

CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

Synlab Lazio s.r.l.
Presidio di via Giuturna, 18 – 00133 Roma

LABORATORIO GENERALE di BASE

Rev. 1 – 02 gennaio 2022

Direttore Tecnico di Laboratorio
Dott.ssa Gianna Bertolami

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 Giuturna, 18 e le modalità con cui opera lo stesso.

Con essa la Società Synlab Lazio srl di presidio di via Giuturna, 18 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

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

Il Laboratorio di Analisi della Synlab Lazio s.r.l., presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20 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

Eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di etnia, età, sesso, lingua, religione, condizione sociale, condizioni psico-fisiche o opinioni politiche.

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

Ai pazienti è garantita la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità ed elevati standard qualitativi.

Diritto di scelta

Informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie.

Partecipazione

È garantito il diritto del paziente e delle Organizzazioni che lo rappresentano, a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato dal Laboratorio.

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 strumentale, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali innovazioni si traducano effettivamente in miglioramenti concreti.

Efficienza ed efficacia

Perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi, 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.

Rispetto della Privacy

Ai pazienti vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prendendo visione dell'Informativa in materia di Privacy, autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione.

Il Presidio Synlab Lazio srl di Via Giuturna n. 18, garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo

POLITICA DELLA QUALITA'

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.

SERVIZI OFFERTI

Presso la Synlab Lazio srl presidio di via Giuturna, 18 si possono eseguire analisi di laboratorio. 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 Giuturna, 18 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 presidio.

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

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:

Per le analisi in convenzione:

- a) richiesta del medico di base o impegnativa (valida 12 mesi)
- b) tessera sanitaria;
- c) documento d'identità'

Per le Analisi in forma privata:

- a) documento di identità'
- b) tessera sanitaria
- c) eventuale prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore

GIORNI	Prelievi	Ritiro referti
LUN – SAB	07.00 -10.00	
DOM	07.30 – 10.00	
LUN – VEN	-	11.00 – 14.00
SAB	-	11-00 – 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 in accettazione è preparato e addestrato a riconoscere i casi di urgenza e le situazioni a rischio attinenti a SOGGETTI FRAGILI, anche temporaneamente, applicando le seguenti misure:

PRIORITA' NEL SERVIZIO

APPLICAZIONI PROTOCOLLI DI PRONTO SOCCORSO

COINVOLGIMENTO DELLA DIREZIONE

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 E RISPETTO DEI T.A.T. TURN AROUND TIME) TEMPI DI CONSEGNA ANALISI

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

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

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.

ASSISTENZA AL CLIENTE

E' 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 purchè 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.

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.

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.

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 poiche' 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.

TUTELA DEI CITTADINI

Rammentiamo che:

- **CONTATTI:** per qualsiasi esigenza e/o informazione, CONTATTATECI. In qualsiasi momento, siamo raggiungibili telefonicamente al numero: 06 43 86 280 e via e-mail al seguente indirizzo: mycete@synlab.it
- **RISULTATI:** la Direzione del laboratorio è a disposizione dei pazienti per garantire le informazioni sulle eventuali interpretazioni dei dati analitici riscontrati;
- **MEDICO CURANTE:** il medico curante del cliente può richiedere, anche telefonicamente, informazioni sulle metodologie in uso e sulle tipologie dei controlli effettuati dal laboratorio;
- **METODI E VALORI:** ogni qualvolta venga modificata una procedura di analisi o una metodologia analitica questa struttura, tramite il servizio di assistenza, è disponibile a spiegarne le implicazioni, al MEDICO curante o direttamente al cliente;
- **PRELIEVI DOMICILIARI:** si usufruisce di prelievi a domicilio previa prenotazione anche telefonica del servizio;
- **PRIVACY:** con la sottoscrizione della richiesta e la registrazione del consenso viene conferita l'autorizzazione al trattamento dei dati personali unicamente per le finalità previste dalla vigente normativa ed esclusivamente ai fini della richiesta formulataci; i dati conferiti sono trattati secondo disposizioni della vigente normativa sono assoggettati alle previste misure minime di sicurezza;

