

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

**Synlab Lazio s.r.l.**  
**Presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20 - Roma**

**LABORATORIO ANALISI CLINICHE e POLIAMBULATORIO**

Rev. 4 del 06 luglio 2020

*Direttore di Laboratorio*  
*Dr. Stefano Angelo Santini*

*Direttore Sanitario*  
*Dr. Antonio Bertino*

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte da Synlab Lazio e le modalità con cui opera la stessa.

Con essa Synlab Lazio intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza.

Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la TRASPARENZA dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto. Con la presente Carta Synlab Lazio si impegna a garantire:

- Uniformità dell'erogazione del servizio fondato su eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, appropriatezza, efficienza ed efficacia
- Una Piena informazione dei servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.
- Assunzione di impegni della Synlab Lazio sulla qualità del servizio erogato nei confronti del cittadino-utente, attraverso l'adozione di standard di qualità, quali obiettivi di carattere generale (cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese) e obiettivi specifici (cioè direttamente verificabili dal singolo utente)
- Dovere di autovalutazione della qualità dei servizi della Synlab Lazio per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi (verifiche periodiche, aggiornamento annuale della Carta dei Servizi, indagini sulla soddisfazione dei clienti, informazioni per migliorare progressivamente gli standard di qualità del servizio su livelli crescenti nel tempo)
- Applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini-utenti, attraverso procedure di reclamo e di eventuale ristoro.

## Chi Siamo

L'attuale sede della Synlab Lazio s.r.l. di Via San Polo dei Cavalieri nasce nel 1984 come Laboratorio d'Analisi Mycete s.r.l..

Nel 2012 il laboratorio otteneva l'accreditamento definitivo con DCA U00051 DEL 10/05/2012 e, nel 2015 l'Autorizzazione per la Polispecialistica con DCA U00592 DEL 15/12/2015.

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.

In data 28 ottobre 2019 con DCA n. U00443 la Regione Lazio autorizzava la volta dell'autorizzazione all'esercizio dell'accreditamento istituzionale per il presidio poliambulatoriale sito in via San Polo dei Cavalieri n. 20 - 00159 Roma, dalla società Mycete s.r.l. alla società Synlab Lazio s.r.l.

In data 30 aprile 2020 la Asl Roma 2 autorizzava l'ampliamento strutturale con il seguente inquadramento: Laboratorio Generale di base con settori specializzati: tossicologia, microbiologia e virologia, citologia, istologia.

Ambulatorio polispecialistico con le seguenti branche: angiologia, cardiologia, dermatologia, ematologia, endocrinologia, gastroenterologia, ginecologia ed ostetricia, pneumologia, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, urologia.

A seguito dell'autorizzazione il presidio di Via San Polo dei Cavalieri n. 20 è diventato il laboratorio (HUB) dell'ATI Synlab Lazio presso il quale vengono eseguite le fasi di pre analitica, analitica e post analitica. L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

Il Direttore Tecnico è il Dr. Stefano Angelo Santini; il Direttore Sanitario è il Dr. Antonio Bertino.

Il Laboratorio Synlab Lazio s.r.l. Presidio di via San Polo dei Cavalieri, 20 – Roma è inserito nell'ambito territoriale della ASL Roma 2.

## Mission Aziendale

La Synlab Lazio s.r.l. ha l'obiettivo di migliorare la salute dei pazienti fornendo strumenti diagnostici rapidi ed altamente accurati. Pertanto, si impegna ogni giorno ad accogliere i pazienti con professionalità e cortesia, ad utilizzare le tecnologie più innovative fornendo i risultati nel minor tempo possibile e mettendo a disposizione personale altamente qualificato che opera con impegno, professionalità, senso di responsabilità e spirito di collaborazione.

## 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 San Polo dei Cavalieri n. 20, 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 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, a 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 la 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 della Synlab Lazio s.r.l. Presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20, 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 della Synlab Lazio s.r.l. Presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20 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 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.

## PRESTAZIONI/SERVIZI EROGATI

Presso la Synlab Lazio s.r.l. Presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20 si possono eseguire sia analisi di laboratorio che visite specialistiche. Tutte le prestazioni erogate dalla struttura, sono disponibili e consultabili sul Vademecum della Synlab presente presso la sala d'accettazione e sul sito internet.

La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

## Modalità di accesso al servizio offerto

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 amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente anche le disposizioni legislative sulla privacy.

