

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

SYNLAB Data Medica Srl

Punto Prelievo
Via Ingresso allo Jutificio,1
Piazzola sul Brenta (PD)



Direttore Sanitario: Dott. Valentino Miconi

CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB Holdco GmbH, 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

Con decorrenza 1^a aprile 2026 attraverso un progetto di fusione per incorporazione la società Analisi Mediche Pavanello è entrata a far parte del Gruppo SYNLAB, la più grande rete europea nell'offerta di servizi di diagnostica medica.

Il progetto ha previsto l'incorporazione nella società SYNLAB Data Medica Srl e contestuale cambio di denominazione sociale.

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 ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Poliambulatorio e Punto Prelievo di Piazzola sul Brenta Via Ingresso allo Jutificio, 1, nonché le modalità con cui opera lo stesso

La Direzione Sanitaria e la Direzione Tecnica del Laboratorio è affidata al Dott. Valentino Miconi.

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

Sede legale: Via Zanchi, 89 - 35133 Padova

Sede Operativa

Via Ingresso allo Jutificio, 1 Piazzola sul Brenta (PD)
Tel. 049/9600680 – prelievipiazzola@pavanello.it

| ORARI DELLA STRUTTURA | | |
|---------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Orari di apertura | LUN - VEN SAB | 7:30 – 12:00 7:30 – 11:00 |
| Accettazione Servizio Prelievi | LUN - SAB | 7:30 - 9:30 |
| Ritiro Referti | LUN -VEN SAB | 10:00 – 12:00 10:00 – 11:00 |

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

- utilizzando il sito online www.synlab.it scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- scaricando l'APP SYNLAB 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.

Qualsiasi informazione relativa agli esami eseguibili è reperibile ai seguenti link:

- www.synlab.it
- <https://www.gruppodatamedica.net/>

Come arrivare:

- **Con mezzi propri:** tenere la tangenziale Nord in direzione Trento e seguire le indicazioni per Piazzola sul Brenta. Il punto prelievo si trova sul viale che porta a Villa Contarini sulla destra.
- **Coni mezzi pubblici:** Stazione principale FF.SS. Padova - stazione Sita linea autobus extraurbano Padova-Piazzola-Carmignano

SERVIZI OFFERTI

Punto Prelievo

Direttore Tecnico Dott. Valentino Miconi

Convenzionato SSR

Il Punto Prelievo afferisce al Laboratorio analisi di Via E. degli Scrovegni,10 Padova il quale è organizzato secondo modello di Rete di tipo A previsto dalla Dgr 4052 con il Laboratorio analisi SYNLAB Data Medica situato a Padova in via A. Zanchi, 89 diretto dal Dott. Livio Caberlotto.

Questo modello operativo prevede la responsabilità della fase pre e post analitica presso il Punto Prelievo, mentre la fase analitica è centralizzata al Laboratorio di Padova.

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.

Presso il Punto Prelievo è possibile effettuare analisi di laboratorio 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> .

L'elenco delle analisi eseguite dal Laboratorio Analisi SYNLAB Data Medica Srl è disponibile on line o presso la segreteria d'accettazione dei Punti Prelievo.

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

- prescrizione medica
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;

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.

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.

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

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.

❖ **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**

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 dell'accettazione ed è indicata sul "foglio ritiro". Inoltre, sono:

- ritirabili in accettazione secondo gli orari previsti;
- 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);

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 delegante.

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.

❖ **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.
- 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.