

CARTA DEI SERVIZI

Synlab Lazio s.r.l.
Presidio di Via Ostiense, 38

**POLIAMBULATORIO E
LABORATORIO GENERALE di BASE**

Rev. 3 del 10/11/2021

Direttore Tecnico
Dr. Vincenzo Panarella

Direttore Sanitario
Dott. Mauro Casagrande Cingolani

INTRODUZIONE

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la "Carta dei Servizi Sanitari" che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente e il la Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, 38 – Roma. secondo quanto contenuto nel DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") e nel DL n. 502 del 30/12/92 (art. 14 "Partecipazione e Tutela dei diritti dei cittadini") e nel "Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove carte dei Diritti del Cittadino" (ed.1995).

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità . Il personale della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Ostiense, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita nonché una assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente, in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, 38 nasce nel 1996 come LABORATORIO OSTIENSE S.r.l ottenendo l'Accreditamento Provvisorio con il S.S.N. prot. n. 584 del 27/03/1997 per le branche di Analisi Cliniche.

A gennaio 2019 il Laboratorio è entrato a far parte di Synlab, prestigioso network internazionale specializzato in Sanità, per offrire una gamma completa di servizi a pazienti, medici e imprese.

Dal 1 luglio 2019 la società "Laboratorio Ostiense s.r.l." veniva incorporata, mediante l'operazione di fusione per incorporazione, nella società Synlab Lazio S.r.l. con sede legale in Via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma.

La Struttura è ubicata in Via Ostiense 38/g, in zona Piramide, il quartiere si trova vicino al centro città ed è ben collegata mediante numerose linee di trasporto pubblico: Metro Linea B fermata "Piramide", treno Roma-Lido e Stazione ferroviaria con fermata "Ostiense". La Circostrizione di appartenenza è la 11[^]. Superficie utilizzata: mq 400

Scopo preciso della Struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del Cliente tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico.

E' doveroso ricordare, in questo contesto, come la Struttura, nell'ambito del sistema di accreditamento con la Regione Lazio "Assessorato alle Politiche della Salute", partecipi ai programmi di controllo esterni per la qualità.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante per sei giorni settimanali di personale laureato, di personale tecnico, di personale di segreteria, tutti impegnati a diverso livello nell'organizzazione.

Ogni risorsa umana che entra ad operare nella Struttura è selezionata sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate e delle attitudini che dimostrano in fase di selezione ad acquisire "la filosofia di lavoro", quella che si potrà facilmente ricavare dalla lettura della presente "Carta". Per il personale neo impiegato viene predisposto un adeguato periodo di addestramento e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche. Tutti gli operatori tecnici (biologi – tecnico di laboratorio etc) effettuano un costante aggiornamento professionale.

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed informa a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Al riguardo, con riferimento al già citato DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") ed al "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995), si assumono in particolare i seguenti criteri:

EGUAGLIANZA/IMPARZIALITA'

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

CONTINUITA'

La Struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.

PARTECIPAZIONE

I Clienti e le organizzazioni dei Cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti e la qualità dei servizi.

Viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei Clienti.

Con la presente "Carta dei Servizi", inoltre, La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, adotta il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato relativamente ai "DIRITTI" in esso contenuti:

Diritto al tempo

Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria

Diritto alla sicurezza

Diritto alla protezione

Diritto alla certezza

Diritto alla fiducia

Diritto alla qualità

Diritto alla differenza

Diritto alla normalità

Diritto alla decisione

Diritto alla riparazione dei torti

Diritto alla riservatezza

realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e, comunque, collaborando attivamente alla sua attuazione.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense è attiva in Roma, alla Via Ostiense 38/G.

L'orario di apertura è tutti i giorni dalle 7.30 – 13.00 e 14.00 – 18.30 dal lunedì al venerdì, sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

I mezzi pubblici disponibili sono:

Autobus :23- 271 – 673 – 716 - 769 con fermata sulla via Ostiense a pochi metri dal Laboratorio.

Sulla Via Ostiense e altre vie prospicienti alla Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, è consentita la sosta ed è in vigore la "zona blu".

STRUTTURA E SERVIZI

Lo Studio è ubicato su 2 piani ed esiste un montascale per l'accesso ai servizi specialistici.

Eguale è assicurata la **protezione contro i rumori**, per le tecnologie adottate nella costruzione.