## Servizio di Medicina di Laboratorio

La Synlab Lazio s.r.l. Presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20 eroga 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 punto prelievi.

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 -10.00	11.00 -13.00 14.00 -19.00
SABATO	07.30 -10.00	11.00 -12.00
DOMENICA	08.00 – 10.00	08.00 – 10.00

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

### Accesso alle prestazioni di laboratorio

Gli esami di laboratorio, i prelievi di sangue venoso e la consegna di materiale biologico non necessitano di prenotazione.

Per ottenere una prestazione diagnostica l'utente deve presentarsi nella struttura, a **diggiuno almeno da 8 ore**, munito della richiesta del medico curante (medico di base o specialista), contenente le indicazioni necessarie al riconoscimento dell'assistito e alla tipologia della prestazione richiesta ovvero chiedendo direttamente egli stesso la prestazione diagnostica o la visita specialistica cui intende essere sottoposto.

Se la prestazione è erogabile dal SSR, la ricetta medica dovrà contenere tutte le indicazioni previste dalla normativa vigente:

- nome, cognome ed età dell'assistito
- codice fiscale
- tipologia di prestazione richiesta
- quesito diagnostico
- timbro e firma del medico
- eventuali titoli di esenzione, parziale o totale, dalla quota di partecipazione alla spesa prevista dalle norme in vigore (ticket)

### Il laboratorio

Gli esami di laboratorio vengono effettuati su campioni biologici (sangue venoso, urine, feci, ecc.) utili e necessari al Medico curante per formulare una diagnosi di certezza, ovvero finalizzati al monitoraggio delle terapie.

L'attività di laboratorio è svolta in ambienti dedicati, con strumentazioni specifiche, secondo protocolli definiti. Il controllo del processo, dalle fasi pre-analitica, analitica e post-analitica, è monitorato costantemente con indicatori appropriati; la fase analitica è inoltre sottoposta al Controllo di Qualità giornaliero e a VEQ periodiche. Il servizio è il risultato del lavoro in équipe di medici, biologi, tecnici e amministrativi con esperienza e competenze specifiche nel settore.

Le prestazioni effettuate sono consultabili sul Vademecum allegato, presente sul sito internet: <https://www.synlab.it/chi-siamo/piattaforme-regionali/lazio/polidiagnostici-e-poliambulatori.html>

## Nuovo servizio di apertura domenicale

Dal mese di febbraio 2019, la Synlab Lazio srl Via San Polo dei Cavalieri effettua l'apertura del centro anche la domenica dalle 8,00 alle 10,00. Con questo servizio aggiuntivo si vuole agevolare la clientela che lavora tutta la settimana o che per esigenze diverse come ad esempio i figli che devono accompagnare i genitori possano farlo. 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.

## 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 alla domenica negli orari sopra indicati, a partire dalle ore 16 del primo giorno di ritiro indicato, oppure è possibile visualizzare/scaricare il referto on-line previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione.

## Servizi di specialistica ambulatoriale

Presso la Synlab Lazio srl presidio di Via San Polo dei Cavalieri è possibile richiedere ed effettuare visite specialistiche e indagini diagnostiche strumentali in regime privato.

L'idea di associare questo servizio alle indagini diagnostiche ha il fine di aumentare la qualità del nostro servizio assistendo il cliente in modo completo così da contribuire fattivamente alla sua condizione di benessere, fisico, mentale e sociale.

Di seguito elenchiamo le specialità presenti nella nostra struttura:

CARDIOLOGIA Dottor Renato Iappelli  
ECOGRAFIA Dottor Enrico Paserio  
GINECOLOGIA Dottoressa Tiziana De Paolis  
UROLOGIA Dottor Antonio Altobelli  
ORTOPEDIA Dottor Antonio Bertino  
ANGIOLOGIA Dottor Maurizio di Giacomo



DERMATOLOGIA Dottoressa Monica Mancini  
ENDOCRINOLOGIA Dottoressa Elisa De Carli  
GASTROENTEROLOGIA Dottoressa Monica Cesarini  
PNEUMOLOGIA Dottor Mario D'intinosante  
OTORINOLARINGOIATRIA Dottoressa Elisa Pani  
EMATOLOGIA Dottor Massimo Pellegrino

## Modalità di Pagamento

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.

