

## **CARTA DEI SERVIZI**

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

# **SYNLAB DATA MEDICA SRL**



*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.

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.

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dalle strutture SYNLAB Data Medica Srl nonché le modalità con cui operano le stesse.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Data Medica Srl 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.

**La presente Carta dei Servizi riassume le prestazioni e i servizi offerti per il presidio di Padova (PD) – Via Zanchi 89.**

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Stefano Fortinguerra.

La Direzione di Laboratorio è affidata al Dr. 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.

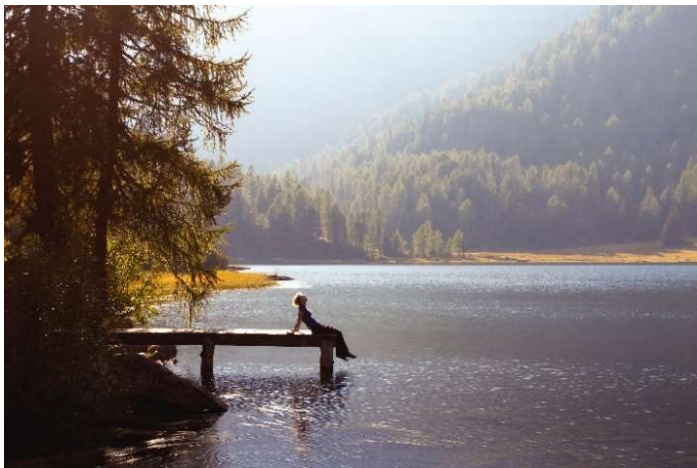
**Riconoscimento del merito:** la valorizzazione del ruolo professionale e il riconoscimento delle qualità personali e professionali e delle capacità operative sono il carattere distintivo del nostro agire, volto allo sviluppo delle competenze di ognuno.

## 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 ed operativa

Via Zanchi, 89 - 35133 Padova

Tel. 049/8650111 – [info.padova@synlab.it](mailto:info.padova@synlab.it)

Direttore Sanitario: Dr. Stefano Fortinguerra

<b>Orari di apertura e accettazione prestazioni</b>	LUN / VEN	7:00 - 19:00
	SABATO	7:00 - 12:45
<b>Accettazione Prelievi e campioni biologici</b>	LU-MART-MER- VEN	7:00 - 10:50
	GIO-SAB	7:00-11:20
<b>Accettazione esami ginecologici</b>	LUN-SAB	7:30-8:50
<b>Ritiro Referti</b>	LUN / VEN	14:00 - 19:00
	SABATO	11:00 - 12:45
<b>Elettrocardiogrammi</b>	LUN / SAB	7:00 – 8:50
<b>Centralino telefonico</b>	LUN / VEN	8:00 - 19:00

Struttura convenzionata con il SSN. Laboratorio analisi, diagnostica per immagini (radiologia convenzionale, ecografia, ecodoppler vascolari ed ecocardiocolordoppler, senologia, densitometria ossea) poliambulatorio, servizi specialistici integrati, check-up.

#### Come arrivare:

- Tram: fermata S. Carlo
- Autobus urbani: linea 4 - 19 (di fronte al centro commerciale) o linea 15 (via Saetta o via Cardinal Callegari).

## • BCP (Punto Prelievo) di Chioggia

Direzione Laboratorio: Dr. Marco Bassan

Campo Marconi, 24 – 30015 Chioggia (VE)

Tel. 041/5500324 – [chioggia.pp@synlab.it](mailto:chioggia.pp@synlab.it)

<b>Orari di apertura</b>	LUN / SAB	7:00 - 12:30
<b>Accettazione Prelievi</b>	LUN / VEN	7:00 - 11:00
	SAB	7:00 - 10:00
<b>Ritiro Referti</b>	LUN / SAB	10:00 - 12:30

## • BCP (Punto Prelievo) di Cavarzere

Via Dei Martiri, 65/A – 30014 Cavarzere (VE)

