

CARTA DEI SERVIZI
Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB DATA MEDICA SRL
SEDI DI VERONA E PROVINCIA

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

PUNTI PRELIEVO



CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB AG, nata nel 2015 dalla fusione dei gruppi SYNLAB e LABCO.

Il Gruppo ha sede principale in Germania e copre tutte le discipline biomediche della diagnostica di laboratorio più avanzata per analisi mediche, veterinarie e per servizi di analisi ambientale. Fornisce inoltre prodotti medicali, servizi di consulenza, centri per la donazione del plasma sanguigno e per la realizzazione di trials clinici.

Il Gruppo SYNLAB in Italia è organizzato come un network polifunzionale di laboratori dotati di Punti Prelievo e Centri Polispecialistici di eccellenza che forniscono un servizio capillare ai pazienti di tutto il Paese.

SYNLAB Italia eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

Il Centro A. Fleming Srl è entrato a far parte del Gruppo SYNLAB nel 2012. Si tratta di una società che raggruppa aziende storiche veronesi che operano da anni nel campo della diagnostica di laboratorio, con n. 8 punti prelievo a Verona e provincia.

Dal 01 gennaio 2024 la Società Centro A. Fleming S.r.l. si è fusa per incorporazione nella Società Data Medica Padova S.p.A. Contestualmente, la Società Data Medica Padova S.p.A. è stata trasformata da società per azioni (S.p.A.) a società a responsabilità limitata (S.r.l.), con conseguente cambio di denominazione sociale in **"SYNLAB Data Medica S.r.l."**.

L'indirizzo della sede legale è Via A. Zanchi, 89 - Padova.

Le strutture distribuite nel territorio veronese rispondono alle principali esigenze di privati cittadini e aziende fornendo servizi efficaci, sicuri e rapidi.

Presso SYNLAB Data Medica S.r.l. è possibile eseguire prestazioni di laboratorio analisi in convenzione con il SSN.

I laboratori analisi si trovano in via Doria, n. 16/A - Verona e in Via Gandhi n. 3/A – Cerea (VR) e, dal luglio 2017, sono laboratori in rete con modello organizzativo di tipo A, con il laboratorio analisi SYNLAB Data Medica S.r.l, sito in Via Zanchi 89 – Padova.

Dal 2004 il Centro è in possesso della certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.

Gli attestati emessi dall'ente certificatore sono consultabili e scaricabili dal sito internet azienda www.synlab.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui s'intende fornire ai propri 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. A questo scopo, presso le strutture, sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

SYNLAB Data Medica S.r.l. invia copia della presente Carta dei Servizi all'Ordine dei Medici, oltre a pubblicarla nel sito aziendale.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dei clienti presso tutte le sedi.

Le Direzioni Tecniche di Laboratorio sono affidate, per Cerea alla Dott.ssa Elisabetta Menin, per Verona alla Dott.ssa Francesca Cerutti.

I NOSTRI PRINCIPI

Uguaglianza e imparzialità: eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di età, di sesso, lingua, religione, condizione sociale, opinioni politiche o di salute.

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: garantiamo la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità e garantendo elevati standard qualitativi.

Diritti di scelta: informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie che erogano servizi di specialistica ambulatoriale; promuoviamo la trasparenza nella comunicazione alla ricerca del dialogo con il paziente per favorire la piena consapevolezza dei percorsi terapeutici proposti.

Partecipazione: offriamo all'utente la possibilità di dare il suo apporto in termini di suggerimenti e, dove è il caso, di presentare suggerimenti ed elogi per contribuire a migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

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 tecnologica, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali rinnovamenti si traducano effettivamente in progressi concreti.

Efficienza ed efficacia: perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio mediante un uso consapevolmente ottimizzato delle risorse 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.

POLITICA PER LA QUALITA'



La nostra mission

Fornire informazioni diagnostiche utili per una vita sana e per il benessere di tutti.

