisioni terapeutiche possibili. Offriamo il più alto grado di servizi diagnostici di laboratorio personalizzati e fissiamo standard di qualità innovativi. SYNLAB è il leader indiscusso del mercato europeo con un'offerta completa di servizi che fornisce un contributo fondamentale alla protezione della salute pubblica. Collaboriamo solo con i migliori e guidiamo l'innovazione scientifica con la nostra rete internazionale di esperti. In SYNLAB i nostri processi e metodi analitici sono all'avanguardia e consolidano la nostra posizione di partner di salute nei servizi di Laboratorio e Diagnostica Poliambulatoriale.

La nostra vision

Leadership attraverso l'eccellenza nel servizio ai pazienti e alla comunità medica con diagnosi affidabili e valore aggiunto

Che si tratti di pazienti o clienti del mondo professionale medico, SYNLAB è leader del settore nella fornitura di servizi diagnostici di laboratorio. Definiamo standard che vanno al di là delle aspettative dei nostri clienti. Un atteggiamento professionale e appassionato nei confronti del servizio e dell'assistenza ai clienti ci consente di fornire diagnosi affidabili che creano un vero valore aggiunto. In SYNLAB siamo sempre disposti a fare il possibile per i nostri clienti. Ci sforziamo di espandere e migliorare la nostra rete, dedicando la nostra attenzione all'eccellenza medica e alle soluzioni di salute per la popolazione.

I nostri valori

> Passione
> Responsabilità
> Centralità del cliente

Godiamo di un rapporto speciale con i nostri clienti, caratterizzato da apertura, onestà, rispetto e fiducia. Agiamo con integrità nell'interesse dei nostri partner e seguiamo solidi principi etici. Offriamo uno spazio sicuro in cui tutte le parti interessate si sentano benvenute e in buone mani. SYNLAB è trasparente e la comunicazione è chiara e diretta. Intendiamo quello che diciamo. E quello che facciamo, lo facciamo con gioia e impegno.

L’impegno per la conformità ed il miglioramento continuo

Garantire la conformità a tutti i requisiti applicabili e la volontà di migliorarsi continuamente

SYNLAB si impegna a soddisfare ogni requisito applicabile, sia cogente che volontario. Attraverso i professionisti del settore, SYNLAB opera secondo la buona pratica professionale, rispettando gli standard di qualità di riferimento.

Con l’evoluzione e l’espansione continua dell’organizzazione, lavoriamo per mantenere l’efficacia del Sistema di Gestione Qualità e dei processi, cercando di aggiungere sempre un tassello aggiuntivo che permetta il miglioramento continuo del SGQ e dei servizi.

ACCESSIBILITA'

Via Edmondo Riva n° 59/Z – Monterotondo (RM) – 00015
Tel. 06.90626317 – e-mail: monterotondo@synlab.it

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato e in convenzione con il SSN.

L'accesso alle prestazioni avviene su prenotazione e in libero accesso e può avvenire:

- di persona allo sportello negli orari indicati;
- telefonando allo 06.90626317 negli orari indicati;

Alcuni accertamenti/esami richiedono una preparazione fisica particolare.
Le modalità di preparazione sono consultabili e scaricabili dal sito internet aziendale al seguente link: https://www.synlab.it/come-prepararsi-alias.html.

COME RAGGIUNGERCI

STANDARD DEL SERVIZIO EROGATO E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli **OBIETTIVI** che la Società SYNLAB Lazio Srl persegue quotidianamente sono i seguenti:

- ✓ garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- ✓ mantenere e implementare costantemente il Sistema Qualità;
- ✓ conservare l'accreditamento istituzionale e l'autorizzazione sanitaria;
- ✓ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- ✓ garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni adeguate;
- il rispetto della privacy;
- la refertazione in giornata per i principali esami di laboratorio di base.

- ✓ raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

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 degli 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 Società 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. La valutazione complessiva delle performance e dei risultati raggiunti dalla Società è oggetto di Riesame annuale da parte della Direzione.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2025	Obiettivo 2025	Obiettivo 2026
Attesa media accettazione	Minuti	15 minuti	< 18 minuti	Mantenere le performance attuali
Reclami ricevuti	%	0 reclami	< 5 reclami	Mantenere le performance attuali

SERVIZI OFFERTI

Poliambulatorio specialistico

ORARIO DI APERTURA, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTI	LUN / VEN	8:00-15:00

Elenco delle Specialità e prestazioni principali:

SPECIALITÀ	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	SPECIALISTA
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	VISITA SPECIALISTICA GINECOLOGICA PAP TEST	DR.SSA TIZIANA DE PAOLIS
CARDIOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA CARDIOLOGICA ECG	PROF. RENATO IAPPELLI

Per maggiori dettagli sui servizi erogati dal presidio di Monterotondo è possibile consultare il sito www.synlab.it.