Per le prestazioni in libera professione, comprese quelle poliambulatoriali, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

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.

## PERCORSI ASSISTENZIALI

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali

## 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 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.

## 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](mailto: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 del laboratorio Mycete, ora Synlab Lazio s.r.l. presidio di Via San Polo dei Cavalieri, 20:

## 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 2019	Risultato anno 2019	Obiettivo 2020
Reclami ricevuti dai pazienti	%	0,2% reclami su tot. pazienti	1 reclamo ricevuto pari allo 0,014%	Mantenimento standard 2019

## Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

**MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI anno 2018 ex Mycete ora Synlab Lazio s.r.l. Via San Polo dei Cavalieri, 20 – 00159 Roma**

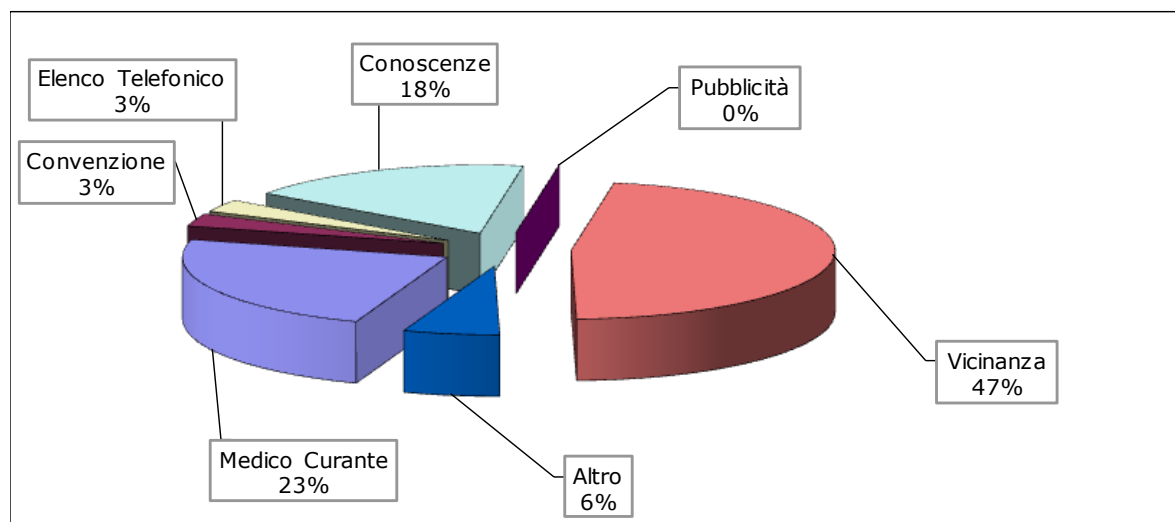
La somministrazione dei questionari è stata eseguita regolarmente su un campione di numerosità sufficiente a fornire una immagine chiara dei nostri clienti della qualità da loro percepita.

Moduli Somministrati n° 33

**Anno 2018**

### Chi l'ha portata a rivolgersi alla nostra struttura

Medico Curante	8	24%
Convenzione	1	3%
Elenco Telefonico	1	3%
Conoscenze	6	18%
Pubblicità	0	0%
Vicinanza	16	47%
Altro	2	6%



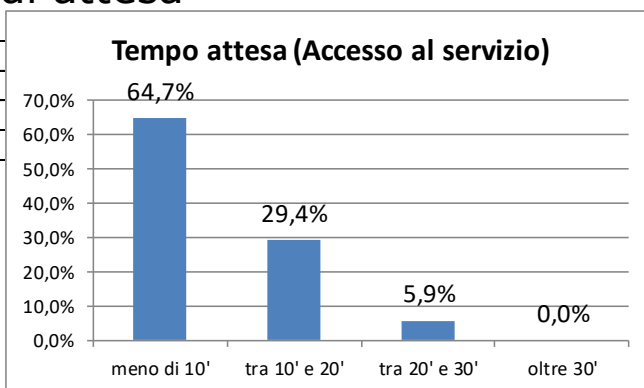
## Consiglierebbe il servizio ai suoi conoscenti:

Si	29
No	0
Non risponde	0

## Tempi di attesa

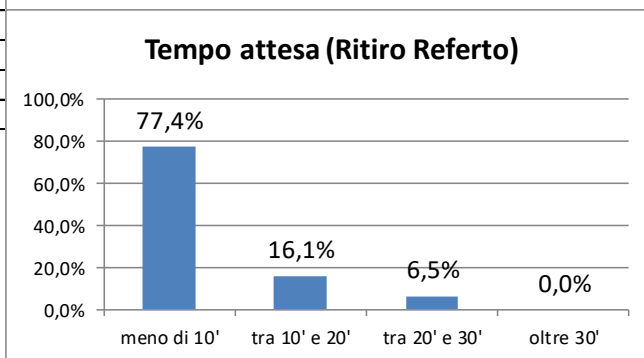
Tempo attesa (Accesso al servizio)

meno di 10'	22
tra 10' e 20'	10
tra 20' e 30'	2
oltre 30'	0



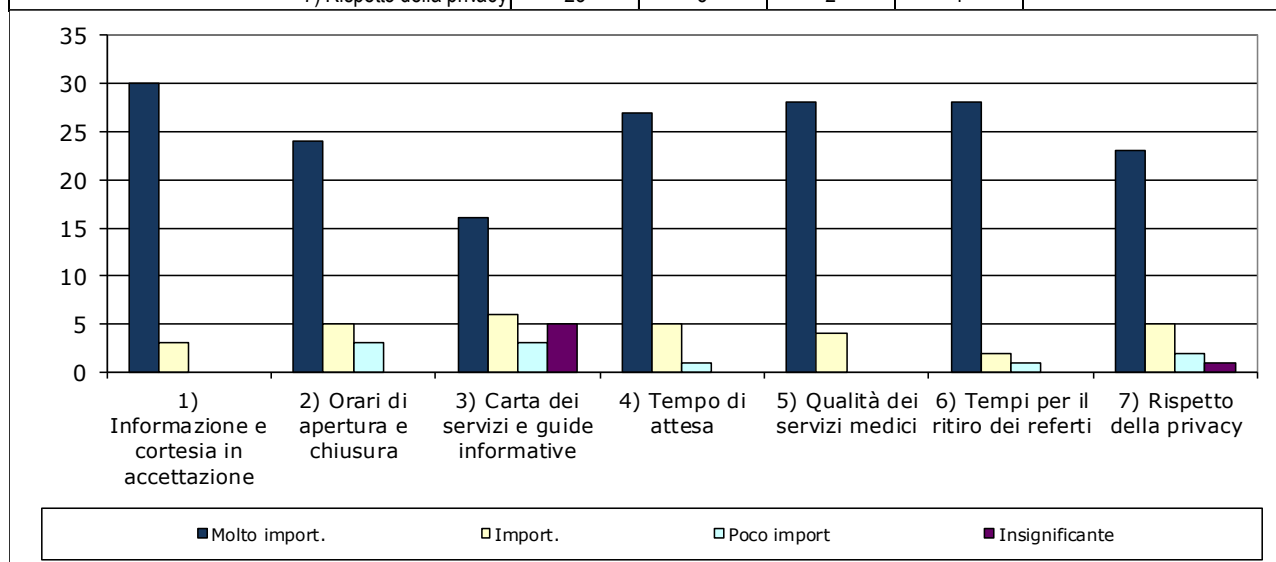
Tempo attesa (Ritiro Referto)

meno di 10'	24
tra 10' e 20'	5
tra 20' e 30'	2
oltre 30'	0



## Importanza degli aspetti del servizio

	Molto import.	Import.	Poco import.	Insignificante
1) Informazione e cortesia in accettazione	30	3	0	0
2) Orari di apertura e chiusura	24	5	3	0
3) Carta dei servizi e guide informative	16	6	3	5
4) Tempo di attesa	27	5	1	0
5) Qualità dei servizi medici	28	4	0	0
6) Tempi per il ritiro dei referti	28	2	1	0
7) Rispetto della privacy	23	5	2	1



## Giudizio sugli aspetti del servizio

	Molto Sodd.	Sodd.	Poco Sodd.	Non Sodd.
1) Informazione e cortesia in accettazione	29	5	0	0
2) Orari di apertura e chiusura	19	14	1	0
3) Carta dei servizi e guide informative	13	7	6	4
4) Tempo di attesa	27	5	2	0
5) Qualità dei servizi medici	25	8	0	0
6) Tempi per il ritiro dei referti	27	5	2	0
7) Rispetto della privacy	25	8	0	0