Il nostro obiettivo è fornire ai nostri clienti una base solida e affidabile per prendere le migliori decisioni terapeutiche possibili. Offriamo il più alto grado di servizi diagnostici di laboratorio personalizzati e fissiamo standard di qualità innovativi. SYNLAB è il leader indiscusso del mercato europeo con un'offerta completa di servizi che fornisce un contributo fondamentale alla protezione della salute pubblica. Collaboriamo solo con i migliori e guidiamo l'innovazione scientifica con la nostra rete internazionale di esperti. In SYNLAB i nostri processi e metodi analitici sono all'avanguardia e consolidano la nostra posizione di partner di salute nei servizi di Laboratorio e Diagnostica Poliambulatoriale.

La nostra vision

Leadership attraverso l'eccellenza nel servizio ai pazienti e alla comunità medica con diagnosi affidabili e valore aggiunto

Che si tratti di pazienti o clienti del mondo professionale medico, SYNLAB è leader del settore nella fornitura di servizi diagnostici di laboratorio. Definiamo standard che vanno al di là delle aspettative dei nostri clienti. Un atteggiamento professionale e appassionato nei confronti del servizio e dell'assistenza ai clienti ci consente di fornire diagnosi affidabili che creano un vero valore aggiunto. In SYNLAB siamo sempre disposti a fare il possibile per i nostri clienti. Ci sforziamo di espandere e migliorare la nostra rete, dedicando la nostra attenzione all'eccellenza medica e alle soluzioni di salute per la popolazione.



I nostri valori

- > **Passione**
- > **Responsabilità**
- > **Centralità del cliente**

Godiamo di un rapporto speciale con i nostri clienti, caratterizzato da apertura, onestà, rispetto e fiducia. Agiamo con integrità nell'interesse dei nostri partner e seguiamo solidi principi etici. Offriamo uno spazio sicuro in cui tutte le parti interessate si sentano benvenute e in buone mani. SYNLAB è trasparente e la comunicazione è chiara e diretta. Intendiamo quello che diciamo. E quello che facciamo, lo facciamo con gioia e impegno.

L'impegno per la conformità ed il miglioramento continuo

Garantire la conformità a tutti i requisiti applicabili e la volontà di migliorarsi continuamente

SYNLAB si impegna a soddisfare ogni requisito applicabile, sia cogente che volontario. Attraverso i professionisti del settore, SYNLAB opera secondo la buona pratica professionale, rispettando gli standard di qualità di riferimento.

Con l'evoluzione e l'espansione continua dell'organizzazione, lavoriamo per mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità e dei processi, cercando di aggiungere sempre un tassello aggiuntivo che permetta il miglioramento continuo del SGQ e dei servizi.



ACCESSIBILITA'

Sede Legale

Via A. Zanchi, 89 – 35133 Padova

Tel. 049/8350111 - info.padova@synlab.it - PEC datamedicapadova@pec.it

Sede Operativa

Via A. Doria 16/A – 37138 Verona

Tel. 045/574600 - info.verona@synlab.it - verona-doria.pp@synlab.it - PEC datamedicapadova@pec.it

Sede Operativa

Via M. Gandhi 3/A - 37053 Cerea (VR)

Tel. 0442/30130 – info.verona@synlab.it – cerea.pp@synlab.it - PEC datamedicapadova@pec.it

Gli utenti possono accedere ai servizi di medicina di laboratorio in regime di convenzione con il Servizio Sanitario ed in regime privato.

Per maggiori dettagli sui servizi erogati dalle strutture è possibile consultare il sito www.synlab.it

L'accesso alle prestazioni avviene su prenotazione che può essere effettuata on line o di persona.

Per i prelievi venosi, esami ginecologici:

- Utilizza il sito www.locate.synlab.it scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scarica l'APP My Synlab e scegli sede ed orario di preferenza.

oppure:

- telefonare o inviare una e-mail ai recapiti della struttura;

Nei Front Office delle strutture sono presenti dépliant informativi:

- Allegato1 alla Carta dei Servizi che sintetizza per i Test maggiormente richiesti, le modalità di preparazione e su quali sedi si possono eseguire;
- di particolari Test o pacchetti preventivi di Check-Up per monitorare lo stato di salute e benessere.

