

CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

Synlab Lazio s.r.l.

Presidio di Via della Strada Vecchia 2, Riano (RM)

LABORATORIO GENERALE di BASE

Rev. 2 – 30 aprile 2020

*Direttore Tecnico di Laboratorio
Dottor Panarella Vincenzo*

ACCREDITATO con DCA n. U00344 del 26.07.2013

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 della Strada Vecchia e le modalità con cui opera lo stesso.

Con essa la Società Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia 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

L'attuale sede della Synlab Lazio s.r.l. Presidio di via della Strada Vecchia nasce nel 1980 come Laboratorio d'Analisi Medical Fisiolab s.n.c.

Nel 2013 il laboratorio otteneva l'accreditamento definitivo con DCA U00344 DEL26/07/2013.

Nel 2018 entrava a far parte del Gruppo Synlab, uno dei più importanti network di laboratori d'Europa di cui condivide gli obiettivi e la politica per la Qualità prefiggendosi di offrire ai cittadini servizi sanitari di elevata qualità nell'ambito sia della diagnostica di laboratorio che della medicina specialistica.

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 di Torrenova 249. L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Synlab Lazio srl presidio Presidio di via della Strada Vecchia 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

La Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia 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

La Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità

La Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia 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

La Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia 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

La Synlab Lazio srl Presidio di via della Strada Vecchia 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 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.

Synlab Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma

Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED

P.IVA e C.F. 12337751007 - REA Roma 1366718 - Capitale Sociale € 10.000 i.v.

Presidio di Via della Strada Vecchia , 2 – 00060 Riano (RM)

Tel. 069034229 - www.synlab.it - PEC: synlablaziosrl@legalmail.it

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 della Strada Vecchia 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 della Strada Vecchia, Riano (RM) 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) prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore

| GIORNI | Prelievi | Ritiro referti |
|-----------|--------------|------------------------------|
| LUN - VEN | 07.30 -10.30 | 10.30 -13.00 14.00 -15.00 |
| SABATO | 07.30 -10.30 | 10.30 -13.00 |

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 e' 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 e ricevere il referto entro le ore 15.00

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 e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione.

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

Synlab Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma

Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED

P.IVA e C.F. 12337751007 - REA Roma 1366718 - Capitale Sociale € 10.000 i.v.

Presidio di Via della Strada Vecchia , 2 – 00060 Riano (RM)

Tel. 069034229 - www.synlab.it - PEC: synlablaziosrl@legalmail.it

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.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

contante;
bancomat;
carta di credito;
assegno.

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.

RISULTATI SONDAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTELA

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI anno 2018

ex Medical Fisiolab ora Synlab Lazio s.r.l. Via della Strada Vecchia 2- 00060 Riano (RM)

La somministrazione dei questionari è stata eseguita regolarmente a tutti i pazienti che hanno effettuato l'accettazione. I risultati presentati sono ottenuti considerando l'intero numero dei moduli restituiti dai pazienti.

Synlab Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma

Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED

P.IVA e C.F. 12337751007 - REA Roma 1366718 - Capitale Sociale € 10.000 i.v.

Presidio di Via della Strada Vecchia , 2 – 00060 Riano (RM)

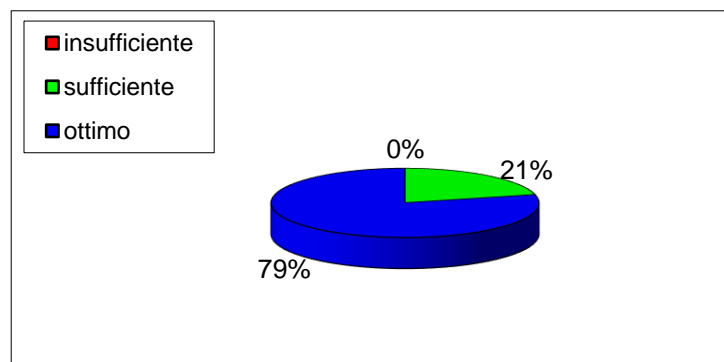
Tel. 069034229 - www.synlab.it - PEC: synlablaziosrl@legalmail.it

Moduli raccolti periodo febbraio – maggio 2018: n. 33

ACCETTAZIONE

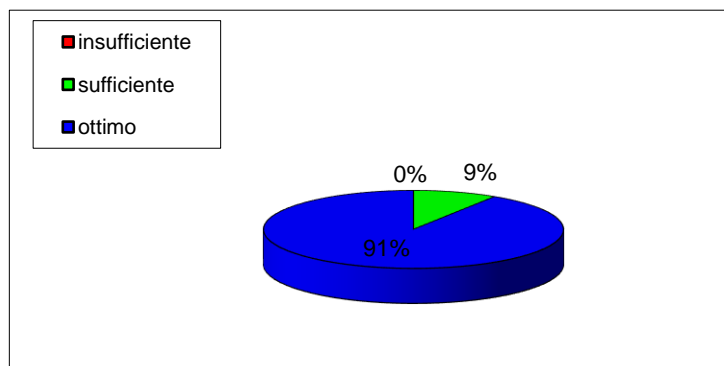
Accoglienza, cortesia e disponibilità

| | |
|---------------|----|
| insufficiente | 0 |
| sufficiente | 7 |
| ottimo | 26 |



