

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

**Synlab Lazio s.r.l.**  
**Presidio di Via dei Castani, 236**  
**POLIAMBULATORIO E**  
**LABORATORIO GENERALE**

Rev. 5 del 01 settembre 2022

*Direttore Tecnico di Laboratorio*  
*Prof. Stefano Angelo Santini*

*Direttore Sanitario*  
*Dott.ssa Alessia Mammaro*

## I NOSTRI IMPEGNI

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Laboratorio Analisi Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 e le modalità con cui opera lo stesso.

Con essa la Società Synlab Lazio srl di presidio di via dei Castani, 236 intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza. È 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

Attualmente presso tale presidio vengono eseguite solamente le fasi di pre e post analitica. La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso il laboratorio 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.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 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

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 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

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

### Continuità

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 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

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 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

Synlab Lazio srl presidio di via dei Castani, 236 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 Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura per aumentarne l'efficienza e l'efficacia.

L'obiettivo che la direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità'.

Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato perseguendo, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, l'efficienza dei processi, la ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità del prodotto, la prevenzione delle "difettosità", anziché l'eliminazione a posteriori.

L'obiettivo viene raggiunto attraverso fornitori qualificati, personale altamente formato e servizi all'avanguardia.

La Qualità nel servizio viene pertanto identificata come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione dei clienti tramite la soddisfazione delle loro esigenze espresse ed implicite e per sviluppare, mantenere e consolidare il proprio prestigio sul territorio nazionale non solamente per il merito del prodotto-servizio erogato, ma anche per l'etica professionale dimostrata.

Specificatamente Synlab intende continuare a proporre prodotti/servizi all'avanguardia e mantenere e consolidare una posizione preminente nel territorio.

Gli obiettivi della Qualità sono definiti e condivisi con le diverse aziende e i diversi livelli organizzativi all'inizio dell'anno e vengono costantemente monitorati dalla Direzione Generale.

La politica per la Qualità pertanto:

è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;

Ha lo scopo di definire le basi per lo sviluppo del Sistema di Qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione;

Costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la Qualità.

Mediante apposite forme di comunicazione, viene diffusa a tutti coloro che operano all'interno dell'azienda. La direzione inoltre promuove incontri per assicurarsi che la politica sia compresa e condivisa;

È oggetto stesso dei riesami periodici della Direzione per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'azienda e dei clienti, per confermarla, o, eventualmente, modificarla in relazione alle immutate condizioni.

## IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La direzione di Synlab si impegna nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

la nomina del Responsabile per la Gestione della Qualità (RGQ), il quale deve sensibilizzare le risorse aziendali alla realizzazione di un prodotto e di un servizio sempre più orientato a soddisfare le esigenze e i requisiti del cliente e/o delle altre parti interessate (Regioni, Aziende sanitarie locali, autorità, proprietà, lavoratori, società);  
la predisposizione e diffusione degli obiettivi per la Qualità;

l'effettuazione dei riesami periodici per valutare lo stato di efficacia del sistema di gestione per la qualità ed avviare processi di miglioramento continuo;

la pianificazione e la predisposizione delle risorse umane, tecnologiche e materiali necessarie, sviluppando conoscenza, competenza ed efficienza nell'attività aziendale, anche mediante il continuo aggiornamento professionale del personale;

lo sviluppo e la promozione in tutta l'organizzazione del concetto del Risk-based thinking

l'impegno a rispettare i requisiti delle Norme di riferimento applicate ed a mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

## ATTENZIONE AL CLIENTE

La Direzione assicura che le funzioni preposte :  
individuino le esigenze e aspettative del cliente;  
traducano le medesime in requisiti formali;  
ottemperino a tali requisiti in sede di erogazione del servizio.

## OBIETTIVI ED INDIRIZZI GENERALI

La direzione di Synlab si impegna a garantire:

### la soddisfazione delle aspettative e delle esigenze del cliente e delle parti interessate

Le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate rilevanti raccolte attraverso strumenti ed indagini di mercato o segnalazioni spontanee, vengono esaminate, valutate e, in funzione della pluralità dei clienti e delle parti interessate rilevanti e degli obiettivi programmatici aziendali, trattate opportunamente.

### Il rispetto dei requisiti previsti dagli accreditamenti regionali e legislativi nazionali

i requisiti relativi all'accreditamento e alla conformità legislativa, la loro verifica ed il loro aggiornamento sono garantiti dall'osservanza delle delibere regionali e nazionali relative e dal soddisfacimento dei debiti informativi previsti.

## La coerenza con gli scopi e gli interessi del Gruppo

gli obiettivi della Qualità sono definiti allo scopo di garantire la loro reale perseguibilità e la coerenza con le finalità strategiche ed istituzionali del Gruppo.

## Il rispetto dei requisiti relativi alle attività di Medicina di laboratorio, di Medicina del Lavoro, di Diagnostica per immagini di Terapia Fisica, di Poliambulatorio, di analisi alimentari ed ambientali ed il loro miglioramento continuo.