Tel. 0426/311231 – [cavarzere.pp@synlab.it](mailto:cavarzere.pp@synlab.it)

<b>Orari di apertura</b>	LUN / SAB	7:00 - 12:00
<b>Accettazione Prelievi</b>	LUN / VEN	7:00 - 10:20
	SAB	7:00 - 9:20
<b>Ritiro Referti</b>	LUN / SAB	10:30 - 12:00

## • BCP (Punto Prelievo) di Padova – Unità Operativa CEMES (non convenzionato SSN)

Via G. Boccaccio 106 - 35128 Padova

Tel. 049/7910700 – [info.padova@synlab.it](mailto:info.padova@synlab.it) - [segreteria.cemes@synlab.it](mailto:segreteria.cemes@synlab.it)

<b>Orari di apertura*</b>	LUN / VEN	7:00 - 20:00
	SAB	7:00 - 12:00
<b>Accettazione Prelievi</b>	LUN / SAB	7:00 - 10:00
<b>Ritiro Referti</b>	LUN / VEN	12:00 - 14:00
	SAB	11:00 - 12:00

\*L'orario di apertura fa riferimento al Medical Center

## • SYNLAB Data Medica Srl - Servizi alle aziende

Servizi di medicina del lavoro, consulenza del medico competente, sorveglianza sanitaria, gestione delle scadenze periodiche

Via Libero Benedetti 2/A – 35133 Padova (PD)

Tel. 049/8650300 - [medlav.nordest@synlab.it](mailto:medlav.nordest@synlab.it)

## SERVIZI OFFERTI

### Analisi cliniche di Laboratorio

- Padova (PD) – Via Zanchi, 89
- Chioggia (VE) – Campo Marconi, 24
- Cavarzere (VE) – Via dei Martiri, 65/A
- Padova (PD) – Via G. Boccaccio 106 (non convenzionato SSN)

### CONVENZIONATO CON IL SSN

Da oltre quarant'anni SYNLAB Data Medica Srl offre servizi di analisi cliniche.

Il laboratorio analisi è un laboratorio in rete con modello organizzativo di tipo A.

Dal 2017 opera in sinergia con il Laboratorio SYNLAB di Castenedolo (BS) – Via Beato Lodovico Pavoni 18, al fine di offrire soluzioni sempre più integrate e personalizzate.

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

Per eseguire le analisi e per la consegna di campioni biologici è necessaria la prenotazione.

#### Per prenotare:

- Utilizza il sito <https://locate.synlab.it/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scarica l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;

È possibile richiedere il prelievo a domicilio a pagamento e su prenotazione tramite il Centralino.

#### Servizi Analisi:

- Chimica clinica ed elettroforesi;
- Ematologia e coagulazione;
- Immunometria;
- Microbiologia;
- Farmacologia;
- Settore urine;
- Immunoematologia.

#### In collaborazione con il Laboratorio SYNLAB Castenedolo (BS)

- Anatomia patologica;
- Citologia ginecologica;
- Citogenetica;
- Genetica Medica e Biologia Molecolare;
- Tossicologia;
- Virologia;
- Test Intolleranze Alimentari.

## Check-up e prevenzione

Il Servizio Check-up di SYNLAB Data Medica Srl offre dei percorsi di prevenzione e diagnostica per il controllo dello stato di salute, con l'ausilio di parametri di laboratorio, esami strumentali e visite specialistiche.

### Per accedere al servizio

Si può accedere al servizio contattando la sede della segreteria organizzativa Check-up. Normalmente i check-up vengono eseguiti in una sola mattina (o giornata) per ottimizzare i tempi.

### Tipologie di proposte nell'ambito della prevenzione:

Si offre all'utenza la possibilità di effettuare dei pacchetti preventivi di Check-Up per monitorare lo stato di salute e benessere:

- 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

I test contenuti nei pacchetti sono semplici e non invasivi e consentono di verificare lo stato di salute oltre ad effettuare un'efficace prevenzione alle patologie più diffuse.

