

**POLIAMBULATORIO E
PUNTO PRELIEVI**

Synlab Lazio s.r.l.
Presidio di Via Pozzobonelli, 8

Carta dei servizi sanitari

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

Direttore Tecnico
Dottoressa Gianna Bertolami

Direttore Sanitario
Dottoressa Tiziana De Paolis

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dalla Synlab Lazio s.r.l. sede di via Pozzobonelli, 8 e le modalità con cui opera.

Con essa la Società 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

La Società, già Quarto Miglio s.r.l. operava come Laboratorio d'Analisi dal 1981. Nel 2014 entrava a far parte del Gruppo Synlab, uno dei più importanti network di laboratori d'Europa e, a partire dal 01 gennaio 2019 veniva incorporata nella società Synlab Lazio s.r.l. 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.

In particolare, usufruisce di standard internazionali al fine di posizionarsi come punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali che tecnologici ed organizzativi, così da poter garantire al cliente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Synlab Lazio s.r.l. sede di Via Pozzobonelli, 8 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

Si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Rispetto

Assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità

Assicura ai cittadini la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

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.

Partecipazione

Garantisce al cittadino il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia

Persegue un continuo miglioramento della qualità in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato e inoltre la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Synlab Lazio s.r.l. sede di via Pozzobonelli, 8 per operare in qualità totale, al fine di assicurare la soddisfazione delle esigenze esplicite ed implicite dei propri clienti, ha intrapreso il cammino verso la Certificazione ISO 9001. Il viaggio della qualità è stato fortemente voluto dalla dirigenza aziendale e condiviso da tutto lo staff, da sempre impegnato nel controllo della qualità totale.

La certificazione di qualità ISO 9001:2008 ottenuta nel 2009 dal Laboratorio Analisi Quarto Miglio s.r.l. rappresenta il riconoscimento formale di un cambio di mentalità nel modo di operare nonché l'interiorizzazione di una nuova filosofia con cui l'azienda può ottenere i massimi vantaggi grazie ad una migliore gestione e alla riduzione dei costi della non qualità.

A partire dal 01 gennaio 2019, a seguito fusione per incorporazione con la Synlab Lazio s.r.l., veniva integrato al Sistema Qualità del Gruppo Synlab Italia, con il quale condivide la politica della qualità e gli obiettivi per il continuo miglioramento dei processi interni ed esterni mediante:

- il costante aggiornamento scientifico delle metodiche di analisi;
- il costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature;
- il costante aggiornamento e consapevole coinvolgimento del personale che opera nel laboratorio a tutti i livelli.

Ad intervalli regolari vengono effettuate Verifiche Ispettive Interne con lo scopo di assicurare il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Qualità (SGQ).

SERVIZI OFFERTI

Presso la Synlab Lazio s.r.l. sede di Via Pozzobonelli, 8 si possono eseguire sia analisi di laboratorio che visite specialistiche e indagini diagnostiche strumentali. 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.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

• SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Presentandosi presso la struttura sita in via Pozzobonelli, 8 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 punto prelievi.

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:

- a) richiesta del medico di base;
- b) tessera sanitaria;

GIORNI	Prelievi	Ritiro referti
LUN-VEN	07.30 -10.30	10.00 -12.00 17.00 -18.30
SABATO	8.00 -10.00	10.00 -12.00

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

Prelievi a domicilio su appuntamento

Le prenotazioni dei prelievi domiciliari possono essere effettuate direttamente presso la sede oppure telefonando nell'orario di apertura del Centro, almeno un giorno prima.

Il servizio informazioni è attivo nel corso di tutto l'orario di apertura.

Gestione delle urgenze

Per particolari esigenze diagnostiche è possibile integrare gli esami richiesti (compatibilmente con la tipologia di campione presente in laboratorio), entro il giorno successivo all'accettazione.

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

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 Sanitario/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 purché 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;

- per alcuni esami, il Laboratorio si avvale della consulenza di una struttura associata (Service). Il referto riporta l'indicazione di quando gli esami sono effettuati in service;
- 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.

Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento

La Synlab Lazio srl è orientata al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze dei pazienti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree.

Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che la Synlab Lazio srl si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Obiettivo anno 2019	Risultato anno 2019	Obiettivo 2020
Attesa media accettazione prelievi ematici	minuti	<20 min.	14 min.	< 18 min.
Reclami ricevuti dai pazienti	%	0,2% reclami su tot. pazienti	0 reclami ricevuti	Mantenimento standard 2019

• SERVIZI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Presso la struttura è possibile richiedere ed effettuare visite specialistiche e indagini diagnostiche strumentali in regime privato.

L'idea di associare questo servizio alle indagini diagnostiche ha il fine di aumentare la qualità del nostro servizio assistendo il cliente in modo completo così da contribuire fattivamente alla sua condizione di benessere, fisico, mentale e sociale.

Di seguito elenchiamo le specialità presenti nella nostra struttura:

- MEDICINA ESTETICA *Dottor Mauro Casagrande*
- CARDIOLOGIA *Dottor Filippo M. Cauti*
- ECOGRAFIA *Dottor Antonio De Fiores, Dottoressa Rossana Teti*
- GINECOLOGIA *Dottoressa Tiziana De Paolis*
- OTORINO LARINGOIATRIA *Dottoressa Elisa Pani*
- OCULISTICA *Dottor Carlo Corubolo*
- ANGIOLOGIA *Dottor Maurizio di Giacomo*
- DERMATOLOGIA *Dottore Nicola dell'edera*
- ENDOCRINOLOGIA *Dottoressa Norina Imbrogno*
- NUTRIZIONISTICA *Dottoressa Marica Mamone*

Orario visite

Le visite vengono eseguite su prenotazione durante l'orario di apertura del Centro.

Queste possono essere effettuate telefonicamente contattando il numero 06.7188029 o direttamente presso la struttura.

GIORNI	Apertura al pubblico
LUN-VEN	07.30 - 13.00 13.30 - 18.30
SABATO	8.00 - 12.00

Se la prestazione prenotata necessita di una preparazione particolare il paziente nei giorni successivi verrà contattato telefonicamente dall'Assistente della struttura che gli fornirà le informazioni utili alla preparazione dell'esame.

È prevista nei prossimi mesi l'implementazione del portale on line di prenotazione che permetterà al paziente di scaricare in autonomia le modalità di preparazione.

Ritiro referti

I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche vengono rilasciati al momento della visita.

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.

Per le prestazioni in libera professione, comprese quelle poliambulatoriali, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

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.

GESTIONE DELLE URGENZE

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

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTI

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

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

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

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

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

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

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

DOVERI

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

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

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

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

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

DOVE SIAMO

Via Pozzobonelli 8
00178 Roma
Tel. 06.7188029
Fax: 06.7187161

