

CARTA DEI SERVIZI

S.Me.L. Synlab Italia

Synlab Italia srl

*Direttore di Laboratorio S.Me.L. Synlab Italia
Dottoressa Cristina Kullmann*

CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB Limited, 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.

POLITICA PER LA QUALITÀ



La nostra mission

Fornire informazioni diagnostiche utili per una vita più sana

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.





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.

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.



SYNLAB ITALIA SRL

La Società Synlab Italia srl è la capofila del Gruppo SYNLAB in Italia ed è presente su tutto il territorio Lombardo con le Strutture:

S.Me.L. SYNLAB ITALIA che comprende:

Laboratorio sito in Via Beato Lodovico Pavoni, 18 Castenedolo (BS) – Laboratorio privato e accreditato (Decreto ATS Brescia 364 del 03/07/2014) con articolazione del Laboratorio sito in Via Martiri delle Foibe,1 Monza (MB) - Laboratorio privato e accreditato (Decreto ATS Brianza n.13 del 04/10/2012)

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB COMO - Struttura privata accreditata
 POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO - Struttura privata accreditata
 POLIAMBULATORIO SYNLAB CANTÙ - Struttura privata accreditata
 POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO 78 - Struttura privata autorizzata
 POLIAMBULATORIO GOLGI, DARFO BOARIO TERME - Struttura privata autorizzata
 POLIDIAGNOSTICO SANTA MARIA VOBARNO - Struttura privata autorizzata
 POLIDIAGNOSTICO SYNLAB CAM MONZA - Struttura privata autorizzata
 POLIAMBULATORIO AGRATE BRIANZA - Struttura privata autorizzata
 POLIAMBULATORIO SYNLAB VIA PADOVA, MILANO - Struttura privata autorizzata
 POLIAMBULATORIO SYNLAB PIAZZA VITTORIA, BRESCIA - Struttura privata autorizzata

S.Me.L. Accreditato

Lo S.Me.L. Unico Synlab Italia è costituito da:

- Laboratorio di Castenedolo: una struttura sanitaria privata e accreditata (Decreto n°364 del 03/07/2014 rilasciato da ATS Brescia), composta da medici, biologi, tecnici di laboratorio e infermieri che assicurano quotidianamente servizi di Medicina di Laboratorio ai propri utenti: Pazienti, soggetti sani interessati alla prevenzione, Aziende, Assicurazioni, Medici e Laboratori.
- Laboratorio di Monza: una struttura sanitaria privata e accreditata (Decreto n° 13 del 04/10/2012 rilasciato da ATS Brianza), che assicura quotidianamente servizi di Medicina di Laboratorio ai propri utenti: Pazienti, soggetti sani interessati alla prevenzione, Aziende, Assicurazioni, Medici e Laboratori. Il laboratorio dispone della strumentazione necessaria per l'esecuzione delle analisi di routine. Le analisi di specialistica invece sono inviate al Laboratorio di Castenedolo.

Di seguito riportiamo le tipologie di analisi eseguibili presso lo S.Me.L., l'elenco completo di tutti gli esami è riportato nell'allegato 1 del presente documento:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ✓ Allergologia | ✓ Ematologia e coagulazione |
| ✓ Anatomia Patologica | ✓ Endocrinologia |
| ✓ Autoimmunità | ✓ Farmaci |
| ✓ Batteriologia | ✓ Fertilità |
| ✓ Biologia Molecolare | ✓ Patologia Clinica |
| ✓ Citogenetica | ✓ Sierologia Infettiva |
| ✓ Droghe d'abuso | ✓ Tossicologia |

La Società Synlab Italia Srl, in linea con la politica del Gruppo, mirando ad uno sviluppo ed un aumento della qualità della diagnostica di Laboratorio, ha dotato i Laboratori di strumentazione all'avanguardia che consente di offrire ai nostri Clienti referti di qualità in tempi rapidi.

Lo S.Me.L. Synlab Italia è servito da una rete logistica efficiente e capillare che consente un trasporto celere e controllato dei campioni biologici, inviati dai Laboratori che si affidano alle nostre prestazioni e raccolti dai nostri Punti Prelievo ai Laboratori di Castenedolo e Monza.

Afferiscono allo S.Me.L. Synlab Italia oltre 130 Punti Prelievo dislocati nelle principali province Lombarde nei quali operano Infermieri Professionali e Personale Amministrativo adeguatamente formati per essere in grado di fornire tutte le informazioni richieste dall'utenza.

Tutti i collaboratori del Laboratorio Synlab Italia sono costantemente aggiornati grazie a corsi di formazione interni e corsi di aggiornamento previsti dalla normativa del settore sanitario (ECM).

ACCESSIBILITA'

L'accesso ai Punti Prelievi può essere libero o su prenotazione, il servizio di prenotazione online è disponibile a tutti i Pazienti cliccando sul link <https://syncoda.synlab.it/booking/> oppure scaricando l'app MySynlab.