Punto Prelievo

Presso il Punto Prelievi del presidio di Monterotondo è possibile effettuare analisi di laboratorio in regime privato e in SSN per le seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Urine
- Tossicologia e Test Stupefacenti di I livello
- Genetica Medica
- Pacchetti preventivi/check-up precostituiti di solo prelievo e consegna campioni biologici. Di seguito i principali:

  - ✓ Check-up Under 40 Uomo
  - ✓ Check-up Under 40 Donna
  - ✓ Check-up Over 40 Uomo
  - ✓ Check-up Over 40 Donna
  - ✓ Check-up Over 50 Donna
  - ✓ Check-up Prevent Donna
  - ✓ Check-up Prevent Uomo
  - ✓ Check-up Gastrointestinale

Per tutti gli altri check-up offerti dalla Società SYNLAB Lazio Srl ed acquistabili on line, è possibile consultare il sito internet aziendale al seguente link: https://shop.synlab.it/tests.

Il servizio prelievi e consegna campioni biologici si svolge nei seguenti orari:

Giorni	Orario	
Lunedì/Sabato	07:30	10:00

Il presidio effettua, previa prenotazione, anche il servizio di prelievo a domicilio.

Oltre che per i prelievi domiciliari, è necessaria la prenotazione anche per i seguenti esami:

- Aldosterone e Renina a riposo
- Acido Piruvico
- Curva glicemica e Minitest
- Curva Insulinemica e del Peptide C
- Dosaggio droghe per uso forense e Medicina del Lavoro
- NeoBona

I seguenti esami non si eseguono il venerdì, il sabato e i prefestivi:

- Pacchetto MIT (valutazione del sistema immunitario)
- Resistenza osmotica
- Tipizzazione linfocitaria

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

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatore di accettazione i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti.

Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale al seguente link: https://www.synlab.it/come-prepararsi-alias.html.

In generale, per accedere alla prestazione, è consigliabile un digiuno di almeno 8 ore.
Per digiuno si intende: astensione da cibo, bevande, alcool, fumo, farmaci, esclusi i salvavita o secondo indicazione del medico curante. Si possono bere 1-2 bicchieri d'acqua.
Si ricorda inoltre che non devono essere fatti sforzi fisici intensi prima del prelievo e che durante l'attesa bisogna rimanere il più possibile seduti.

I tempi medi di attesa per l'esecuzione del prelievo sono mediamente di 15 minuti (nelle ore di maggior affluenza e rispetto al tipo di esame possono subire delle variazioni).

Si eseguono prelievi a bambini in età pediatrica, previa valutazione del personale medico/infermieristico.

Campioni biologici

Presso la struttura sono disponibili i contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. Durante la raccolta del campione si raccomanda di:

- manipolare con cura i contenitori facendo attenzione a non sottoporli a contaminazioni con altri agenti;
- assicurarsi che ogni contenitore sia chiuso bene e non vi sia rischio di spandimento;
- identificare il contenitore con cognome e nome, data di nascita, ora e data di raccolta;
- durante il trasporto, inserire il contenitore all'interno di un sacchetto mantenendolo preferibilmente in posizione verticale fino alla consegna in laboratorio.

Ritiro Referto

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "foglio ritiro".

I referti sono:

- ritirabili in accettazione in qualsiasi momento;
- previo consenso al servizio di *download online*, visualizzati/scaricati sul portale referti on-line entro 45 gg dalla pubblicazione, ad eccezione di quelli ritirabili esclusivamente di persona (ad esempio HIV o test di genetica);
- previo consenso al servizio di conservazione *online,* visualizzati/scaricati sul portale paziente in qualunque momento.

I referti possono essere ritirati anche da altra persona; in questo caso l'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega presente nel foglio di ritiro. La persona delegata al ritiro dovrà esibire un documento di riconoscimento in corso di validità.
Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega.
Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

Ritiro referti		
Lun – Ven	11:00	15:00
Sab	10:00	12:00

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione.
La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

Informazioni utili

❖ Accoglienza

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio analisi, tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati e le tariffe.

❖ Accesso per persone con disabilità

La struttura è attrezzata per l'accesso delle persone con disabilità.

❖ Casi di priorità

Ai pazienti con prenotazione, alle persone con disabilità e alle donne in stato di gravidanza viene assicurata una priorità di accettazione.

❖ Consenso informato

Per alcune prestazioni può essere necessaria la consegna da parte dell'utente di consensi informati o la compilazione di questionari anamnestici.
In caso di minori il consenso verrà sottoposto al genitore o ad altra persona che ne rappresenti la potestà genitoriale.

❖ Convenzioni

Presso la struttura sono attive numerose convenzioni con: enti assicurativi, fondi integrativi, mutue, altre strutture sanitarie. Sia il centralino in fase di prenotazione che la segreteria di accettazione sono a disposizione per maggiori informazioni.
Tra le principali convenzioni attive ci sono quelle con: Regione Lazio, Previmedical e UniSalute.

