

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04 del 20 settembre 2023

Direttore Sanitario
Dott.ssa Alessia Mammaro

Direttore Tecnico di Laboratorio
Dott.ssa Giuseppina Fella

Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini
Dott. Angelo Mario Bellussi

BENVENUTO

Gentile Utente,

nel darle il benvenuto a nome di tutto lo staff della Synlab Lazio s.r.l., presidio di Via Laura Mantegazza, le comunichiamo alcune informazioni che potranno esserle utili per usufruire, al meglio dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla Nostra legislazione, circa i servizi offerti, le dotazioni tecnologiche, le modalità di accesso, nonché sulla qualità dei servizi che la nostra azienda si impegna a garantire.

La Qualità rappresenta per il Nostro Centro il risultato di un processo dinamico che coinvolge in modo sensibile le esigenze dell'utente.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

La ringraziamo sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Alessia Mammaro

INDICE

STORIA	5
INFORMAZIONI GENERALI	6
ORARI DI APERTURA	6
COME RAGGIUNGERCI	6
CONVENZIONI PRIVATE	6
CONVENZIONI CON IL S.S.N.	7
PRENOTAZIONE	8
ACCETTAZIONE	8
REFERTAZIONE	10
REFERTAZIONE ONLINE	10
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO	11
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	11
LABORATORIO ANALISI	12
POLITICA PER LA QUALITÀ	13
ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE	16



www.synlab.it

Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via
Laura Mantegazza, 25

Sede Legale: Via San Polo dei Cavalieri n. 20 – 00195
Roma

Sede Operativa: Via Laura Mantegazza, 25 – 00152 Roma
Tel. 06.53272768

monteverde@synlab.it

P.IVA e C.F. 12337751007

www.synlab.it

STORIA

La società Analisi Cliniche e Radiologia Pizzo e Salvatori S.r.l. nasce nel 1957 come azienda sanitaria specializzata nelle analisi chimico-cliniche e microbiologiche, sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (in seguito Accredimento) sia in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Progressivamente nel corso degli anni, l'acquisizione di nuovi locali ha permesso una crescita costante, rendendo migliore l'accoglienza, la qualità degli ambienti di lavoro e ha consentito, ulteriormente, alla Direzione sanitaria di implementare la tecnologia strumentale del laboratorio.

Nel 1975 viene aperta la Sezione di Radiologia e Diagnostica per Immagini.

Il processo di ampliamento della gamma dei servizi non si è mai interrotto fino a coprire tutte le branche della specialistica. Ciò ha comportato successive modifiche della struttura originaria, trasformandola in un Centro che oggi ospita ambulatori dotati delle più avanzate tecnologie. L'evoluzione delle strumentazioni consente al Centro di eseguire una vasta gamma di indagini unitamente ad un'elevata qualità dei risultati.

Queste modifiche sia strutturali che di ampliamento dei servizi rappresentano la manifestazione tangibile di un progetto che è orientato ad affermare il Centro come struttura ambulatoriale polispecialistica in grado di fornire, per modernità tecnologica e filosofia assistenziale, le prestazioni sanitarie più adeguate ed efficaci alle esigenze dei propri utenti.

Ed è proprio in questa ottica di crescita e di miglioramento che la Società, con il nome di "Analisi Cliniche e Radiologiche Dott.ri Pizzo e Salvatori" DCA n. 360 del 27/11/2012 è entrata a far parte del Gruppo Health Care Italia e nel 2014 nel Gruppo Health Care Italia-Roma⁽¹⁾ prestigiosa società capogruppo di un pool di aziende operanti nel settore sanitario. In seguito all'ingresso nel Gruppo Health Care Italia-Roma, il Centro assume il nome Commerciale di Centro Diagnostico Monteverde, in un'ottica di una nuova immagine aziendale coordinata alle altre Strutture Diagnostiche del Gruppo. A far data dal 29/07/2017 è stata modificata l'iscrizione presso CCIAA modificando la denominazione sociale in Centro Diagnostico Monteverde srl, variazione approvata dalla Regione Lazio con DCA U00533 del 07/12/2017. Il 25/02/2021 il Centro Diagnostico Monteverde veniva acquisito dal gruppo Synlab, leader europeo nel campo della Diagnostica di laboratorio. Nel mese di novembre 2021 la società Centro Diagnostico Monteverde s.r.l. è stata incorporata dalla società Synlab Lazio s.r.l. acquisendo il nome di Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via L. Mantegazza, 25 – 00152 Roma.