Presentandosi presso i Punti Prelievi è possibile richiedere le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia come privati, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il Punto Prelievi.

Il Centro è in grado di eseguire tutte le analisi di Laboratorio presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a disposizione degli utenti.

Per sottoporsi agli esami è sufficiente recarsi presso uno dei Punti Prelievi Synlab, durante gli orari di apertura riportati nell'allegato 2 alla Carta dei Servizi, muniti di:

- a) eventuale richiesta del medico di base;
- b) documento d'identità;
- c) tessera sanitaria.

Per le prestazioni di ostetricia (pap-test, tamponi vaginali, cervicali ed uretrali) è necessaria la prenotazione che può essere effettuata telefonicamente, contattando il numero 0305531132 o cliccando sul link <https://syncoda.synlab.it/booking/> oppure scaricando l'app MySynlab.

Per i prelievi domiciliari è necessaria la prenotazione che deve essere effettuata telefonicamente, contattando il numero 0305531132.

All'atto della prenotazione, al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni per poter effettuare le prestazioni.

Gli utenti sono pregati di comunicare le eventuali disdette delle prestazioni prenotate con almeno 24h di anticipo rispetto alla data dell'appuntamento.

Per le richieste di test Genetici e/o Citogenetici è necessario presentarsi presso il Punto Prelievi con una copia del consenso informato firmato dal proprio Medico Specialista e dal paziente, il quale fornisce adeguata consulenza pre-test. Qualora l'interessato non abbia un Medico Specialista di riferimento, è possibile richiedere una consulenza pre-test per esami di Genetica e/o Citogenetica contattando il servizio di Assistenza Clienti allo 0305531132 per conoscere i riferimenti del Medico Specialista/Genetista, che collabora con Synlab, più vicino a lui ed i relativi costi.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

La quota di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino, in base alle normative vigenti, deve essere versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Qualora le prestazioni necessitassero di ulteriori approfondimenti, il saldo del corrispettivo verrà effettuato alla consegna del referto.

Il pagamento può essere effettuato tramite denaro contante, carta di credito, bancomat e/o assegno.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da disabilità, in fase di accettazione, hanno diritto di precedenza.

CONSEGNA REFERTI

All'atto dell'accettazione viene rilasciato un documento contenente tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti:

Sede del ritiro - Data – Orario.

Previo rilascio del consenso da parte del paziente, il documento può contenere anche le credenziali per lo scarico dei referti on line. Il servizio permette di accedere ai propri referti ad eccezione dei referti che riportano i risultati di analisi particolarmente sensibili (es. Anticorpi anti-HIV) oppure di esami che necessitano di un colloquio con il medico responsabile. Tali referti possono essere recuperati esclusivamente presso le sedi Synlab.

La data di consegna del referto viene calcolata sulla base dei tempi di consegna in funzione del tipo di analisi richiesto: le analisi di routine vengono refertate in giornata; le analisi di specialistica necessitano di tempi di attesa da 2 a 15 giorni.

Al momento del ritiro presso il Punto Prelievi, in ottemperanza alle prescrizioni del Regolamento Europeo 679/2016 è necessario presentare un documento di identificazione in corso di validità (carta d'identità, passaporto, patente di guida o altro documento equivalente ex art.2 DPR 445/2000).

In caso di impossibilità al ritiro personale, il paziente ha facoltà di delegare al ritiro compilando l'apposita sezione del tagliando del ritiro esami ad eccezione dei referti per HIV, i quali devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato.

Qualora l'interessato necessiti di una consulenza genetica può contattare il servizio di prenotazione al numero 03923971 oppure inviare una e-mail a info.monza@synlab.it. Attraverso questi canali verrà fissato

Synlab Italia Srl a socio unico – via Martiri delle Foibe,1 – 20900 Monza

Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

l'appuntamento per una consulenza genetica, anche attraverso modalità digitali.

TUTELA DEGLI UTENTI

Presso ogni Punto Prelievi sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a migliorare il servizio offerto. I moduli possono essere consegnati al personale di segreteria sia in forma anonima sia firmati.

Se si desidera ricevere un nostro riscontro, è necessario indicare sul modulo un recapito postale, e-mail, o telefonico.

Synlab Italia si impegna a fornire un riscontro entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione e alla risoluzione dell'eventuale disservizio nei tempi tecnici necessari.

Synlab Italia effettua inoltre rilevazioni sull'attività dei Laboratori attraverso questionari di Customer Satisfaction rivolti all'utenza. Ciò consente di inviare in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio erogato e di fornire eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

ASSISTENZA CLIENTI

L'Assistenza Clienti è a disposizione dell'utenza per:

- ✓ fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati;
- ✓ ricevere reclami e/o segnalazioni sui servizi erogati;
- ✓ effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi;
- ✓ fornire accesso a informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente.

L'Assistenza Clienti può essere contattata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle ore 12.30 al numero 0305531132 oppure mediante indirizzo di posta elettronica customerservice.italy@synlab.it.