Efficienza del personale

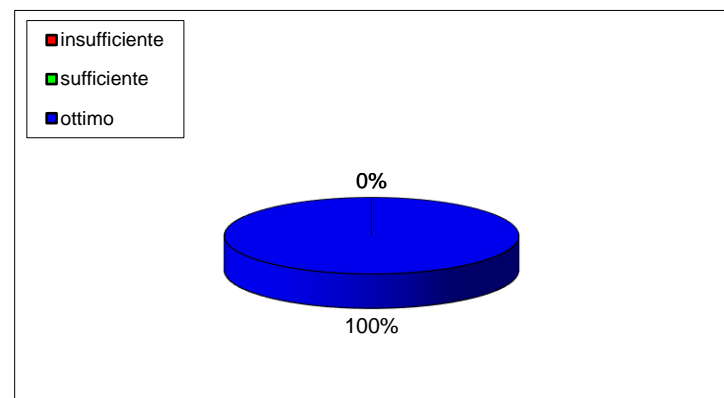
| | |
|---------------|----|
| insufficiente | 0 |
| sufficiente | 3 |
| ottimo | 30 |



PRELIEVI

Cortesia e disponibilità del prelevatore

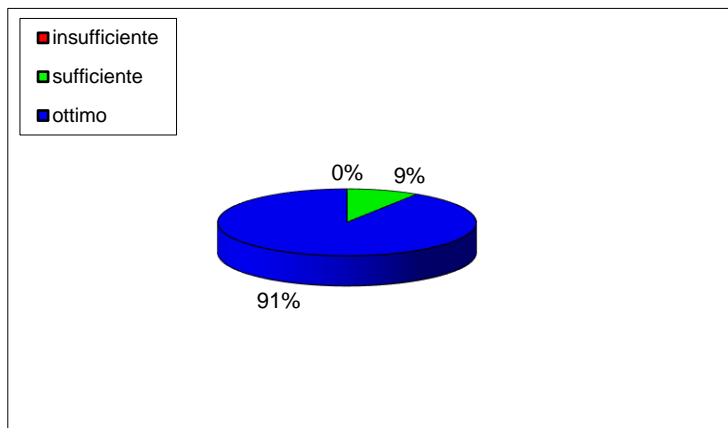
| | |
|---------------|----|
| insufficiente | 0 |
| sufficiente | 0 |
| ottimo | 33 |



SERVIZIO REFERTI

Chiarezza del contenuto del referto

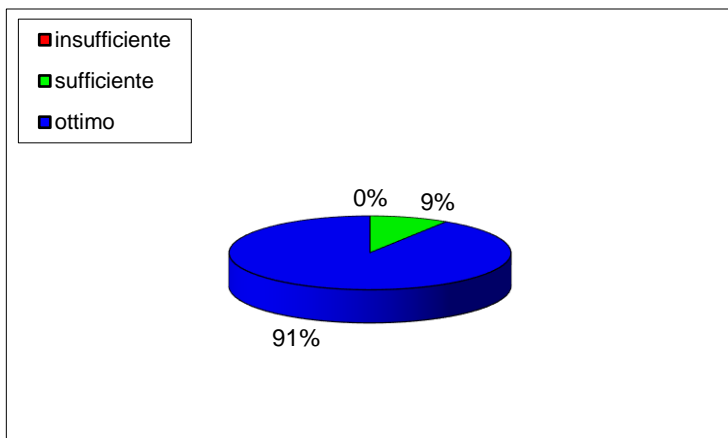
| | |
|---------------|----|
| insufficiente | 0 |
| sufficiente | 3 |
| ottimo | 30 |



SERVIZIO REFERTI

Disponibilità del personale a fornire chiarimenti sul referto

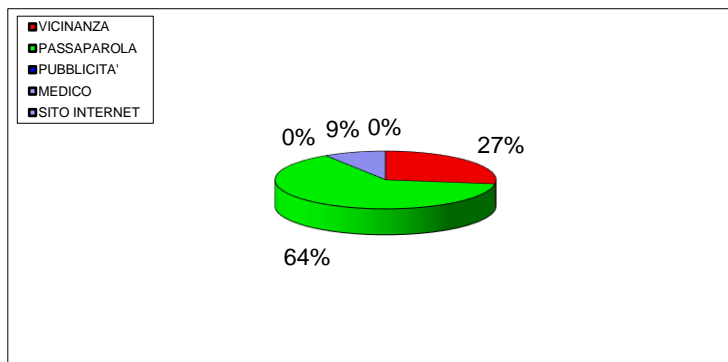
| | |
|---------------|----|
| insufficiente | 0 |
| sufficiente | 3 |
| ottimo | 30 |