INFORMAZIONI GENERALI

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Laura Mantegazza n. 25 ha predisposto e attuato un piano di comunicazione per portare la Carta dei Servizi a conoscenza dei diversi soggetti interessati. Allo scopo la Carta dei Servizi è resa disponibile in formato elettronico sul nostro sito internet e in formato cartaceo presso i nostri sportelli e nelle aree comuni degli ambulatori.

Il personale di front office è disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa ai servizi del Centro, sia telefonicamente che presso la nostra struttura.

Presso il Centro sono attivi percorsi preferenziali per pazienti in condizione di fragilità (es. ridotta mobilità o gravidanza, etc.).

La struttura è dotata di ambienti climatizzati, per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente, sia nella stagione calda, sia in quella fredda. I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno in sale di attesa dotate di comode sedute in numero adeguato al flusso dei clienti all'interno delle quali è possibile accedere ad una linea wi-fi free e con la possibilità di utilizzare un distributore automatico di bibite, caffè e snack.

L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche.

ORARI DI APERTURA

La struttura osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:30
- il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00 – i prelievi si eseguono fino alle ore 10.30

COME RAGGIUNGERCI

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Laura Mantegazza n. 25 è situata a Roma, nel quartiere Monteverde, sulla parallela della Circonvallazione Gianicolense di fronte all'Ospedale San Camillo.

I mezzi pubblici disponibili sono: il tram 8, i bus H, 791, 773, 786, 228, 710, 719 tutte le fermate sono in Circonvallazione Gianicolense di fronte all'Ospedale San Camillo (fermata Gianicolense/S. Camillo). La linea del bus 719 permette di raggiungere la fermata della metropolitana "B" stazione Piramide.

Il posteggio taxi più vicino è in Circonvallazione Gianicolense tel. 06.58200229

Per gli utenti che raggiungessero la Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Laura Mantegazza n. 25 con mezzi privati, è disponibile gratuitamente il parcheggio nel garage al n. 73 della stessa via Laura Mantegazza.

CONVENZIONI PRIVATE

Il Centro è convenzionato con le più importanti compagnie assicurative e fondi integrativi che prevedono un trattamento di assistenza sia diretta che indiretta.

Le convenzioni sono state stipulate concordando tariffe agevolate. Per qualunque informazione l'utenza può fare riferimento al Nostro Servizio Clienti per avere indicazioni circa la copertura assicurativa delle prestazioni erogate dalla nostra struttura.

I principali enti convenzionati in forma DIRETTA con il Centro sono:

- ALLIANZ
- AXA CARING
- BLUE ASSISTANCE
- CASPIE
- CIGNA
- COOP SALUTE FAS
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI
- FASI OPEN
- FASIIL
- FISDE
- FONDO SALUTE
- GENERALI WELLION
- MYASSISTANCE
- PREVIMEDICAL
- MY RETE
- POSTE ASSICURA
- POSTE VITA
- PREVIMEDICAL
- P4 ALL
- QUAS
- SI SALUTE
- UNISALUTE

CONVENZIONI CON IL S.S.N.

Il Centro è una struttura privata ma fornisce anche un servizio pubblico attraverso l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale:

- Laboratorio di analisi
- Radiologia

Per le prestazioni in regime di Servizio Sanitario Nazionale all'atto dell'accettazione è indispensabile avere:

- impegnativa del medico curante e la tessera sanitaria

Per le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà solo il ticket, quando non esente.

PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutti i Nostri servizi può avvenire:

direttamente in sede presso le accettazioni situate all'ingresso del Centro, tranne che per la maggior parte degli esami di laboratorio che non necessitano di prenotazione e ai quali si accede direttamente (no liste di attesa).

L'orario del Centro è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:30
- il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00 – prelievi fino alle ore 10.30

telefonicamente, ai numeri 06.53272768, rispettando i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:30
- il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:00

È inoltre disponibile la possibilità di prenotazione on-line tramite il sito web www.synlab.it o tramite l'applicazione disponibile per gli smartphone.

