

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

**SYNLAB Data Medica Srl**

**Poliambulatorio e Punto Prelievo**

**Mestre (VE) – Via Comelico 1**



Direttore Sanitario: Dott. Stefano Fortinguerra

Direttore di Laboratorio: Dott. Livio Caberlotto

## 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.

SYNLAB è il leader Europeo nella fornitura di servizi di diagnostica medica, con un'offerta completa di servizi di Medicina di Laboratorio per Pazienti, Medici, cliniche e per l'industria farmaceutica.

SYNLAB combina i benefici di un network internazionale con i vantaggi di un provider di diagnostica locale: in questo modo siamo più vicini al territorio, in grado quindi di fornire servizi e consulenza personalizzati per i nostri Clienti, tenendo conto di esigenze e peculiarità locali.

SYNLAB Italia è un network nazionale leader nel settore della diagnostica, composto da una rete capillare di Laboratori, Punti Prelievo e Centri Polidiagnostici di eccellenza, progettati per offrire un servizio di alta qualità ai Clienti in tutta Italia. Questo sistema innovativo introduce un nuovo approccio "integrato" alla medicina, unendo innovazione tecnologica, prevenzione avanzata e cura della salute, sempre in linea con i più elevati standard di qualità europei.

Grazie alla sua struttura organizzativa e alla qualità dei servizi, SYNLAB rappresenta oggi il principale gruppo di diagnostica integrata in Italia. È il partner di riferimento per:

- Specialisti: fornendo dati diagnostici precisi e tempestivi, essenziali per il processo decisionale clinico.
- Laboratori clienti: garantendo servizi di laboratorio all'avanguardia e soluzioni personalizzate per soddisfare ogni esigenza diagnostica.

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Poliambulatorio con Punto Prelievo di Mestre nonché le modalità con cui opera lo stesso.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale attraverso il quale SYNLAB Data Medica Srl si impegna a garantire la qualità, la trasparenza e l'efficienza delle prestazioni offerte ai propri clienti.

Questo documento ha l'obiettivo di:

- Fornire ai Clienti uno strumento chiaro per verificare il rispetto degli impegni assunti
- Favorire la partecipazione attiva dell'Utenza nel processo di miglioramento continuo dei servizi.

Attraverso la Carta dei Servizi, SYNLAB Data Medica Srl desidera instaurare un dialogo costruttivo con i propri Utenti, rendendoli parte integrante del percorso di crescita e innovazione.

### Segnalazioni e suggerimenti

Per raccogliere indicazioni utili al perfezionamento delle attività e delle prestazioni erogate, presso la struttura sono disponibili appositi moduli per segnalazioni e suggerimenti. Ogni contributo è per noi prezioso per rispondere in modo sempre più efficace alle vostre esigenze e aspettative.

Vi invitiamo a utilizzare questi strumenti per aiutarci a migliorare costantemente il livello di servizio e per contribuire, insieme a noi, alla costruzione di un sistema orientato alla qualità e alla sicurezza dei pazienti.

Il Poliambulatorio con Punto Prelievo è situato a Mestre (VE), Via Comelico 1 ed offre in regime privato un servizio di medicina del lavoro, assistenza infermieristica ed analisi di laboratorio dal lunedì al sabato.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Stefano Fortinguerra; la Direzione Tecnica di Laboratorio è affidata al Dott. Livio Caberlotto.

## 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 encomi 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'

### SYNLAB Data Medica Srl

Sede legale: Via Zanchi, 89 - 35133 Padova

### Poliambulatorio e Punto Prelievo

Via Comelico, 1 - 30174 Mestre (VE) - [mestre.pp@synlab.it](mailto:mestre.pp@synlab.it) Tel.049/8650111

L'accesso alle prestazioni è su prenotazione che può essere effettuata:

- utilizzando il sito <https://locate.synlab> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- scaricando l'APP MySynlab e scegliendo sede ed orario di preferenza;
- telefonando o scrivendo una e-mail ai recapiti della struttura;
- di persona agli sportelli negli orari di apertura.

## SERVIZI OFFERTI

- ✓ **SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO**
- ✓ **SERVIZI DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA**
- ✓ **SERVIZI DI MEDICINA DI LABORATORIO**

ORARIO DI APERTURA	
LUN / VEN	07:00 – 14:00
SAB	07:00 – 13:00

## Medicina del Lavoro

Il Poliambulatorio offre ai propri utenti il servizio di Medicina del Lavoro nei seguenti giorni ed orari:

LUN / VEN	07:00 – 14:00
SAB	07:00 – 13:00

## Assistenza Infermieristica

Il Poliambulatorio offre ai propri utenti il servizio di assistenza infermieristica nei seguenti giorni:

LUN / SAB	10:30 – 13:00
-----------	---------------

Le prestazioni possono essere svolte anche a domicilio previa valutazione della prestazione ed in accordo orario con il paziente.