Per l'esecuzione delle prestazioni la Struttura dispone, come indicato nelle piantine dei seguenti locali:

n. 2 locali per il prelievo

n 4 per l'esecuzione di attività di Laboratorio,

n 1 locale per l'attesa,

n 3 locali igienici dei quali 2 a disposizione del pubblico.

Gli studi medici riguardanti le attività mediche dell'Ambulatorio vengono svolte nel medesimo fabbricato, in aree separate e suddivise in studi specialistici.

Nell'intero edificio sono assicurate le **proprietà termiche** e di umidità relativa adeguate alla natura dei singoli ambienti. Parimenti sono assicurate condizioni di illuminazione e ricambio dell'aria secondo quanto disposto dalla vigente normativa e dalle regole del buon costruire.

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense per migliorare l'andamento dei servizi erogati, richiede di rispettare le seguenti norme vigenti:

REGOLAMENTO INTERNO

E' vietato fumare.

E' necessario evitare rumori inutili.

Si è tenuti all'osservanza delle norme igieniche collaborando con il personale addetto per mantenere i locali della struttura in condizioni di pulizia ottimale.

L'amministrazione non risponde di oggetti e denari lasciati incustoditi

INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura, al personale addetto all'accettazione o direttamente o via telefono 06/5741193 06/5754710 – Fax 06 0657284670

Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi e l'elenco degli esami effettuabili (con le relative istruzioni per la preparazione) sono disponibili presso la sede del Laboratorio.

Attraverso il personale addetto all'accettazione, i Clienti possono essere messi in contatto con i responsabili dei vari servizi.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la Struttura)

MODALITA' DI ACCESSO E DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni di diagnostica di Laboratorio erogate dalla Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense (salvo rarissime eccezioni prontamente segnalate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione) non richiedono prenotazione in quanto i prelievi vengono quotidianamente eseguiti.

E' possibile prenotare prelievi di sangue a domicilio contattando il personale dell'accettazione (di norma l'appuntamento viene fissato per il giorno successivo).

Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. i Clienti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto) direttamente alla cassa dell'accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione. Per le prestazioni a pagamento individuale è opportuno esibire la richiesta del medico, che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa ricevuta fiscale. Anche in tal caso il pagamento relativo viene effettuato in fase di accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutua Professionali, Compagnie Assicurative, le modalità di accesso e di pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione sia in fase di prenotazione, sia in fase di registrazione.

All'atto di una prenotazione, nel momento di qualsivoglia richiesta di informazione e comunque sempre in fase di registrazione, vengono comunicate al Cliente tutte le notizie relative al tipo di prestazioni, il giorno e l'ora di svolgimento ed eventuali preparazioni da effettuare, al costo, alle varie componenti amministrative (prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il S.S.N., con indicazione dei relativi costi).

In caso di richiesta di informazioni o di prenotazione telefonica, le istruzioni più complesse possono essere trasmesse al Cliente, ove possibile, via fax.

CONSEGNA REFERTI

All'atto della registrazione viene consegnata al Cliente un promemoria indicante gli esami in esecuzione, come da prescrizione del medico, ed il giorno per il ritiro del referto che verrà consegnato, dal personale addetto all'accettazione, in busta chiusa al diretto interessato o ad un suo delegato in possesso del promemoria, sottoscritto per procura. Lo sportello per il ritiro dei referti è aperto nei seguenti orari:

mattina 10 – 13

pomeriggio 14.00 – 18.30 dal lunedì al venerdì

sabato dalle ore 07.30 – 12.00

In caso di Esami colturali l'eventuale pagamento viene regolarizzato al momento del ritiro del referto che avverrà secondo le modalità già descritte.

La esibizione della ricevuta fiscale consegnata al momento della registrazione per l'erogazione degli esami ha valore di delega.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI I FATTORI DI QUALITÀ NEL "PERCORSO" DEL CLIENTE

ACCOGLIENZA

All'ingresso della Struttura è presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale della Struttura. Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento, se il contatto avviene per via telefonica, tutto il personale è tenuto, come da apposita istruzione ricevuta, a farsi riconoscere declinando le proprie generalità e le proprie funzioni.

L'attesa avviene in apposito ambiente dotato di posti a sedere. I servizi igienici a disposizione dei Clienti sono distinti da quelli riservati al personale del Laboratorio.

Nel locale di accettazione esiste un cartello che indica la persona addetta ad accogliere gli eventuali reclami e l'orario in cui è possibile contattarla.

Standard Garantiti

PRELIEVI A DOMICILIO

A richiesta.