Il servizio consente di inviare una o più richieste di prenotazioni e/o informazioni per visite specialistiche ed esami diagnostici da effettuarsi presso la Nostra struttura. Il nostro personale provvederà a contattarvi tempestivamente per perfezionare la prenotazione e fornire tutte le informazioni.

Il Nostro personale è preparato a fornire informazioni dettagliate (sia verbali che scritte) in merito a qualunque aspetto concernente esami e prestazioni specialistiche che necessino di prenotazione e/o di una preparazione a domicilio.

ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve ritirare il numero dall'apposito erogatore e recarsi al desk presente all'ingresso, munito dei seguenti documenti:

richiesta medica (sempre se la prestazione viene erogata in convenzione con il SSR), codice fiscale ed eventuali esami precedenti.

La richiesta medica deve essere sempre presente nel caso di esami radiografici.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Per la compartecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria chiedere informazioni al personale di accettazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con assegni, carta di credito e bancomat.

Terminata la procedura di accettazione amministrativa il Paziente viene fatto accomodare in Sala di Attesa.

Consegna dei risultati

All'atto dell'accettazione, al Paziente, viene consegnato il modulo di ritiro che contiene le informazioni necessarie per il ritiro dei referti (data e orario del ritiro).

Al momento del ritiro, occorre presentare un documento di riconoscimento valido.

La consegna della documentazione sanitaria può avvenire contestualmente all'esecuzione della prestazione o nei giorni successivi.

Delega

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando di ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali.

Il ritiro con delega non è valido nel caso del test HIV per il quale il ritiro deve essere eseguito personalmente dall'interessato.

Accesso alla documentazione sanitaria conservata

L'accesso, da parte degli aventi diritto, a copia della documentazione sanitaria conservata presso il Centro, può avvenire presentando al front office del reparto interessato una richiesta in carta libera unitamente a un documento di identità.

Chi può presentare la richiesta (aventi diritto)

Il titolare della documentazione (paziente), se maggiorenne capace di intendere e volere
Una persona delegata dal paziente, con delega e documento di identità in originale del delegato e copia controfirmata del documento del delegante;

Una persona esercente la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario, con certificazioni attestanti tali condizioni.

Ritiro della documentazione sanitaria richiesta - La consegna della documentazione sanitaria richiesta viene effettuata presso il front office del reparto interessato direttamente all'interessato o alla persona da questi delegata, in busta chiusa, entro 7 giorni dalla richiesta. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Tutela dell'utente, suggerimenti, reclami e rischi

Suggerimenti, reclami o rischi possono essere inoltrati sul sito web www.synlab.it, alla mail monteverde@synlab.it o utilizzando il Questionario di gradimento presente presso le sale d'attesa che una volta compilato può essere consegnato al personale del front office o inviato via posta ordinaria, e-mail o fax ai recapiti indicati nella presente Carta.

Il RGQ e la Direzione Sanitaria sono preposti alla raccolta dei reclami. A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta verbale/scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni lavorativi.

REFERTAZIONE

La data del ritiro dei referti verrà indicata al momento della accettazione. I Nostri tempi d'attesa sono normalmente inferiori ai due giorni. Ove possibile il referto viene consegnato in giornata.

REFERTAZIONE ON-LINE

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

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

Viene concessa ai Pazienti registrati la possibilità di accedere ai propri dati 24 ore su 24. Il servizio di refertazione on-line consente di scaricare il referto firmato digitalmente e valido legalmente ed evitare di tornare al Centro per il ritiro.

Il referto resta disponibile sul sito per 30 giorni.

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

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

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

L'organizzazione ambulatoriale contempla diverse branche ed è articolata sia in termini di visite specialistiche che di diagnostica strumentale. Essa costituisce una parte rilevante nell'attività del Centro ed è in grado di offrire una concreta risposta alle molteplici esigenze dei propri utenti. Gli specialisti che collaborano con il Centro vengono scelti con accuratezza e con grande attenzione tanto all'aspetto professionale che umano.

SPECIALITÀ MEDICHE

Allergologia	Oculistica
Angiologia	Ortopedia e Traumatologia
Cardiologia	Otorinolaringoiatria
Dermatologia	Pneumologia
Ginecologia e Ostetricia	Reumatologia
Medicina del lavoro	Senologia
Neurologia	

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il centro fornisce un servizio di diagnostica per immagine composto da radiologia di tipo tradizionale, mammografia, moc, TC a fascio conico (Cone Beam) ed ecografia. Tutta la strumentazione è di recente introduzione con un livello tecnologico piuttosto elevato.

LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio di Analisi del Centro, attività accreditata con il SSN come “laboratorio di analisi generale di base” offre un’ampia gamma di prestazioni di laboratorio e consente di effettuare numerosi tipi di ricerche, dalle più comuni indagini alle analisi specialistiche, e di consegnare una buona parte dei risultati il giorno stesso del prelievo.

La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso il laboratorio dell'ATI Synlab Lazio, ubicato in Roma - Via San Polo dei Cavalieri n. 20; in tale sede opera personale altamente specializzato composto da medici e biologi specialisti, alcuni dei quali provenienti dalla ricerca di base, e tecnici di laboratorio alcuni dei quali con diploma universitario. Annualmente, inoltre, viene definito un piano di formazione e addestramento del personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale

Il materiale biologico raccolto viene trasportato al laboratorio seguendo tutte le accortezze e precise procedure atte a garantire l’assoluta affidabilità dei risultati. Per alcuni esami di alta specialistica e di non particolare frequenza il Centro si avvale della collaborazione di centri esterni al Gruppo così come indicato di volta in volta nei referti.

I prelievi vengono effettuati:

- dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10:30

Consegna Referti

Normalmente il referto viene consegnato in giornata o il giorno successivo al prelievo, comunque, nei tempi minimi tecnici. La data del ritiro è comunicata in sede di accettazione e l’orario decorre dalle ore 17:00 del giorno indicato.

Il ritiro dei referti può avvenire on-line utilizzando le credenziali di accesso fornite all’atto dell’accettazione, o al piano terra dietro presentazione del modulo di ritiro consegnato in fase di accettazione.

Gestione delle urgenze e rispetto dei T.A.T.

Per gli esami urgenti di routine (EMOCROMO, PT, BetaHCG, TAMPONE FARINGEO – TEST RAPIDO, ESAME URINE COMPLETO) per i quali il paziente ha la necessita di ricevere il risultato in giornata, c’è la possibilità di segnalarlo in fase di accettazione all’operatore così da attivare la procedura di urgenza prevista e ricevere il referto in giornata.

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

Grazie ad una scrupolosa e costante verifica del laboratorio HUB e dei service utilizzati, in merito alla loro partecipazione a programmi di controllo di qualità intra (CQI) ed extra laboratorio (VEQ), viene garantito che l’attività analitica è costantemente monitorata.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Centro si impegna da anni nella promozione costante di un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il Nostro lavoro quotidiano.

QUALITÀ SIGNIFICA:

Umanizzazione: Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il Centro colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della più sana deontologia.

Appropriatezza: Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività del Centro è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo di agnostico. Monitorare le proprie performance analitiche e garantirne la qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici generici e/o medici specialisti.

Sicurezza: Al fine di tutelare i pazienti e di lavoratori dai rischi inerenti all'erogazione dell'attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs.81/2008 e s.m.i.

Soddisfazione degli utenti: Il Centro pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e con la trasformazione degli stessi in opportuni indicatori di qualità, sia interni che esterni, che consentano, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale. L'individuazione di opportuni parametri quantitativi per ciascun processo aziendale.

- La raccolta e l'analisi dei dati.
- La pianificazione delle attività di miglioramento.

Consenso Informato: L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del consenso informato. Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli infermieri, secondo le rispettive competenze; in caso di minore, il consenso sarà firmato da chi esercita la podestà genitoriale, munito di documento di identità.

Rispetto alla riservatezza: Il Centro garantisce il corretto trattamento dei dati sensibili relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che riguardino tanto la diagnosi che le terapie secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

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 degli indicatori anno 2023 aggiornati al 31 agosto 2023:

Indicatore	Processo interessato	Frequenza elaborazione	Responsabilità	Responsabile elaborazione	Obiettivo anno 2023	ANNO 2023					
						1*SEMESTRE 2023			2*SEMESTRE 2023		
						1* TRIM.		2* TRIM.	3* TRIM.		4* TRIM.
						1* BIM. 2023	2* BIM. 2023	3* BIM. 2023	4* BIM. 2023	5* BIM. 2023	6* BIM. 2023
1	Il personale indossa i DPI previsti	Esecuzione prelievo Lavorazione in laboratorio	semestrale	RSPP DS REF. SEDE	RGQ	100% personale indossa e utilizza i DPI	Nel primo semestre 2023 tutto il personale ha indossato i DPI				
2	Numero di infortuni sul lavoro	Tutti i processi e le fasi lavorative	semestrale	RSPP DS REF. SEDE	RGQ	0 infortuni sul lavoro	Nel primo semestre 2023 ci sono stati 0 infortuni sul lavoro				
3	Cadute accidentali pazienti / familiari	Tutti i settori	semestrale	RSPP DS REF. SEDE	RGQ	0 cadute	Nel primo semestre 2023 ci sono state 0 cadute accidentali				
4	Monitoraggio eventi sentinella	Tutti i pazienti	semestrale	RSPP DS REF. SEDE	RGQ	0 incidenti	Nel primo semestre 2023 ci sono stati 0 incidenti pazienti				
5	Percentuale reclami	Tutti i processi	semestrale	REF. SEDE	RGQ	reclami max 0,18%	Nel primo semestre 2023 non ci sono stati reclami inerenti la Medicina di Laboratorio e la Diagnostica per Immagini				
7	Customer satisfaction: % pazienti soddisfatti	Tutti i processi	bimestrale	REF. SEDE	RGQ	NPS =>85 %	Nel periodo gennaio - agosto 2023 - primi 4 bimestri anno 2023) la percentuale NPS (Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente) è stata pari al 63,88%				
8	Pazienti non conformi rispetto alla preparazione per il prelievo ematico	Comunicazione con l'utenza	semestrale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	<0,07%	100% pazienti dei pazienti conformi alla preparazione per il prelievo ematico				
9	Percentuale non idoneità campioni	Laboratorio	bimestrale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	<0,4%	Nel periodo gennaio - agosto 2023 - primi 4 bimestri anno 2023) si sono avute solamente n. 3 non idoneità di prodotto processo, tutte correttamente gestite (data apertura e data chiusura A.C. stesso in giornata) percentuale su tot. esami eseguiti pari allo 0,025 %				
10	Scostamento percentuale rispetto al valore medio VEQ	Erogazione prestazione analitica	semestrale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	VEDI REPORT VEQ	VEDI REPORT VEQ 1° semestre 2023				
11	Rispetto dei TAT	Erogazione prestazione vitro	annuale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	2% referti non pronti	Elaborazione al 31/12/2023				
12	Adeguatezza della documentazione	Erogazione prestazione vitro	annuale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	Documentazione adeguata al 100%	Elaborazione al 31/12/2023				
13	Percentuale azioni correttive/ preventive efficaci rispetto alle azioni correttive/preventive attuate	Gestire le azioni correttive e preventive	annuale	REF. QUALITA'	RGQ	100% A.C. e A.P. efficaci	Elaborazione al 31/12/2023				
14	NC interne	SGQ efficace ed efficiente	annuale	REF. QUALITA'	RGQ	<6	Elaborazione al 31/12/2023				
15	N. riunioni/anno	Coinvolgimento di tutto il personale nei processi della Direzione	annuale	RSPP REG. DIR. REF. QUALITA'	RGQ	N. riunioni previste dalla normativa vigente	Elaborazione al 31/12/2023				
16	Reagenti/farmaci conservati correttamente	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	semestrale	DS	RGQ	100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente				