### 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 referti e pagamenti

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 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 agli orari indicati sul sito web. 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 dovrà presentare la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.

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.

## Diagnostica per immagini

### CONVENZIONATO CON IL SSN

I settori di diagnostica per immagini sono dotati di tecnologie moderne e all’avanguardia e si avvalgono di personale altamente qualificato.

- servizi di radiologia senza mezzo di contrasto;
- ecografia;
- ecocolordoppler vascolari e cardiologico;
- senologia;
- mammografia con tomosintesi;
- densitometria ossea.

### 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.

<b>DENSITOMETRIA OSSEA</b>	Total body e segmentaria
<b>ECOGRAFIA</b>	Ecografia mammaria
	Ecografie addome e pelvi
	Ecografie articolari
	Ecografie capo e collo
	Ecografie cardiache
	Ecografie ostetrico-ginecologiche

	Ecografie tessuti molli
<b>ECOCOLORDOPPLER</b>	Cardiaci Angiologici/Vascolari
<b>RADIOLOGIA</b>	RX addome
	RX articolare
	RX cranio
	RX rachide
	RX tessuti molli
	RX torace
<b>SENOLOGIA</b>	Mammografia 3D con tomosintesi – ecografia mammaria, visita senologica

## Poliambulatorio specialistico

Servizi ambulatoriali e di diagnostica strumentale in convenzione con il SSR:

- Oculistica;
- Cardiologia.

### Servizi e prestazioni principali:

BRANCA	PRESTAZIONE
<b>ALLERGOLOGIA</b>	Visite allergologiche
<b>ANGIOLOGIA</b>	Visita angiologica, ecocolordoppler arterioso, TSA, ecocolordoppler venoso.
<b>CARDIOLOGIA</b>	Elettrocardiogramma; Visita Cardiologica, Ecocardiocolor doppler, Prova da sforzo al cicloergometro, Holter cardiaco e Holter pressorio 24h.
<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	Visita di chirurgia generale.
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	Visite chirurgiche per chirurgia vascolare.
<b>DIETOLOGIA-SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE</b>	Visita dietologica, Percorso di educazione alimentare.
<b>DERMATOLOGIA</b>	Visita dermatologica, percorso acne, videodermatoscopia, diatermocoagulazione.
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	Visita endocrinologica
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	Visita gastroenterologica
<b>GINECOLOGIA OSTETRICIA</b>	Vedi Percorso Donna
<b>GERIATRIA</b>	Visita geriatrica
<b>MEDICINA PERSONALIZZATA</b>	Visita di medicina personalizzata.
<b>MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA</b>	Visita fisiatrica – Visita di controllo
<b>MEDICINA INTERNA</b>	Visita internistica, Visita malattie metaboliche.
<b>NEFROLOGIA</b>	Visita nefrologica, visita osteopatie metaboliche.
<b>NEUROLOGIA</b>	Visita neurologica – Visita di controllo
<b>OCULISTICA</b>	Visita oculistica, fundus oculi, tonometria, lavaggio vie lacrimali, pachimetria test di Schirmer.
<b>ONCOLOGIA</b>	Visita oncologica
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	Visita Otorinolaringoiatrica, Esame Audiometrico, Impedenzometria, Lavaggio auricolare, Timpanogramma, Esame otofunzionale, ABR potenziali evocati uditivi, Videolaringoscopia, Videorinoscopia.
<b>PEDIATRIA</b>	Visita pediatrica
<b>PNEUMOLOGIA</b>	Visita pneumologica – Visita di controllo - Spirometria

<b>PSICOLOGIA, PSICOTERAPIA</b>	Sedute psicologiche e psicoterapiche individuali, di coppia, di gruppo, neuropsicologia.
<b>REUMATOLOGIA</b>	Visita reumatologica, Visita reumatologica di controllo
<b>TOSSICOLOGIA</b>	Visita tossicologica
<b>UROLOGIA</b>	Visita urologica, Visita andrologica, Uroflussometria, Ecografia Trans rettale.