❖ Disdetta di prestazioni

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 72 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

❖ Minorenni

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.
Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere in autonomia per le sole visite di controllo, previa autorizzazione e sottoscrizione dei consensi del genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale), che lo accompagna in fase di prima visita.

❖ Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat, e Carte di Credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay, American Express, Pay By Link.

❖ Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

❖ Referti

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento dell'accettazione ed è indicata sul "foglio ritiro".
Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento.
I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione.

Delega del ritiro referti

L'interessato può autorizzare la consegna del referto ad un delegato compilando e firmando la delega posta in calce alla ricevuta con i dati anagrafici del delegato. La persona delegata dovrà presentare la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.
Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega.
Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto (o di eventuale altra documentazione sanitaria a lui riferibile) facendo apposita richiesta al personale di accettazione.
La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

❖ Suggerimenti e reclami

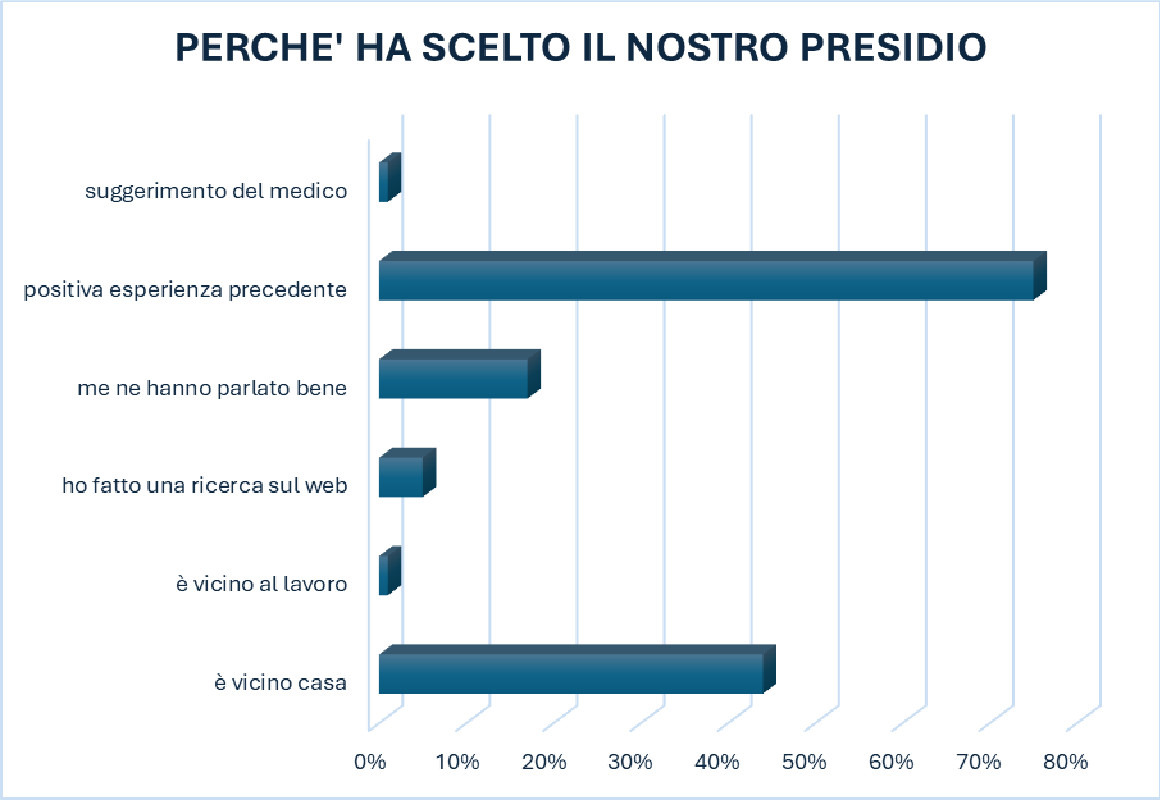
Al fine di migliorare le nostre prestazioni, in caso di eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni Reclami.
Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare il sito web o inviare una e-mail all'indirizzo direzionequalita@synlab.it.
In alternativa, è possibile compilare il modulo MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura. Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito e formato per rispondere alle loro richieste.
Le diverse segnalazioni sia verbali che scritte vengono trasmesse alla Direzione, la quale si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire risposte adeguate ed esaustive.
Il tempo di risposta è di 10 giorni lavorativi.

❖ Customer Survey

La struttura verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione.

Risultati 2025:

Nel 2025 sono stati ricevuti circa 400 questionari, con una % di soddisfazione del 94%.
Su una scala da 0 a 10, il 75% dell'utenza ha dato un voto pari a 10.

Le voci che hanno raggiunto il risultato migliore sono:

- Rapidità del servizio di accettazione: 97%
- Cortesia del personale di accettazione: 76%
- Professionalità dell'operatore sanitario: 84%
- Qualità della prestazione sanitaria: 96%
- Consegna del referto in tempi brevi: 96%