Indicatore	Processo interessato	Frequenza elaborazione	Responsabilità	Responsabile elaborazione	Obiettivo anno 2023	ANNO 2023							
						1° SEMESTRE 2023			2° SEMESTRE 2023				
						1° TRIM.		2° TRIM.	3° TRIM.		4° TRIM.		
						1° BIM. 2023	2° BIM. 2023	3° BIM. 2023	4° BIM. 2023	5° BIM. 2023	6° BIM. 2023		
17	Scorte di materiali non prossimi alla scadenza	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	semestrale	DS	RGQ	100% delle scorte dei materiali gestite correttamente	Le scorte di materiali presenti non sono prossime alla scadenza						
18	Verifiche sicurezza elettrica	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	annuale	RESP. STRUTTURA	RGQ	100% apparecchi in possesso verifiche sicurezza elettrica	Tutte le apparecchiature verificate presentano le verifiche di sicurezza elettrica						
19	Verifica Manutenzione ordinaria	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	semestrale	RESP. STRUTTURA	RGQ	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente	Tutti i moduli di manutenzione sono compilati correttamente						
21	Tracciabilità, trasporto e rintracciabilità campioni	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	trimestrale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RGQ	100% dei campioni tracciati e non andati persi	100% dei campioni tracciati e non andati persi		100% dei campioni tracciati e non andati persi				
22	Appropriatezza dei test eseguiti	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	annuale	DS	RGQ	100% dei test eseguiti in modo appropriato	Elaborazione al 31/12/2023						
23	Eventi avversi	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	annuale	DS	RGQ	0 eventi avversi	Elaborazione al 31/12/2023						
24	Near miss	POLIAMBULATORIO Erogazione prestazione	annuale	DS	RGQ	0 near miss	Elaborazione al 31/12/2023						
25	Prova di costanza parametri di regolazione dell'emissione apparecchiatura radiologica secondo i limiti riportati nel manuale di qualità per ciascun parametro di riferimento	RADIODIAGNOSTICA Costanza di erogazione	annuale	DIR. TECNICO DIAG. IMMAG.	RGQ	Rispetto dei protocolli di riferimento impianto radiologico	Elaborazione al 31/12/2023						
26	Prova di costanza parametri di regolazione dell'emissione apparecchiatura OPT secondo i limiti riportati nel manuale di qualità per ciascun parametro di riferimento	RADIODIAGNOSTICA Costanza di erogazione	annuale	DIR. TECNICO DIAG. IMMAG.	EQ	Rispetto dei protocolli di riferimento impianto OPT	Elaborazione al 31/12/2023						
27	Completezza e leggibilità della documentazione sanitaria	RADIODIAGNOSTICA erogazione prestazione	Almeno semestrale, ogni audit eseguito	DIR. TECNICO DIAG. IMMAG.	RQ	Valore medio compreso tra 5 e 8	6,26		6,85				
28	Immagine acquisita non idonea per la refertazione	RADIODIAGNOSTICA erogazione prestazione	bimestrale	DIR. TECNICO DIAG. IMMAG.	RQ	< 1% su tot esami prodotti	Raccolta ed elaborazione dati a partire dal 4° bimestre 2023			1,1			
29	Paziente non conforme per errata comunicazione	RADIODIAGNOSTICA erogazione prestazione	bimestrale	REF. SEDE	RQ	< 1% su tot esami	Raccolta ed elaborazione dati a partire dal 4° bimestre 2023			Nessuna segnalazione di pazienti non conformi per errata segnalazione			
30	Prestazione eseguita su parte del corpo errata	RADIODIAGNOSTICA erogazione prestazione	bimestrale	DIR. TECNICO DIAG. IMMAG.	RQ	< 0,1% su tot esami prodotti	Raccolta ed elaborazione dati a partire dal 4° bimestre 2023			Tutte le prestazioni sono state eseguite correttamente			
31	Ematoma sul braccio del paziente dopo l'esecuzione del prelievo	MEDICINA DI LABORATORIO erogazione prestazione	bimestrale	DIR. TECNICO MED. LAB.	RQ	< 1% su tot prelievi eseguiti	Raccolta ed elaborazione dati a partire dal 6° bimestre 2023						
32	Adeguate conoscenza delle procedure per il lavaggio delle mani	TUTTI I PROCESSI	annuale	DS	RQ	Percentuale risposte "Sufficiente" <5%	Elaborazione al 31/12/2023						
33	Prevenzione e controllo infezioni	TUTTI I PROCESSI	bimestrale	DS	RQ	Valore medio=24	Raccolta ed elaborazione dati a partire dal 6° bimestre 2023						

Risultati sondaggio soddisfazione clientela

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

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio Via L. Mantegazza n. 25 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/08/2023