Per i dettagli circa gli orari e i giorni di apertura delle nostre strutture, si veda il paragrafo “Dove Siamo” in ultima pagina.

SERVIZI OFFERTI

Medicina Di Laboratorio

I Laboratori sono presenti in 2 sedi:

- Via A. Doria, 16/A Verona – Direttore Tecnico Dssa Francesca Cerutti
- Via M. Gandhi 1/A Cerea – Direttore Tecnico Dssa Elisabetta Menin

Entrambi sono organizzati secondo modello di rete previsto dalla DGRV n. 4052/2007, con il Laboratorio analisi SYNLAB Data Medica Srl – sito a Padova Via A. Zanchi, 89 - che concentra la fase analitica dei campioni biologici raccolti nei laboratori esterni e punti prelievo aderenti alla rete.

La Direzione Tecnica del suddetto Laboratorio è affidata al Dott. Livio Caberlotto.

L'elenco delle analisi erogate dal Laboratorio analisi è disponibile e consultabile presso la sala d'accettazione del Punto Prelievi (vedi allegato 1).

Richieste di consulenza o approfondimenti sull'interpretazione di indagini di laboratorio sono affidate al Dott. Livio Caberlotto in qualità di Responsabile atti medici; per le indagini genetiche, le richieste sono affidate alla Dott.ssa Fabiana Crò.

Punti Prelievo

Presso i Punti Prelievo è possibile effettuare analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia in regime privatistico.

I Punti Prelievo di San Giovanni Lupatoto (VR) – Viale Cesare Battisti 23/A e San Bonifacio (VR) – Via Sorte 48 erogano prestazioni solo in regime privato.

Per un maggior dettaglio sulla dislocazione dei punti prelievo dei Laboratori vedere pag.10.

Presso i nostri Punti Prelievo si possono effettuare analisi per le seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria;
- Ematologia e Coagulazione;
- Microbiologia;
- Urine;
- Tossicologia e Test stupefacenti di I livello;
- Genetica Medica; Consulenza genetica
- Pacchetti preventivi/check-up precostituiti di solo prelievo e consegna campioni biologici. Per check personalizzati vedere capitolo successivo:
 - Check-up Under 40 Uomo
 - Check-up Under 40 Donna
 - Check-up Over 40 Uomo
 - Check-up Over 40 Donna
 - Check-up Over 50 Donna
 - Check-up Prevent Donna
 - Check-up Prevent Uomo
 - Check-up Gastrointestinale
- inoltre, è disponibile il servizio di Citologia per l'esecuzione di Pap-Test e Tamponi vaginali.

Per effettuare gli esami è sufficiente recarsi presso i Punti Prelievo, previa prenotazione, muniti di:

- richiesta del medico di base su ricettario regionale (solo se si desidera effettuare gli esami in convenzione con il SSN). L'esenzione per patologia o per altri motivi come reddito, gravidanza, infortunio etc. deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella;
- tessera sanitaria.

Per prenotare il prelievo:

- Utilizzare il sito www.locate.synlab.it scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scaricare l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;
- telefonare o scrivere una e-mail ai recapiti della struttura.

Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale. In generale, per accedere alla prestazione, è consigliabile un digiuno di almeno 8 ore.

Per digiuno si intende: astensione da cibo, bevande, alcool, fumo, farmaci, esclusi i salvavita o secondo indicazione del medico curante. Si possono bere 1-2 bicchieri d'acqua.

Si ricorda inoltre che non devono essere fatti sforzi fisici intensi prima del prelievo e che durante l'attesa bisogna rimanere il più possibile seduti.

Si prega di giungere presso la Struttura 15 minuti prima dell'appuntamento.

I tempi medi di attesa per l'esecuzione del prelievo sono di 10 minuti (nelle ore di maggior affluenza e rispetto al tipo di esame possono subire delle variazioni).

Si eseguono prelievi a bambini, previa valutazione del personale infermieristico.