La tipologia di prestazioni offerte è la seguente:

- Misurazione parametri vitali (PA, FC, FR, TC saturazione O2)
- Misurazione glicemia capillare + counseling
- Preparazione e Somministrazione farmaci\*
- Medicazioni semplici (anche a Domicilio)
- Medicazioni complesse (anche a domicilio)
- Fasciature
- Trattamento Ulcere da decubito
- Somministrazione terapia sottocutanea-intramuscolare-per via topica\*
- Rimozione e sostituzione catetere vescicale \*
- Assistenza portatore di catetere vescicale, sondino naso gastrico, P.E.G. e tracheotomia
- Educazione Terapeutica all'autocaterismo
- Rimozione punti di sutura con medicazione semplice
- Clisma evacuativo\* e medicamentoso \*
- Sostituzione placca sacchetto stomia\* con counseling
- Educazione alla medicazione
- Educazione alla gestione del catetere vescicale
- Educazione alla gestione della stomia
- Sorveglianza e/o medicazione di cateteri venosi centrali e di altri accessi vascolari impiantati da un medico

\* Farmaci/dispositivi vengono portati dal paziente.

Il personale infermieristico che opera presso il Poliambulatorio è altamente qualificato e in possesso dei titoli abilitanti alla professione, come previsto dalla normativa vigente. Gli infermieri seguono regolarmente corsi di primo soccorso e sono sempre aggiornati per il raggiungimento dei crediti formativi ECM obbligatori, garantendo così un servizio professionale e al passo con le migliori pratiche sanitarie.

Per accedere ai servizi infermieristici, l'Utente può rivolgersi al personale di segreteria del centro, che fornirà il supporto necessario per la prenotazione o per ricevere informazioni preliminari.

Un infermiere professionale è sempre disponibile per:

- Valutare la prestazione richiesta, garantendo un'assistenza personalizzata e adeguata alle necessità del paziente.
- Fornire informazioni utili e chiare, instaurando un dialogo diretto per soddisfare ogni esigenza al percorso di cura.

Con questo approccio, il Poliambulatorio si impegna a offrire un servizio di assistenza infermieristica competente, accessibile e centrato sul paziente.

## Punto Prelievo

Il Punto Prelievo fa parte della rete del Laboratorio SYNLAB Data Medica Srl sito in Via Zanchi 89 a Padova, che centralizza la fase analitica dei campioni biologici raccolti presso i laboratori esterni e i punti prelievo aderenti al network. Questo modello operativo garantisce l'ottimizzazione dei processi e l'affidabilità dei risultati diagnostici.

Il personale del Punto Prelievi è composto da:

- infermieri professionali, esperti nella raccolta e gestione dei campioni biologici.
- personale amministrativo, dedicato all'accoglienza e alla gestione delle pratiche amministrative.

Tutti i professionisti sanitari partecipano regolarmente a programmi di formazione permanente in conformità con la normativa ECM (Educazione Continua in Medicina) e operano nel rispetto delle Linee Guida delle principali Società Scientifiche. Queste linee guida fissano standard di riferimento per il controllo della produzione analitica, assicurando risultati affidabili e precisi. L'elenco delle analisi eseguite dal Laboratorio Analisi SYNLAB Data Medica Srl è disponibile per la consultazione presso la sala d'accettazione dei Punti Prelievo.

La qualità delle prestazioni erogate è garantita attraverso un monitoraggio costante di tutte le fasi del processo diagnostico, dalla raccolta alla refertazione.

Il Punto Prelievo è convenzionato con i principali Enti e Fondi Assicurativi disponibili sul mercato. Per qualsiasi informazione sulle modalità di utilizzo delle convenzioni, il personale di segreteria è sempre a disposizione per assistere gli Utenti.