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	1.81%
				E' vicino a casa	55.89%
				E' vicino al lavoro	2.11%
				Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc..)	1.66%
				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc..)	5.89%
				Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	2.57%
				Positiva esperienza precedente	30.06%
2) Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura	39.63%
				Non ho prenotato	40.04%
				Tramite App/ sito Web	1.45%
				Tramite Call Center	18.88%
2.1) Come valuta la nostra APP/ sito Web	Emoticon 1-5	4	16.67%	3	16.67%
				4	66.66%
				5	16.67%
2.1.1) Che cosa ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	14.29%
				Chiarezza Informazioni	14.29%
				Facilità di accesso/utilizzo	42.85%
				Fluidità del sistema	28.57%
2.1.1.1) Specificare	Commento	1	-	Neutral	100.00%
2.1.2) Che cosa non ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di accesso/utilizzo	100.00%
2.2) Come valuta il nostro Call Center?	Emoticon 1-5	4,09	48.77%	1	8.54%
				2	2.44%
				3	9.76%
				4	30.49%
				5	48.77%
2.2.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.00%
				Cortesia dell'operatore	54.00%
				Preparazione dell'operatore	21.00%
				Tempi di attesa brevi	24.00%
2.2.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	20.00%
				Cortesia dell'operatore	10.00%
				Preparazione dell'operatore	20.00%
				Tempi di attesa lunghi	50.00%
2.2.2.2) Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
3) L'orario di prenotazione è stato rispettato?	Opzioni personalizzate	-	-	No	7.58%
				Si	92.42%
3.1) Quanto tempo ha dovuto attendere in più rispetto alla Sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	10 -15 minuti	9.09%
				> 15 minuti	90.91%
4) Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No	0.83%
				Si	99.17%
4.1) Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di Parcheggio	100.00%
5) Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,39	58.27%	1	2.31%
				2	2.31%
				3	7.55%
				4	29.56%
				5	58.27%
5.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.00%
				Cortesia dell'Accettista	42.28%
				Ordine e Pulizia del Desk	21.29%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	35.43%
5.1.1) Specificare	Commento	1,8	-	Neutral	20.00%
				Positive	80.00%
5.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	58.46%
				Cortesia dell'Accettista	18.46%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	23.08%
5.2.1) Specificare	Commento	0,3	-	Negative	72.97%
				Neutral	24.32%
				Positive	2.70%

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
6) Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,72	74.30%	1	0.43%
				2	0.21%
				3	0.64%
				4	24.41%
				5	74.30%
6.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.32%
				Cortesia dell'operatore sanitario	36.60%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	19.14%
				Professionalità dell'operatore sanitario	42.94%
6.1.1) Specificare	Commento	1,64	-	Neutral	36.36%
				Positive	63.64%
6.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	12.50%
				Cortesia dell'operatore sanitario	12.50%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	12.50%
				Professionalità dell'operatore sanitario	62.50%
6.2.1) Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
7) Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,5	64.08%	1	2.22%
				2	1.55%
				3	4.21%
				4	27.94%
				5	64.08%
7.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	21.05%
				Comprensibilità del referto	7.89%
				Consegna referto in tempi lunghi	23.68%
				Difficoltà di download del referto	47.37%
7.2.1) Specificare	Commento	0,6	-	Negative	40.00%
				Neutral	60.00%
7.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.52%
				Comprensibilità del referto	21.12%
				Consegna referto in tempi brevi	50.00%
				Facilità di download del referto	27.36%
7.1.1) Specificare	Commento	0,25	-	Negative	75.00%
				Neutral	25.00%
8. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente)	NPS	65,58	49.49%	0	2.24%
				1	0.20%
				2	0.61%
				3	0.81%
				4	0.61%
				5	1.83%
				6	2.44%
				7	5.09%
				8	11.81%
				9	24.85%
10	49.49%				
Q1. Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	E' vicino a casa	46.30%
				E' vicino al lavoro	3.70%
				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc..)	5.56%
				Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	1.85%
				Positiva esperienza precedente	42.59%
Q2. Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,61	69.44%	1	2.78%
				4	27.78%
				5	69.44%
Q2.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'Accettista	50.00%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	50.00%
Q2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'Accettista	35.21%
				Ordine e Pulizia del Desk	29.58%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	35.21%
Q3. Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,69	77.78%	1	2.78%
				4	19.44%
				5	77.78%
Q3.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	100.00%
Q3.2.1. Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
Q3.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore sanitario	38.03%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	23.94%
				Professionalità dell'operatore sanitario	38.03%