Campioni biologici

Presso la struttura sono disponibili i contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. Durante la raccolta del campione si raccomanda di:

- manipolare con cura i contenitori facendo attenzione a non sottoporli a contaminazioni con altri agenti;
- assicurarsi che ogni contenitore sia chiuso bene e non vi sia rischio di spandimento;
- identificare il contenitore con cognome e nome, data di nascita, ora e data di raccolta;
- durante il trasporto, inserire il contenitore all'interno di un sacchetto mantenendolo preferibilmente in posizione verticale fino alla consegna in laboratorio.

Ritiro Referto

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "foglio ritiro".

I referti possono essere:

- ritirati e conservati sul portale referti on-line, previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione entro 45 gg dalla pubblicazione, salvo che il paziente non abbia richiesto l'attivazione della conservazione a tempo indeterminato;
- ritirati, da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi. Il referto medico è disponibile nei tempi indicati nel foglio di accettazione e va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna del referto.

I referti sono disponibili in archivio per 5 anni o differente termine secondo normativa vigente.

Delega del ritiro referti

I referti possono essere ritirati anche da altra persona. L'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega posta in calce al foglio di ritiro con i dati anagrafici del delegato.

La persona delegata dovrà presentare la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.

Richiesta Duplicato referti

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD007-Triveneto "Richiesta di copia documentazione sanitaria e atto di delega". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità. L'evasione della richiesta avverrà in 7 giorni lavorativi.

Informazioni utili

Accoglienza

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti i servizi offerti, la tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati, tariffe.

Le informazioni fornite tengono conto dell'età, del genere e delle particolari condizioni di salute e fragilità dei pazienti.

Accesso per Diversamente abili

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili. In particolare, presso tutte le strutture (ad eccezione di quelle poste al piano terra) è presente un apposito ascensore e nell'ingresso principale sono disponibili carrozzine per il trasporto all'interno delle strutture.

Casi di priorità

Ai pazienti con prenotazione, ai soggetti diversamente abili e alle donne in stato di gravidanza, viene assicurata una priorità di accettazione.

Consenso informato

Per alcune prestazioni può essere necessaria la sottoscrizione da parte dell'utente di un consenso informato o la compilazione di un questionario anamnestico.

In caso di minori il consenso verrà sottoposto al genitore o ad altra persona che ne rappresenti la potestà genitoriale.

Convenzioni

Presso le strutture sono attive numerose convenzioni con enti assicurativi, fondi integrativi, mutue e altre strutture sanitarie, il centralino in fase di prenotazione e la segreteria di accettazione sono a disposizione per maggiori informazioni.

Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto medico o cartella sanitaria facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD007-Triveneto "Richiesta di copia documentazione sanitaria e atto di delega – Medical Center". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità. L'evasione della richiesta avverrà in 7 giorni lavorativi.

Disdetta di prestazioni convenzionate o esenti

Come stabilito dalla DGR 626/2024, a far data dal 1° settembre 2024 il termine di disdetta senza incorrere in penalità è adeguato a 4 giorni lavorativi, per tutte le canali di prenotazione (inclusi i servizi di interoperabilità regionali), con relativo aggiornamento dei sistemi di messaggistica e di promemoria.

I quattro giorni indicati sono da intendersi come giorni lavorativi, ovvero da lunedì a venerdì, escluse le festività nazionali e patronali.

L'utente che non ha disdetto deve pagare l'INTERA TARIFFA della prestazione, anche se è esente.

L'importo corrisponde a quanto indicato nel Nomenclatore Tariffario (Legge Regionale 30/2016 – art.38, comma 12). Solo in casi di forza maggiore, per i quali è necessario presentare adeguata documentazione giustificativa è possibile disdire in tempi diversi dai termini indicati.

Per disdire una prestazione convenzionata occorre:

- telefonare al n. 840.140.301 e seguire le istruzioni del messaggio registrato (uno scatto alla risposta);
- telefonare al Call Center n. 840.000.664 dal lunedì al venerdì 7.30/17.00 (uno scatto alla risposta);
- collegarsi al sito internet dell'Azienda Ospedaliera www.sanita.padova.it e cliccare alla voce "disdette".