LOCALI DI ATTESA

Generalmente nessun Cliente in attesa in piedi

PERMANENZA DURANTE LE ATTESE

Locale attrezzato con riviste

PERSONALE ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA

Sempre presente all'apertura

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

In dotazione a tutto il Personale

B) PRENOTAZIONI

Essendo la prenotazione uno strumento per garantire l'accesso alle prestazioni nel tempo dovuto, con una informazione completa sulle operazioni da svolgere e senza perdita di tempo, tutto il personale addetto è preparato a tale scopo e assume le proprie responsabilità nei confronti del Cliente rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o declinando le proprie generalità in caso di comunicazione telefonica.

Standard Garantiti

ORARIO DI APERTURA SERVIZIO PRENOTAZIONI

Pari all'orario di apertura della Struttura: tutti i giorni dalle 7.30 - 13.00 e 14.00 – 18.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

TEMPO MASSIMO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

5 minuti

POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE TELEFONICA

Per tutte le prestazioni

TEMPO MASSIMO DI ATTESA PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Di norma 15 secondi, al massimo 1 minuto

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE ALL'ATTO DELLA PRENOTAZIONE

Per le prenotazioni fatte di persona consegna di un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per le prenotazioni telefoniche possibilità di invio via fax del promemoria.

TEMPO MASSIMO INTERCORRENTE TRA PRENOTAZIONE E FRUIZIONE DELLA PRESTAZIONE

Sempre nella giornata lavorativa successiva alla richiesta.

DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE

Anche telefonica senza aggravio per il paziente, si prega tuttavia di avvisare con almeno 24 ore d'anticipo.

DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA

Telefonica sempre con almeno 24 ore d'anticipo

PRENOTAZIONE PER PRELIEVI NELLA GIORNATA DEL SABATO

Possibile

ESECUZIONE DEI PRELIEVI

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.

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. L'organizzazione degli orari e del lavoro della strutture evita inutili sprechi di tempo.

Standard Garantiti

MASSIMO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE DA ESEGUIRE

10 - 15 minuti

RISERVATEZZA

La sala prelievi è dotata di punto riservato a spogliatoio. E' fatto divieto al personale del Laboratorio di entrare nel corso dell'attività, se non su espressa richiesta dell'operatore in quel momento impegnato.

D) RITIRO DEI REFERTI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati al Cliente al momento dell'accettazione, nel rispetto della legge (legge sulla "privacy"). E' necessario produrre il promemoria, consegnato all'atto delle registrazione. L'esibizione della ricevuta fiscale, consegnata al momento della prestazione, ha valore di delega per il ritiro dei referti. In caso di ritardi, il Cliente viene sempre tempestivamente avvisato. A richiesta del Cliente i referti possono essere recapitati per posta. Il Laboratorio assicura la consegna del referto a domicilio in favore delle persone in difficoltà.

Standard Garantiti

ORARIO RITIRO REFERTI

A partire dal giorno e dall'ora indicati sulla ricevuta di accettazione, a mano del Cliente o di suo incaricato munito di delega (è sufficiente anche la ricevuta fiscale da noi rilasciata al momento dell'accettazione).

TEMPO DI ATTESA PER IL RITIRO DEI REFERTI

Da un min. di un giorno ad un max di 7 giorni lavorativi (sulla base degli esami richiesti).

ESAMI URGENTI

Se 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 16.00.

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

E) SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La raccolta delle segnalazioni e di eventuali reclami dei Clienti è ritenuta attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Per tutto l'orario di apertura è presente almeno un dipendente del Laboratorio che provvede a rimuovere le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposte dai responsabili. L'attività di segnalazione è favorita tramite il Questionario di valutazione del grado di soddisfazione della Clientela a disposizione dei Clienti nei locali di attesa e tramite la cartellonistica, esposta nei locali aperti al pubblico, riportante l'indicazione del nominativo dei responsabili dei rapporti con la Clientela.

Associazioni del diritto del malato:

Ass.ne No Profit "Difesa del Malato"

Num. Verde 800502502 info@difesadelmalato.it

CITTADINANZA ATTIVA

Segreteria Regionale V.le Angelico 28 00195 Roma Tel. 06-3729924

Standard Garantiti

PRESENZA DI PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nell'orario di apertura

MATERIALE INFORMATIVO

Questionario distribuito alla Clientela

F) IGIENE

I locali e le attrezzature sono disinfettati e/o sterilizzati per prevenire danni ai Clienti e agli operatori. Nel corso dei prelievi, viene utilizzato esclusivamente materiale monouso "a perdere".