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
Q4. Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,5	69.44%	1 2 3 4 5	2.78% 11.11% 16.67% 69.44%
Q4.2. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Comprensibilità del referto Difficoltà di download del referto	20.00% 40.00% 40.00%
Q4.2.1. Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
Q4.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Comprensibilità del referto Consegna referto in tempi brevi Facilità di download del referto	27.27% 40.91% 31.82%
Q5. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente).	NPS	77,78	63.88%	4 5 6 8 9 10	2.78% 2.78% 2.78% 5.56% 22.22% 63.88%
Q6. Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura Non ho prenotato Tramite Call Center	33.33% 53.33% 13.33%
Q6.2. Come valuta la nostro Call Center	Emoticon 1-5	5	100.00%	5	100.00%
Q6.2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore	100.00%
Q7. E' stato soddisfatto delle tempistiche di accettazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%
Q8. Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No Si	6.67% 93.33%
Q.8.1. Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di Parcheggio	100.00%

Diritti del malato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Doveri del malato

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

Il paziente deve:

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

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

rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;

rispettare le norme di sicurezza;

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

Principi fondamentali perseguiti

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

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

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

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

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

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

ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE

E' possibile consultare l'elenco delle prestazioni di laboratorio erogate sul "Vademecum Generale" presente sul desk accettazione, oppure sul sito internet Synlab – Synlab Lazio s.r.l. – Roma.

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

Di seguito una tabella contenente l'elenco degli esami radiografici erogati:

DESCRIZIONE ESAME	SSN
Isterosalpingografia	
Mammografia bilaterale	
Mammografia monolaterale	
MOC 1 TRATTO	
MOC 2 TRATTI	
MOC TOTAL BODY	
Morfometria lombare e dorsale	
Morfometria per tratto	
Morfometria vertebrale	
Ortopanoramica	*
RX Anca	*
RX apparato digerente	*
RX apparato urinario	*
RX arti inferiori sotto carico con bacino	
RX assiale anca	*
RX assiale della rotula	*
Rx assiale della rotula (3 proiezioni)	*
RX avambraccio	*
RX bacino	*
RX bacino e anca	*
RX braccio	*
RX calcagno	*
RX caviglia	*
RX clavicola	*
RX clisma opaco doppio contrasto	
RX colonna cervicale	*
RX colonna cervicale dinamiche	
RX colonna cervicale oblique	
RX colonna dorsale	*
RX colonna in toto (2 proiezioni)	
RX colonna lombo-sacrale	*
RX colonna lombo-sacrale dinamiche	
RX colonna lombo-sacrale oblique	

DESCRIZIONE ESAME	SSN
RX colonna vertebrale sotto carico	
RX costole, sterno e clavicola (2 proiezioni)	*
RX costole, sterno e clavicola (3 proiezioni)	*
RX cranio (seni paranasali) 3 proiezioni	*
RX cranio 3 proiezioni	*
RX cranio 4 proiezioni	*
RX cranio e seni paranasali	*
RX cranio e seni paranasali	*
RX cranio e seni paranasali	*
RX digerente + tenue seriato	
RX diretta reni	*
RX emitorace per coste	*
RX epifaringe	
RX esofago	*
RX esofago con contrasto	*
RX esofago, stomaco e duodeno	*
RX femore	*
RX femore, ginocchio e gamba	*
RX gamba	*
RX ginocchio	*
RX gomito	*
RX mano	*
Rx ossa della faccia	*
RX ossa nasali	*
RX piede	*
RX piede, caviglia e dito	*
RX piedi sotto carico	
RX polso	*
RX polso per età ossea	
RX polso, mano e dito	*
RX proiezione obliqua	
RX sacro-coccige	
RX scapola	*
RX sella turcica	*
RX spalla	*
RX spalla, braccio, toraco-brachiale	*
RX sterno	*
RX tenue seriato	*
RX torace	*
RX torace in 2 proiezioni	*
Rx tratto intestinale inferiore	*
Stratigrafia articolazioni temporo-mandibolari	
Stratigrafia del torace	*
Stratigrafia delle ossa	*
Stratigrafia logge renali	

DESCRIZIONE ESAME	SSN
Tessuti molli (faccia, capo e collo)	*
Tessuti molli (faccia, capo e collo) ghiandole sal	*
Tessuti molli (faccia, capo e collo) laringe e far	*
Teleradiografia del cranio	
Urografia	*
Urografia + uretrografia minzionale	

Le prestazioni effettuate sotto carico sono da ritenersi in regime di solvenza