Disdetta di prestazioni private

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 24 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

Minorenni

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.

Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere in autonomia per le sole visite di controllo, previa autorizzazione e sottoscrizione dei consensi del genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale), che lo accompagna in fase di prima visita.

Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay, American Express.

Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Suggerimenti e reclami

Per tutelare gli utenti da eventuali disservizi è stato istituito un servizio segnalazioni e reclami, che ha lo scopo di affrontare eventuali problematiche dando all'interlocutore risposte adeguate e complete nel più breve tempo possibile.

Per presentare una contestazione, un suggerimento o un reclamo è possibile utilizzare il sito web e inviare tramite il sito stesso una segnalazione alla struttura, oppure tramite MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura.

DOVE SIAMO

Sedi affiliate al Laboratorio di Verona, Via A. Doria 16/A:

Struttura	Orario di Apertura	Servizio Prelievo	Ritiro Referti
Punto Prelievi Via A. Doria, 16/A - Verona Tel. 045/574600 info.verona@synlab.it verona-doria.pp@synlab.it	Lunedì – Venerdì 7:00 - 13:30 Sabato 7:00 - 11:30	Lunedì – Sabato 7:00 – 10:00	Lunedì – Venerdì 11:00 – 13:30 Sabato 10:30 – 11:30
Punto Prelievo Vicoletto Valle, 5 - Verona Tel. 045/8060029 verona-vicolettovalle.pp@synlab.it	Lunedì - Venerdì 7:30 – 12:00	Lunedì - Venerdì 7:30 – 9:30	Lunedì - Venerdì 10:00 – 12:00
Punto Prelievo Via Montorio, 68/C - Verona Tel. 045/977611 verona-montorio.pp@synlab.it	Lunedì - Venerdì 7:30 - 12:00 Sabato 7:30 - 11:30	Lunedì - Sabato 7:30 – 9:30	Lunedì - Venerdì 10:00 – 12:00 Sabato 10:00 – 11:30
Punto Prelievo (non convenzionato) c/o Poliambulatorio Igea Via Sorte, 48 - San Bonifacio Tel. 045/7612109 sbonifacio.pp@synlab.it Non si eseguono prelievi a bambini Non si effettuano prelievi domiciliari	Lunedì - Venerdì 7.00 - 19.00 Sabato 7:00 – 12:00	Lunedì - Martedì – Giovedì - Venerdì 7:00 – 08:40 Mercoledì 7:00 – 08:30 Sabato 7:00 - 09:50	Lunedì - Venerdì 10:00 – 12:30 15:00 – 18:30 Sabato 10:00 – 12:00

Sedi affiliate al Laboratorio di Cerea, Via M. Gandhi, 3/A:

Struttura	Orario di Apertura	Servizio Prelievo	Ritiro Referti
Punto Prelievo Via Gandhi, 3/A – Cerea (VR) Tel. 0442/30130 cerea.pp@synlab.it	Lunedì - Venerdì 7:00 – 14:30 Sabato 7:00 – 12:00	Lunedì - Sabato 7:00 – 11:00	Lunedì - Venerdì 11:00 – 14:30 Sabato 10:30 – 12:00
Punto Prelievo Via Roma, 49 – Oppeano (VR) Tel. 045/6970745 oppeano.pp@synlab.it	Lunedì - Sabato 7:30 – 12:00	Lunedì - Sabato 7:30 – 10:00	Lunedì - Sabato 10:30 – 12:00
Punto Prelievo (non convenzionato) Via Battisti, 23/A - San G. Lupatoto Tel. 045/548567 sglupatoto.pp@synlab.it	Lunedì – Sabato 7:00 – 11:30	Lunedì - Sabato 7:00 – 9:30	Lunedì - Sabato 10:30 – 11:30
Punto Prelievo Via Roma, 224 – Bevilacqua (VR) Tel. 0442/643338 bevilacqua.pp@synlab.it	Lunedì - Sabato 7:30 – 11:30	Lunedì - Sabato 7:30 – 10:00	Lunedì - Sabato 10:30 – 12:00