

CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB DATA MEDICA Srl

Unità Operativa SALUS - Belluno



Direttore Sanitario Dott. Filiberto Dal Molin

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.

A dicembre 2022 Salus Srl, con un atto di fusione, viene incorporata in SYNLAB Data Medica Srl, cambiando denominazione sociale in Data Medica Padova – Unità Operativa Salus.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Poliambulatorio SYNLAB Data Medica Srl - Presidio Salus nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Salus 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. A questo scopo, presso la struttura, sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Salus, situata a Belluno in Via Giuseppe Vaccari,1 è struttura sanitaria privata autorizzata ed accreditata dalla Regione Veneto.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Filiberto Dal Molin.

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'

SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Salus

Via Giuseppe Vaccari, 1 - 32100 Belluno
Tel. 0437/30727 – info.salusbelluno@synlab.it

<p>Orari di apertura al pubblico per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informazioni - Prenotazioni - Ritiro Referti 	<p>LUN / VEN SABATO</p>	<p>8.00 – 19.30 8.00 – 12.00</p>
<p>Orario svolgimento prestazioni</p>	<p>LUN / VEN SABATO</p>	<p>7.30 – 20.00 8.00 – 13.00</p>

La struttura dispone di un ampio parcheggio privato ed è raggiungibile con autobus linea urbana R (rosso).

SERVIZI OFFERTI

Diagnostica per immagini

Il settore di diagnostica per immagini è dotato di tecnologie moderne e all'avanguardia e si avvale di personale altamente qualificato.

Come accedere al servizio:

Per accedere ai servizi è sempre necessaria la prescrizione medica (art.111 L.230 del 31/03/95) e la prenotazione. Alcuni servizi si erogano solo in regime privato.

Lo stato di gravidanza controindica in maniera assoluta l'esecuzione degli esami radiografici (RX – MAMMOGRAFIA 3D – DENSITOMETRIA – TC).

Non si eseguono RM alle donne in stato di gravidanza.

ELENCO PRINCIPALI PRESTAZIONI EROGATE	
DENSITOMETRIA OSSEA	Total body e segmentaria
ECOTOMOGRAFIA	Ecografia mammaria
	Ecografie addome e pelvi
	Ecografie articolari
	Ecografie capo e collo
	Ecografie ostetrico-ginecologiche
	Ecografie tessuti molli
ECOCOLORDOPPLER CARDIO-VASCOLARE	

RADIOLOGIA TRADIZIONALE	Ortopantomografia
	Dentalscan Cone Beam
	RX addome
	RX articolare
	RX cranio
	RX rachide
	RX tessuti molli
	RX torace
RISONANZA MAGNETICA SENZA E CON MEZZO DI CONTRASTO	Angio RM
	RM addome
	RM articolare
	RM collo
	RM mammaria
	RM neurologica
	RM torace
	TC addome
	TC articolari
	TC capo e collo
TC SENZA E CON MEZZO DI CONTRASTO	TC neurologica
	TC dentale
	TC oncologica
	TC torace
	Mammografia 3D con tomosintesi – ecografia mammaria, visita senologica
SENOLOGIA	

Fisioterapia & riabilitazione

CONVENZIONATO CON IL SSN

I programmi riabilitativi vengono concordati con il fisiatra dopo una visita specialistica e vengono personalizzati sulle esigenze del paziente.

I programmi hanno come obiettivo la valutazione e il trattamento di patologie ortopedico-traumatologiche e respiratorie e la riabilitazione dopo interventi chirurgici.

Elenco dei servizi erogati:

- TERAPIE RIABILITATIVE
- BIOFEEDBACK, VALUTAZIONE POSTURALE
- RIABILITAZIONE ORTOPEDICA:
 - Mobilizzazione attiva/passiva
 - Bendaggio
 - Kinesio taping
 - Kinetic Control

- Tecniche miofasciali
- Massoterapia
- Riabilitazione respiratoria
- Trattamento viscerale

- TECNICHE DI ANALISI DI VALUTAZIONE
- ANALISI DEL MOVIMENTO
- TERAPIE FISICHE
- LASERTERAPIA:
 - IR di potenza
 - Hilt-terapia

- TECARTERAPIA®
- TERMOTERAPIA:
 - Radarterapia
 - Raggi infrarossi

- MAGNETOTERAPIA,
- ULTRASUONOTERAPIA

- ELETTROTERAPIA:
 - Correnti dinamiche
 - Tens
 - Correnti interferenziali
 - Correnti stimolazione muscolo normo innervato e muscolo denervato
 - Ionoforesi

Come accedere al servizio di Fisioterapia & Riabilitazione

Per accedere a prestazioni in convenzione col SSN è necessaria la prescrizione del medico curante per la visita specialistica del fisiatra, il quale elabora un programma riabilitativo consigliando dei cicli di terapie, rilasciando l'impegnativa per quelle previste in convenzione.