## Percorso Donna

Percorso Donna è un progetto che offre un insieme di servizi per la salute della donna, coordinato dalla responsabile Dott.ssa Antonella Agnello, specialista in ginecologia e ostetricia.

I servizi di Percorso Donna sono rivolti alla donna di qualsiasi età, alla coppia e ad ogni medico che se ne prenda cura e offrono la “comprensione” critica, supportata dai dati clinici, di quei processi fisiologici e patologici che riguardano principalmente la donna, ma che si riflettono poi nella vita di coppia e nella vita sociale.

### Per accedere al servizio di ginecologia

- è possibile scegliere uno specialista ginecologo del team di Percorso Donna: un colloquio e una visita ginecologica permetteranno di individuare il percorso più adatto per l’esigenza di ognuna. Lo specialista è a vostra disposizione per effettuare gli esami necessari (pap test, hpv test, colposcopia, tamponi vaginali, uretrali, isteroscopia diagnostica, ecografie ostetrico-vaginali etc.), per discutere i risultati, per tutti i dubbi ed eventuali necessità.
- per accedere ai servizi del Percorso Donna è necessaria la prenotazione. I servizi sono privati, ad eccezione degli esami citologici e culturali richiesti, che possono essere eseguiti in convenzione.

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
<b>VISITA SPECIALISTICA</b>	Visita ginecologica
	Visita senologica
	Visita ostetrica
	Consulenze specialistiche
	Test combinato con ecografia per translucenza nucale
	Test prenatale non invasivo ricerca delle cellule fetali nel sangue materno
<b>ECOGRAFIE</b>	Ostetrica
	Ginecologica
	Morfologica
	Monitoraggio ecografico dell’ovulazione
<b>ESAMI E PRESTAZIONI GINECOLOGICHE</b>	HPV test, Colpocitologia, Colposcopia, Tamponi vaginali-rettali-vulvari
<b>PERCORSI</b>	Contracezione / Preconcezione / Gravidanza
	Infertilità / Infezioni vaginali
	Patologia vulvare
	Prevenzione tumori
	Premenopausa e menopausa
	Osteoporosi
	Ginnastica e Acquaticità parto
	Rieducazione pavimento pelvico

## 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 (ove previsto).

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

- di persona allo sportello;
- telefonando allo 049/8650111 negli orari sotto riportati;
- CUP ULSS 6 per prestazioni SSR di diagnostica per immagini, visite specialistiche
- inviando una mail di richiesta all'indirizzo [info.padova@synlab.it](mailto:info.padova@synlab.it)
  - [prenotazioneveloce.nordest@synlab.it](mailto:prenotazioneveloce.nordest@synlab.it) per una prenotazione veloce;
  - [h24.padova@synlab.it](mailto:h24.padova@synlab.it) per una risposta nelle 24 ore successive all'invio della richiesta;
  - [www.locate.synlab.it](http://www.locate.synlab.it) per prenotare un accesso al servizio prelievi venosi/Ecg/esami ginecologici/Tamponi Covid della sede preferita.
  - Scaricando l'APP MySynlab e scegliendo sede ed orario di preferenza;

Maggiori dettagli sui servizi erogati dalla struttura è possibile consultare il sito [www.gruppodatamedica.it](http://www.gruppodatamedica.it)

## 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.

## 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;
- 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.

## 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 nel foglio di accettazione 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.

### 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, Cartasi, 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. 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](http://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.

## 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 persone con disabilità

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone con disabilità. 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, alle persone con disabilità 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.

### Copia Referto

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.

I referti sono disponibili in archivio informatico per 10 anni.

## Suggerimenti 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 esaurienti.

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.