Grazie all'impegno nella qualità e nella trasparenza, il Punto Prelievo si propone come una struttura affidabile e orientata al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Presso il Punto Prelievi è possibile effettuare analisi di laboratorio in regime privato per le seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Urine
- Tossicologia e Test Stupefacenti di I livello e II livello
- Genetica Medica
- Pacchetti preventivi/check-up precostituiti di solo prelievo e consegna campioni biologici. Di seguito i principali:
  - ✓ 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

Per tutti gli altri check-up offerti ed acquistabili on line, è possibile consultare il sito internet aziendale al seguente link: <https://shop.synlab.it/tests> .

Il servizio prelievi e consegna campioni biologici si svolge nei seguenti orari:

LUN / SAB

07:00 – 10:00

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatrice di accettazione i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti.

### Indicazioni per il prelievo

Si invita l'Utenza a verificare i requisiti necessari per il prelievo, rivolgendosi al personale di accettazione presso il front office oppure consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale.

## Preparazione al prelievo:

- **Digiuno:** Si raccomanda un digiuno di almeno 8 ore prima dell'esame. Per digiuno si intende: astensione da cibo, bevande (escluse 1-2 bicchieri d'acqua), alcol, fumo e farmaci. L'assunzione di farmaci salvavita o di altri farmaci prescritti dal medico curante deve seguire indicazioni specifiche. **Attività fisica:** evitare sforzi fisici intensi nelle ore precedenti al prelievo.

Durante l'attesa: si consiglia di rimanere seduti e rilassati per garantire la massima accuratezza dei risultati.

## Modalità di accesso:

- **Puntualità:** presentarsi presso la Struttura almeno 15 minuti prima dell'appuntamento per completare eventuali procedure amministrative.
- **Tempi di attesa:** l'esecuzione del prelievo richiede in media 10 minuti. Durante le ore di maggior affluenza o in base alla tipologia di esame, i tempi potrebbero subire variazioni.

## Prelievi pediatrici:

I prelievi su bambini vengono effettuati previa valutazione del personale infermieristico, al fine di garantire la massima sicurezza e comfort per i piccoli pazienti.

## Campioni biologici

Presso la struttura sono disponibili appositi contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. Si raccomanda di seguire attentamente le seguenti istruzioni per garantire l'integrità del campione e la corretta esecuzione delle analisi:

### Durante la raccolta del campione:

- **Manipolazione:** utilizzare i contenitori con cura, evitando ogni possibile contaminazione con agenti esterni.
- **Chiusura:** assicurarsi che i contenitori siano chiusi ermeticamente per evitare rischi di spandimento.
- **Identificazione:** ogni contenitore deve essere chiaramente etichettato con: cognome e nome del Paziente, data di nascita, data e ora di raccolta.

### Durante il trasporto:

- Inserire il contenitore in un sacchetto protettivo, preferibilmente mantenendolo in posizione verticale per evitare perdite o contaminazioni
- Consegnare il campione al laboratorio nel più breve tempo possibile per preservarne la qualità.

Seguire queste indicazioni consente di garantire risultati analitici accurati e affidabili. Per ulteriori informazioni, il personale di segreteria è a disposizione per assistenza.

## Ritiro referti

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "foglio ritiro".

### I referti sono:

- ritirabili in accettazione in qualsiasi momento;
- previo consenso al servizio di *download online*, visualizzati/scaricati sul portale referti on-line entro 45 gg dalla pubblicazione, ad eccezione di quelli ritirabili esclusivamente di persona (ad esempio HIV o test di genetica);
- previo consenso al servizio di conservazione *online*, visualizzati/scaricati sul portale paziente in qualunque momento.

I referti possono essere ritirati anche da altra persona; in questo caso l'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega presente nel foglio di ritiro. La persona delegata al ritiro dovrà esibire un documento di riconoscimento in corso di validità.

Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega. Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

RITIRO REFERTI	
LUN / SAB	07:00 – 12:00

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 il servizio analisi, tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati e le tariffe.

### ❖ Accesso per persone con disabilità

La struttura è completamente attrezzata per garantire un accesso sicuro e agevole alle persone con disabilità, nel rispetto delle normative vigenti sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Servizi dedicati:

- Ingressi accessibili: gli ingressi principali e i percorsi interni sono privi di barriere, permettendo un facile transito con sedie a rotelle o altri ausili.
- Servizi igienici: locali specificamente progettati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

Il nostro personale è a disposizione per fornire supporto e assistenza garantendo a tutti i pazienti un'esperienza confortevole e inclusiva.