Attraverso l'osservanza dei requisiti normativi, cogenti o regolamentati da linee guida, i Controlli di Qualità, i risultati degli audit, la pianificazione delle attività, la messa a disposizione di nuove risorse, l'uso di appositi indicatori per il controllo dei processi più rilevanti.

## Il controllo e riesame della politica della Qualità e degli obiettivi della Qualità a cui essa fa riferimento.

La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione.

## favorire la collaborazione con i fornitori esterni nell'ottica dell'ottenere reciproci vantaggi

la collaborazione con i fornitori esterni ha l'obiettivo di mantenere le risorse tecnologiche al più alto livello del mercato.

## la diffusione e la comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione.

la politica della Qualità è diffusa a tutti i livelli organizzativi. La stessa viene presentata e discussa con i vari collaboratori aziendali allo scopo di garantirne la comprensione e la finalità.

## INFORMAZIONI GENERALI

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via dei Castani. 236 – Roma, 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 sito internet e in formato cartaceo presso gli sportelli di front office 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.

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 12:00

## COME RAGGIUNGERCI

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via dei Castani, 236 – Roma, si trova in Via dei Castani, 236, nel quartiere di Centocelle. Il **Parcheggio** è gratuito, per la prima ora, presso **3B Garage** in via delle Palme, 54 (angolo Via dei Castani).

La zona è servita da molteplici **mezzi pubblici**: i tram **5** e **19** provenienti dalla Stazione Termini e da Piazza Ungheria, Verano e Porta Maggiore; gli autobus **313 - 450 - 542 - 543 - 552 - 556 – 558** e dalla **linea C** della Metropolitana, fermata **Gardenie**

## CONVENZIONI PRIVATE

Il Centro Diagnostico ha instaurato accordi 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 sono:

PREVIMEDICAL – RBM SALUTE  
FASDAC  
AXA CARING  
CESARE POZZO  
CONVENZIONI CON IL S.S.N.

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via dei Castani, 236 – Roma, è una struttura privata ma fornisce anche un servizio pubblico attraverso l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni di Medicina di Laboratorio.

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

- l'impegnativa del medico curante
- la tessera sanitaria

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

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.

L'attuale progresso tecnologico ha permesso di rendere quasi totalmente automatizzata e computerizzata l'esecuzione dei diversi tipi di analisi cliniche diminuendo quasi totalmente il rischio dell'errore analitico. Il vantaggio dell'automazione rende possibile, in molti casi, la consegna del referto in giornata. La nostra strumentazione viene continuamente rinnovata e aggiornata seguendo i progressi tecnologici.

## PRENOTAZIONI

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 12:00,

- telefonicamente, ai numeri 06.21802466 rispettando i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:30 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 12:00

È inoltre disponibile la possibilità di prenotazione on-line tramite il sito web [www.synlab.it](http://www.synlab.it).

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 necessitino 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/tessera sanitaria
- eventuali esami precedenti (per le visite specialistiche)

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

### **Incasso prestazioni**

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, carta di credito e bancomat.

## **Sala d'attesa**

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).

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 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.

## **Tutela dell'utente, suggerimenti, reclami e rischi**

Suggerimenti, reclami possono essere inoltrati utilizzando il Modulo di Reclamo presente presso le sale d'attesa. I Moduli una volta compilati possono essere consegnati al personale del front office o inviati 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 online**

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](http://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 45 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

## 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 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.

## POLIAMBULATORIO

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.

### ATTIVITA' AUTORIZZATE

Cardiologia  
Dermatologia  
Diabetologia  
Endocrinologia  
Ortopedia  
Urologia  
Gastroenterologia  
Ginecologia  
Neurologia  
Oftalmologia  
Otorinolaringoiatria  
Medicina Interna  
Allergologia  
Chirurgia Generale  
Scienze dell'alimentazione dietetica  
Malattie dell'apparato Respiratorio  
Geriatrics  
Nefrologia  
Reumatologia  
Angiologia  
Pediatria

## ATTIVITA' ACCREDITATE

Laboratorio generale

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La diagnostica per immagini, intesa come completamento diagnostico delle visite specialistiche, si distingue per la professionalità dei suoi operatori.

Gli ecotomografi utilizzati dai nostri specialisti sono di ultima generazione, avendo effettuato un rinnovo degli stessi in tempi recenti.

### LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio di Analisi del Centro, attività accreditata con il SSN come "laboratorio generale" 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 venerdì dalle ore 07.30 alle ore 10:30 il sabato dalle ore 07:30 alle ore 10:30

#### **Consegna Referti**

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

### 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.

## ASSISTENZA AL CLIENTE

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

### **Si ricorda inoltre che:**

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

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.

## RECLAMI

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

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

### **DIRITTI**

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

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

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

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

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

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

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

### **DOVERI**

Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale

medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

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

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

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

Ritirino i Referti con le analisi entro 30gg poiché' in caso contrario e' tenuto a pagare l'intero importo come da legge.

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

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

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

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