I locali ed i servizi igienici, dotati di tutti gli accessori necessari, sono mantenuti costantemente in condizioni di igiene e pulizia.

Standard Garantiti

TEMPO MASSIMO DI RIMOZIONE DEI RIFIUTI NEI LOCALI DESTINATI AL PUBBLICO:

10 minuti

UTILIZZO MATERIALE MONOUSO

Per prelievi di Laboratorio ed esecuzione delle analisi cliniche.

DOTAZIONE SERVIZI IGIENICI

Distributori sapone liquido e distributori carta costantemente riforniti.

G) SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA

Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DL 81/2008, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi ed i divieti nel locale di attesa e di prelievo.

A norma delle disposizioni regionali, la Struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento; le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Standard Garantiti

VERIFICA DEGLI IMPIANTI ELETTRICI

Ogni due anni

ESIGIBILITÀ DELLE VIE DI FUGA

Costante

SEGNALETICA DI SICUREZZA

In tutti i luoghi a rischio

H) SICUREZZA DEI DATI (PRIVACY)

Il Laboratorio assicura il pieno rispetto delle normative emanate dal Garante della Privacy

All'entrata del Poliambulatorio una riga gialla delinea la zona da non oltrepassare per il rispetto della privacy, altresì al momento dell'accettazione il paziente viene provvisto di numero identificativo

Aspettare il proprio turno nella sala d'attesa, dove è possibile seguire l'avvicinarsi della numerazione

Per ritirare i referti si deve esibire un documento di riconoscimento valido e firmare l'avvenuto ritiro. Il ritiro può avvenire anche tramite persona incaricata con delega e documento di riconoscimento.

Per i minorenni l'erogazione delle prestazioni e il ritiro dei referti può avvenire solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli "STANDARD" dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni ben precisi assunti dalla Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, nei confronti della propria Clientela. Essi hanno tuttavia una scarsa rilevanza se non esistono strumenti predisposti dalle aziende per verificarne costantemente il mantenimento e se non sono stati ben definiti e predisposti per essere attuati gli strumenti utilizzabili dai Clienti per far valere gli impegni stessi quando essi non vengono rispettati.

Alla luce anche di quanto disposto dal DPCM 19/5/95, riteniamo di aver individuato i seguenti meccanismi di tutela per la Clientela e di verifica interna:

informazioni al pubblico

relazioni con il pubblico

monitoraggio dei servizi

A) INFORMAZIONI AL PUBBLICO

Il contenuto della presente Carta deve obbligatoriamente essere portato a conoscenza di tutti i cittadini, nostri potenziali Clienti, affinché siano ben chiari a tutti gli "standard" (da noi) garantiti.

E' quindi a disposizione di tutti nella nostra sala di attesa per essere facilmente consultata l'edizione integrale della Carta dei Servizi della Sylab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense. In sede di accettazione è fruibile da parte della clientela, numerosi espositori, con la Carta dei Servizi ed altri depliant con le ultime novità in campo diagnostico

B) RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella Struttura di "responsabili" quali il Direttore Responsabile, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico, consente al Cliente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta non solo appropriata ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato o preposto a prendere qualunque iniziativa in merito.

Alla luce di quanto ricavato dalle relazioni con i Clienti, ma anche per incarico specifico loro conferito dalla società, le stesse persone sopra indicate hanno il compito di condurre periodici controlli e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

In conclusione di questo paragrafo è opportuno ricordare che un eventuale reclamo avanzato dal Cliente, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

C) MONITORAGGIO DEI SERVIZI

I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e raggiunti, sono da noi considerati il questionario rivolto al pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi (attentamente e costantemente valutati in azienda) nonché la catalogazione e la elaborazione di attività di segnalazione di tutti i tipi (suggerimenti, lamentele, reclami) in qualunque forma provenienti dalla Clientela. Attraverso sistemi di rilevamento interni siamo in grado di tenere sotto controllo i tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso gli standard dichiarati non venissero rispettati.

E' possibile inoltre, e su ciò la nostra Struttura dichiara fin d'ora la propria più completa disponibilità, auspicandone anzi una rapida attuazione, che organizzazioni di cittadini, tramite apposite "griglie di osservazione", arrivino ad una azione di monitoraggio della nostra Struttura nell'ambito, ovviamente, di una più vasta azione avente per oggetto tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio.

Riteniamo infine che le "procedure" di accreditamento e di certificazione, cui iniziamo ad essere sottoposti, nel loro svolgersi futuro serviranno anche come importantissimo monitoraggio del mantenimento degli standard qualitativi contenuti nella nostra Carta dei Servizi.