### ❖ Casi di priorità

Per garantire un servizio efficiente e rispettoso delle esigenze individuali, la struttura assicura priorità di accettazione a:

- Pazienti con prenotazione, per agevolare la gestione degli appuntamenti e ridurre i tempi di attesa
- Persone con disabilità, offrendo loro un accesso rapido e senza difficoltà
- Donne in stato di gravidanza, in considerazione delle loro particolari necessità.

Il nostro impegno è rivolto a offrire un'esperienza confortevole e organizzata, in linea con i principi di equità e attenzione al paziente.

## ❖ **Consenso informato**

Per garantire la trasparenza e il rispetto dei diritti dei pazienti, alcune prestazioni potrebbero richiedere la compilazione di consensi informati o la raccolta di questionari anamnestici. Questi documenti sono necessari per informare adeguatamente l'Utente sui trattamenti proposti, le eventuali alternative e i rischi associati, assicurando così che ogni decisione venga presa in piena consapevolezza.

Nel caso di minori, il consenso informato sarà richiesto al genitore o a una persona che rappresenti la potestà genitoriale, che dovrà fornire la propria autorizzazione per le prestazioni richieste.

La nostra struttura si impegna a garantire che il processo di informazione e consenso sia chiaro, comprensibile e rispettoso della privacy del Paziente.

## ❖ **Convenzioni**

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

## ❖ **Disdetta di prestazioni**

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 72 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

## ❖ **Minorenni**

La fruizione dei servizi da parte dei pazienti minorenni richiede la presenza di un genitore, tutore o di chi detiene la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di delega scritta rilasciata dal genitore o tutore, insieme a un documento di riconoscimento del genitore o tutore stesso.

Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere autonomamente ai servizi per visite di controllo, previa autorizzazione e sottoscrizione del consenso informato da parte di un genitore, tutore o di chi detiene la potestà genitoriale. In alternativa, il minore può essere accompagnato da un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega del genitore o tutore e di un documento di riconoscimento.

Questa modalità garantisce che ogni visita o prestazione sia effettuata nel pieno rispetto delle normative sulla tutela della salute dei minorenni.

## ❖ **Pagamento**

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat, e Carte di Credito: Visa, MasterCard, Cartasi, 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 le disposizioni legislative sulla privacy.

## ❖ **Referti**

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento dell'accettazione ed è indicata sul "foglio ritiro".

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione.

## Delega del ritiro referti

L'interessato può autorizzare la consegna del referto ad un delegato compilando e firmando la delega posta in calce alla ricevuta 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 delegato.

Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega. Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

## 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.

## ❖ Suggestimenti e reclami

Il nostro impegno per il miglioramento continuo si traduce nell'istituzione di un Servizio Segnalazioni Reclami, pensato per raccogliere feedback, suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi, con l'obiettivo di ottimizzare le prestazioni offerte.

## Come presentare un reclamo o un suggerimento

Gli Utenti hanno a disposizione diverse modalità per inviare segnalazioni:

- Online: tramite il sito web aziendale o inviando una e-mail all'indirizzo dedicato [direzionequalita@synlab.it](mailto:direzionequalita@synlab.it).

In struttura: compilando il modulo MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami", disponibile presso la struttura.

## Assistenza e gestione delle segnalazioni

Il personale addetto all'Accettazione è formato per assistere gli Utenti e fornire risposte tempestive durante tutto l'orario di servizio.

Tutte le segnalazioni, siano esse verbali o scritte, vengono trasmesse alla Direzione, che si impegna a:

- Analizzare le problematiche segnalate;
- Attivarsi per risolverle nel più breve tempo possibile;
- Fornire risposte puntuali, chiare ed esaustive.

## Tempi di risposta

La Direzione garantisce una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione.

## ❖ Customer Survey: valutazione della soddisfazione dell'Utenza

La struttura si impegna a monitorare costantemente il grado di soddisfazione degli Utenti, raccogliendo feedback preziosi per il miglioramento continuo dei servizi.

Il livello di soddisfazione viene verificato periodicamente attraverso l'erogazione di questionari anonimi, che permettono di valutare aspetti come:

- Qualità dei servizi erogati;
- Accoglienza e professionalità del personale;
- Comfort e organizzazione dell'ambiente.

## Obiettivi:

- Identificare aree di miglioramento.
- Raccogliere suggerimenti utili per ottimizzare l'esperienza dell'Utente.
- Garantire la massima trasparenza e l'ascolto attivo delle esigenze dei Pazienti.

I risultati di queste indagini rappresentano uno strumento fondamentale per mantenere elevati standard di qualità e per adattare i servizi alle necessità della nostra Utenza.