COME SIETE VENUTI A CONOSCENZA DEL NOSTRO LABORATORIO

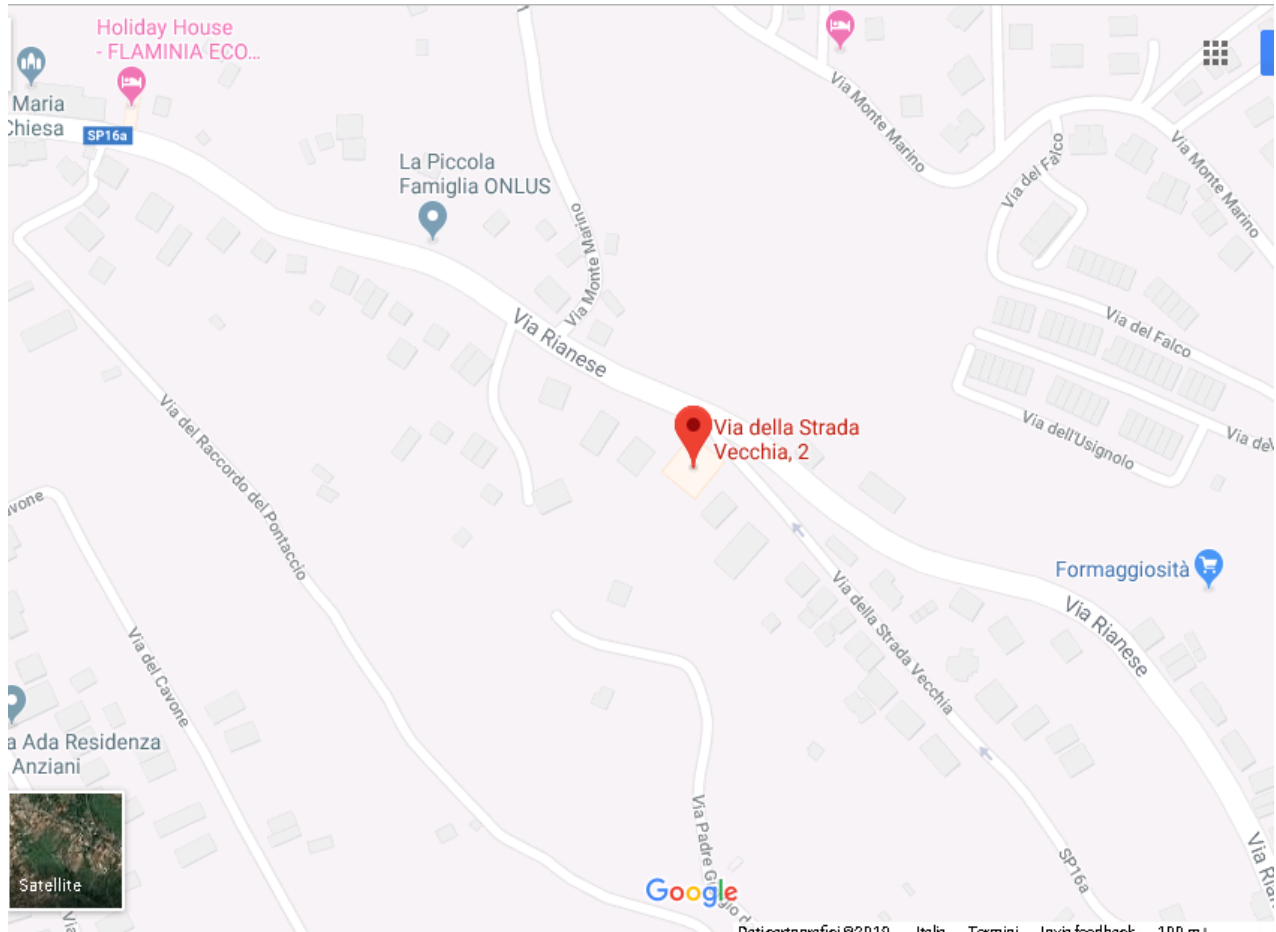
Disponibilità del personale a fornire chiarimenti sul referto

| | |
|---------------|----|
| VICINANZA | 9 |
| PASSAPAROLA | 21 |
| PUBBLICITA' | 0 |
| MEDICO | 3 |
| SITO INTERNET | 0 |



DOVE SIAMO

Via della Strada Vecchia 2
00060 Riano (RM)
Tel. 06. 9034229



COME RAGGIUNGERCI

da Roma
GRA uscita Prima Porta/SS3 ,direzione Flaminia , uscita Riano

da Terni
Flaminia , direzione Roma , uscita Riano

Synlab Lazio S.r.l. a socio unico - Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB LIMITED
P.IVA e C.F. 12337751007 - REA Roma 1366718 - Capitale Sociale € 10.000 i.v.
Presidio di Via della Strada Vecchia , 2 – 00060 Riano (RM)
Tel. 069034229 - www.synlab.it - PEC: synlablaziosrl@legalmail.it