- **RECLAMI:** avete la possibilità di farci pervenire i vostri reclami mediante la compilazione del seguente modulo: MOD039-SY presente presso tutti i punti prelievo oppure a mezzo e-mail; saranno valutati dalla Direzione entro un breve periodo di tempo e ne sarà data risposta entro 15 giorni lavorativi. Gli organi di tutela dei pazienti ed il ricorso ad associazioni di volontariato troveranno la più ampia collaborazione della Direzione;
- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** monitoriamo periodicamente la soddisfazione della clientela; avete la possibilità di proporre i vostri suggerimenti aiutandoci a migliorare il nostro servizio. Di seguito si rappresenta la Customer Survey della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Giuturna n. 18.

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 2021	Risultato anno 2021	Obiettivo 2022
100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	%	100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente	Mantenimento standard 2021
Verifica manutenzione ordinaria strumentazione	%	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente	I moduli delle manutenzioni degli strumenti sono compilati correttamente e aggiornati	Mantenimento standard 2021

Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI anno 2021

La somministrazione dei questionari è stata eseguita regolarmente su un campione pari a 293 pazienti, sufficiente a fornire una immagine chiara dei nostri clienti della qualità da loro percepita.

COME VALUTA CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE DI ACCETTAZIONE?

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSO	N.R.
63,48 %	19,45 %	1,71 %	0,68 %	14,68 %

COME VALUTA L'ACCOGLIENZA E L'ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO?

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	N.R.
74,40 %	9,90 %	1,02 %	0,34 %	14,33 %

I NOSTRI OPERATORI SONO STATI CHIARI E COMPRESIBILI NEL FORNIRE ISTRUZIONI ED INFORMAZIONI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
71,33 %	14,68 %	0,68 %	-	13,31 %

IL SUO DIRITTO ALLA RISERVATEZZA/PRIVACY E' SEMPRE STATO RISPETTATO?

SI	NO	N. R.
83,28 %	3,07 %	13,65 %

L'AMBIENTE E' PULITO E CONFORTEVOLE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
63,82 %	21,16 %	0,34 %	-	14,68 %

LA SRUTTURA E' FACILMENTE RAGGIUNGIBILE E BEN SEGNALATA?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
51,54 %	29,01 %	2,39 %	0,34 %	16,72 %

VIE' SUFFICIENTE ATTENZIONE ALL'ACCESSO PER PAZIENTI PROTATORI DI HANDICAP?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
28,33 %	10,92 %	1,02 %	-	59,73 %

I GIORNI E GLI ORARI DI APERTURA SONO ADEGUATI ALLE SUE ESIGENZE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N.R.
56,31 %	26,28 %	1,37 %	0,34 %	15,70 %

E' SODDISFATTO DEL TEMPO DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
61,77 %	22,53 %	0,34 %	-	15,36 %

NEL COMPLESSO, E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	N. R.
66,55 %	17,41 %	1,37 %	-	14,68 %

I TEMPI INDICATI CIRCA LA CONSEGNA DEL REFERTO (OVE PRESENTE) SONO RISPETTATI?

SI	NO	N. R.
81,23 %	1,37 %	17,41 %

HA AVUTO LA NECESSITA' DI CONTATTARE L'ASSISTENZA CLIENTI?

SI	NO	N. R.
10,92 %	73,04 %	16,04 %

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI I NOSTRI SERVIZI?

SI	NO	N. R.
78,5%	1,71%	19,80%

DOVE SIAMO

Via Giuturna, 18
00133 Roma (Rm)
Tel. 06 200 65 99

COME RAGGIUNGERCI

MEZZI PUBBLICI:

METRO C

Fermata Torrenova

AUTOBUS

N. 053 - 056 – N11 fermata Via di Torrenova/Giuturna

IN AUTO:

Via Giuturna - quartiere Torre Angela.