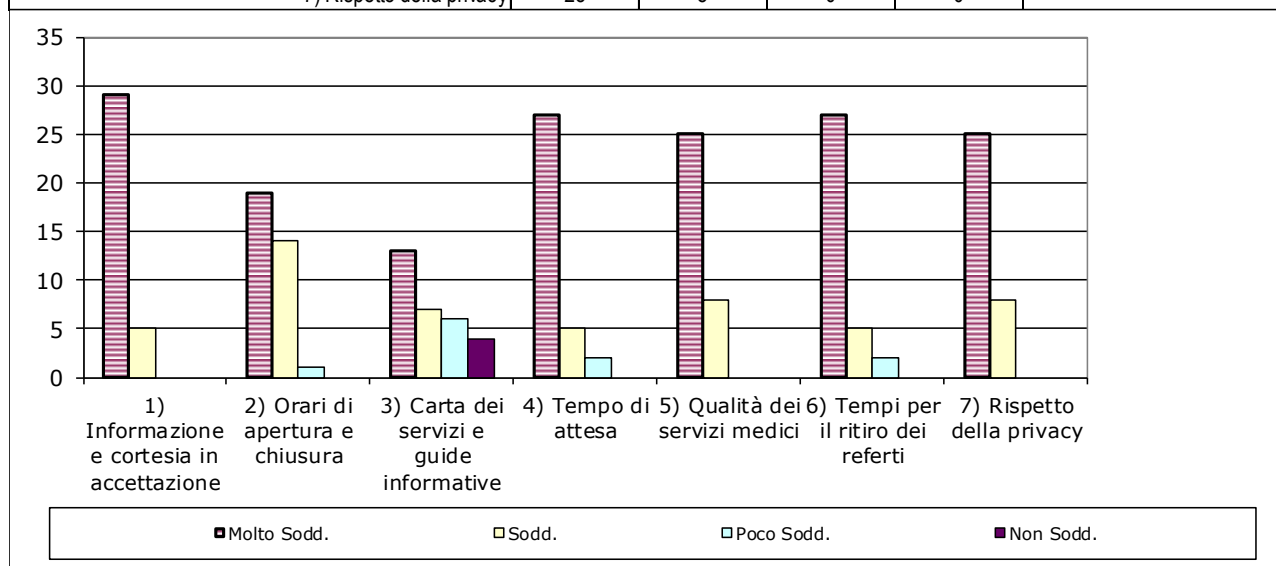
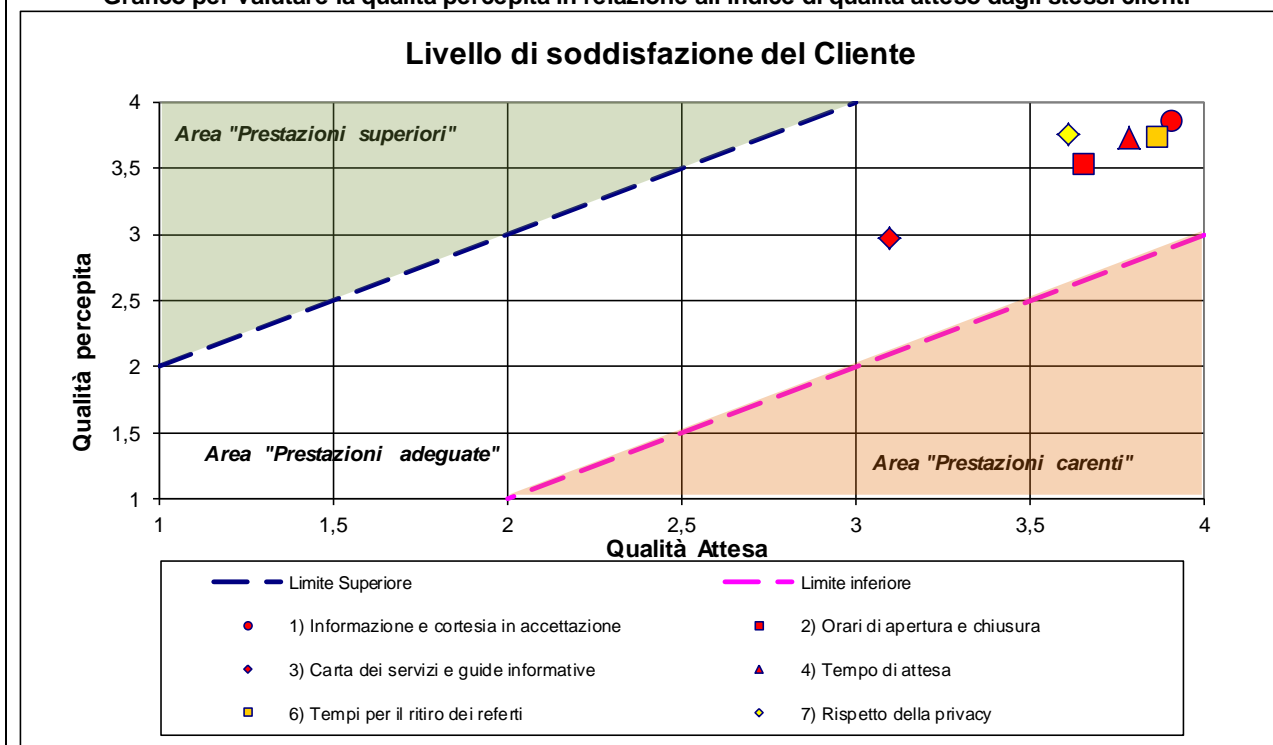