Le terapie convenzionate devono essere eseguite presso la stessa struttura in cui è stata effettuata la visita. Qualora venga presentata la prescrizione di uno specialista esterno alla struttura, l'accesso ai servizi riabilitativi è possibile solo privatamente.

Visite Specialistiche di Poliambulatorio

Presso il Poliambulatorio è presente un servizio di visite specialistiche a cui si accede tramite prenotazione (cfr. paragrafo successivo) a seconda della disponibilità oraria del medico.

Cardiologia	Visita Cardiologica con Elettrocardiogramma, Visita di Controllo e consulenza esami.
Medicina Interna	Visita Internistica, Visita di Controllo e consulenza esami.
Reumatologia	Visita Internistica, Visita di Controllo e consulenza esami.

Modalità di accesso e prenotazione

Tutte le prestazioni erogate sono accessibili solo su prenotazione.

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato e in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Per prenotare prestazioni di Diagnostica per Immagini o di Medicina fisica e Riabilitativa sia in regime privato che in regime SSN bisogna:

- telefonare o scrivere una e-mail ai recapiti della struttura;
- accedere in struttura negli orari di apertura;
- telefonare al CUP ULSS1 per prestazioni SNN.
- Utilizzare il sito <https://locate.synlab.it/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scaricare l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;

Documentazione necessaria

I documenti necessari da consegnare in fase di accettazione sono:

- Tessera sanitaria: è preferibile presentare entrambe le tessere sanitarie;
- Prescrizione del medico (necessaria per le prestazioni convenzionate e di radiologia);
- Documentazione clinica ed esami precedenti.

Punto Prelievo

Il Punto Prelievi SYNLAB Data Medica Srl è afferente al Laboratorio Analisi SYNLAB Data Medica Srl situato a Padova in via Antonio Zanchi, 89.

Il laboratorio è organizzato secondo un modello di rete previsto dalla DGRV n. 4052/2007, 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.

Presso il Punto Prelievi SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Salus è possibile effettuare analisi di laboratorio, sia in regime privato che in SSN, delle seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Urine
- Tossicologia e Test Stupefacenti di I livello
- Genetica Medica
- 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

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

- Richiesta del medico di base (per PP in regime di SSN) o elenco esami per prestazioni in regime privato;
- tessera sanitaria.

Per prenotare il prelievo:

- Utilizzare il sito <https://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.

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

Giorni	Orario	
Lunedì – Venerdì	08:00	09:30

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:

- visualizzati/scaricati sul portale referti on-line, previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione (entro 45 gg dalla pubblicazione);
- ritirati, da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi. 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.

Ritiro referti		
Lun - Ven	08:00	19:30
Sab	08:00	12:00

CONVENZIONI

• Sistema Sanitario Nazionale - SSN

Per usufruire di una prestazione sanitaria in regime di CONVENZIONE con il Servizio Sanitario Nazionale è necessaria l'impegnativa (ricetta) del medico del SSN.

Classi di priorità

La legge regionale (DGR n. 600 del 13/03/2007) prevede che il medico indichi sulla ricetta la classe di priorità della prestazione richiesta, ovvero il tempo massimo entro il quale la prestazione deve essere effettuata.

Le classi di priorità possibili sono:

- U – URGENTE: eseguibile solo al pronto soccorso/struttura pubblica;
- B – BREVE: da eseguire entro 10 giorni;
- D – DIFFERITA: da eseguire entro 30 giorni per visite – 60 giorni per le prestazioni diagnostiche;
- P – PROGRAMMABILE: entro 120 giorni.

Ticket sanitario

Il ticket sanitario può essere pagato fino ad un massimo di € 36,15.

• Convenzioni con Enti e Fondi assicurativi

SYNLAB Data Medica Srl – U.o. Salus è convenzionata con i principali Enti e Circuiti assicurativi. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione sulle modalità di accesso.

RITIRO REFERTI E PAGAMENTI

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. Il referto medico è disponibile nei tempi indicati dalla segreteria e va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna del referto.

I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione delle visite.

Delega del ritiro referti

L'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna 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 delegante.

Mancato ritiro referti

In caso di mancato ritiro del referto entro 30 giorni dalla data prevista di consegna, l'utente è tenuto al pagamento della prestazione per intero, come "pagante in proprio" dedotto l'importo del ticket se è stato versato anticipatamente.

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.

Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione, come evidenziato nel DGR 600 del 13.03.2007, ad esclusione delle visite specialistiche, che richiedono il pagamento al termine delle stesse. Il pagamento va effettuato presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat, e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay, American Express.

DISDETTA DI UNA PRENOTAZIONE

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 canalità 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. **0437/1849900 (Call Center Ulss1 Dolomiti)**

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.

INFORMAZIONI UTILI

Accoglienza

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti i servizi offerti, 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.

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.

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.

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.

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 la struttura 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.

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.

Customer Survey

La struttura verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione che l'utenza riceve tramite mail dopo la consegna del referto.