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 2020	Risultato anno 2020	Obiettivo 2021
Percentuale reclami	%	0,19% reclami su tot. pazienti	0 reclami ricevuti	0,18% reclami su tot. pazienti
100% dei farmaci e presidi conservati correttamente	%	100% dei farmaci presenti sono conservati correttamente	I farmaci presenti sono conservati correttamente	100% dei farmaci presenti sono conservati correttamente
Verifica Manutenzione ordinaria	%	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente	I moduli delle manutenzioni ordinarie sono compilati correttamente	100% dei moduli di manutenzione ordinaria compilati correttamente

Di seguito i risultati dei questionari raccolti nel primo trimestre del 2021 su un totale di 82 pazienti che hanno risposto all'indagine:

COME VALUTA CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE DI ACCETTAZIONE?

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSO	N.R.
66 %	27 %	4 %	0	4 %

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

MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	N.R.
70 %	23 %	2 %	1 %	4 %

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

MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE	N. R.
77 %	20 %	1 %	2 %

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

SI	NO	N. R.
96 %	2 %	2 %

L'AMBIENTE E' PULITO E CONFORTEVOLE?

MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE	POCO	N. R.
63 %	32 %	1 %	1 %	2 %

LA SRUTTURA E' FACILMENTE RAGGIUNGIBILE E BEN SEGNALATA?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	N. R.
62 %	35 %	2 %	0

VI E' SUFFICIENTE ATTENZIONE ALL'ACCESSO PER PAZIENTI PROTATORI DI HANDICAP?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NON SO	N. R.
21 %	17 %	1 %	60 %	1 %

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

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	N.R.
65 %	29 %	2 %	4 %

E' SODDISFATTO DEL TEMPO DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	N. R.
71 %	27 %	2 %	0

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

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	N. R.
71 %	27 %	2 %	0

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

SI	NO	N. R.
87 %	1 %	34 %

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

SI	NO	N. R.
13 %	80 %	6 %

SE SI, E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?

SI	N. R.
54 %	46 %

SE SI, CONSIGLIEREBBE AD ALTRI I NOSTRI SERVIZI?

SI	NO	N. R.
89 %	4 %	7 %

Come si evince dai dati rappresentati, i risultati della customer sono stati molto soddisfacenti.

LA CARTA DEI SERVIZI

E' una guida per i nostri utenti inserendosi in un processo di riordino del Servizio Sanitario.

La "Carta" considera l'esperienza concreta del cittadino-utente nel suo contatto con la Struttura Sanitaria e mira ad un miglioramento continuo del servizio stesso; proprio in quanto essa costituisce uno strumento dinamico di comunicazione ed integrazione con gli utenti, e comporta quindi elementi innovativi, a cui deve esserci un vero e proprio cambiamento culturale.

La "Carta" dunque è un'opportunità di cambiamento, un impegno effettivo, responsabilità di tutti, uno strumento di miglioramento continuo dei servizi, un patto con i cittadini-utenti.

La "Carta" quindi serve a garantire i diritti della persona, costituzionalmente tutelati, a controllare e migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, ad avere il diritto dell'informazione.

Fa parte degli impegni della Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, "la Carta dei Servizi" che vuol essere un efficace strumento innovativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini.

La Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via Ostiense, risponde a questi obiettivi, che ritiene fattori di qualità prioritari, con l'impegno di rispettare e migliorare gli standard adottati.

La struttura è Autorizzata per le seguenti branche specialistiche, eseguibili in regime di solvenza:

SPECIALISTICA

Cardiologia (visita – ecg – ecocardiogramma – test da sforzo)

Ginecologia e Ostetricia (visite)

Diagnostica per Immagini – Radiologia Diagnostica (Ecografie - Mammografia – MOC – OPT)

Ematologia

Infine si precisa che tutti gli operatori sanitari hanno depositato presso codesta Direzione Sanitaria, copia dei titoli abilitanti nonché dichiarazione di mancanza di incompatibilità.

Tutti gli appuntamenti possono essere anche prenotati telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 19.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Per evitare inutili attese si consiglia agli utenti il massimo rispetto degli orari fissati.

Il pagamento delle prestazioni e/o del ticket avviene presso i nostri sportelli, i quali, al momento della prestazione, rilasceranno regolare fattura.

Presso questa struttura si utilizzano procedure per lo smaltimento dei rifiuti speciali liquidi e solidi effettuato con ditte autorizzate.