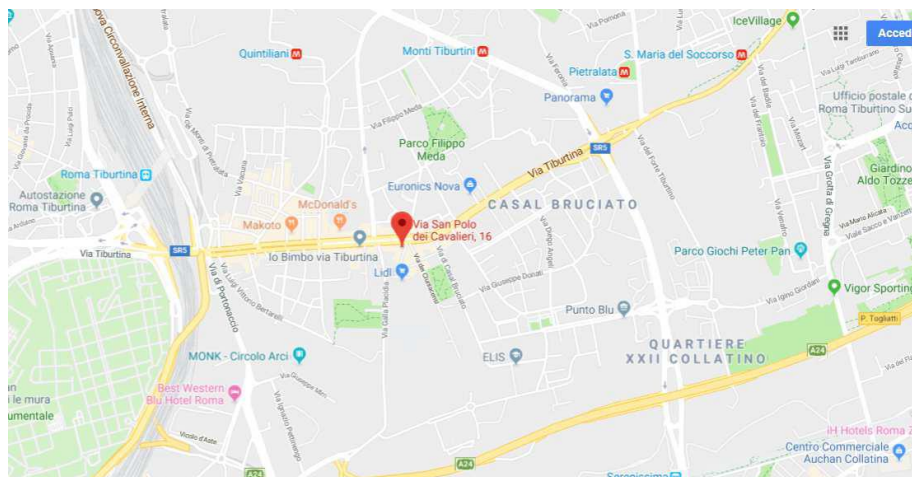
Grafico per valutare la qualità percepita in relazione all'indice di qualità atteso dagli stessi clienti



Il grafico sopra mostra che il livello di soddisfazione è pienamente allineato rispetto alle aspettative del cliente. La tabella successiva evidenzia che anche se l'aspetto più con indice gradimento più basso ([3 carta dei servizi e guide informative] è il più basso (3,0) il corrispondente livello di qualità atteso è anch'esso basso.

QUALITÀ ATTESA		QA
1) Informazione e cortesia in accettazione		3,9
2) Orari di apertura e chiusura		3,7
3) Carta dei servizi e guide informative		3,1
4) Tempo di attesa		3,8
5) Qualità dei servizi medici		3,9
6) Tempi per il ritiro dei referti		3,9
7) Rispetto della privacy		3,6
8) Globalità (Giudizio Globale)		
QUALITÀ PERCEPITA		QP
1) Informazione e cortesia in accettazione		3,9
2) Orari di apertura e chiusura		3,5
3) Carta dei servizi e guide informative		3,0
4) Tempo di attesa		3,7
5) Qualità dei servizi medici		3,7
6) Tempi per il ritiro dei referti		3,7
7) Rispetto della privacy		3,8
8) Globalità (Giudizio Globale)		3,8

## COME RAGGIUNGERCI



### **Synlab Lazio**

Indirizzo: Via San Polo dei Cavalieri, 20 – Roma Telefono: 06 200 65 99 - 06 43 86 280

### **In treno:**

Stazione Tiburtina

### **In metro:**

Linea B – Stazione Tiburtina

### **Autobus:**

111 direzione Sacco – 163 direzione Rebibbia – 544