

CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB ITALIA S.R.L.

Poliambulatorio di Agrate Brianza

AGRATE BRIANZA (MB) – Via Lecco n°11

Direttore Sanitario: Dr. Andrea Paolo Francescani

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 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 di Laboratori dotati di Punti Prelievo e Centri Polidiagnostici di eccellenza per fornire un servizio capillare ai Clienti di tutta Italia. Questo network diagnostico introduce in Italia un nuovo approccio "integrato" all'innovazione medica, alla prevenzione e alla cura della salute, in conformità agli standard qualitativi di eccellenza europei.

SYNLAB oggi rappresenta il più importante gruppo di diagnostica integrata in Italia, nonché il primo interlocutore nei servizi di diagnostica di Laboratorio per molti Specialisti e Laboratori Clienti.

SYNLAB Italia eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

Il Poliambulatorio di Agrate Brianza è una struttura privata autorizzata situata ad Agrate Brianza (MB), Via Lecco n° 11.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Andrea Paolo Francescani, Specialista in Neurologia.

Il Poliambulatorio è in possesso della certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Gli attestati emessi dall'ente certificatore sono consultabili e scaricabili dal sito internet azienda www.synlab.it.

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Italia 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 è a disposizione degli utenti presso la medesima struttura.

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 QUALITÀ



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.



MISSION E VISION POLIAMBULATORIO DI AGRATE BRIANZA Via Lecco n. 11

Le attività del SYNLAB POLIAMBULATORIO DI AGRATE BRIANZA sono finalizzate a garantire ai pazienti prestazioni sanitarie nell'assoluto rispetto della qualità e dei valori morali, etici ed economici, utilizzando le più aggiornate tecniche messe a disposizione dalla scienza medica, in una struttura dotata di competenze specialistiche e di attrezzature tecnologicamente all'avanguardia. Si garantisce un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio e soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale.

Gli obiettivi generali sono i seguenti:

- garantire prestazioni di qualità e affidabilità nell'assoluto rispetto della legislazione della sicurezza e dell'etica;
- garantire la formazione e l'aggiornamento continuo di tutto il personale che presta attività nell'ambulatorio;
- garantire la qualificazione ed il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori esterni;
- garantire il rispetto delle procedure di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- osservare le leggi e disposizioni in materia di privacy per i pazienti;
- mantenere costante la formazione individuale attraverso la messa in atto di attività formative specifiche, eventi divulgativi, FAD dedicate;
- promuovere la salute e la prevenzione;
- proporre le terapie mediche più aggiornate e sicure in linea con le linee guida delle principali società scientifiche e associazioni di categoria;
- promuovere il miglioramento continuo sia della formazione professionale del personale di assistenza, che della qualità dell'ambiente di lavoro;
- ricercare la soddisfazione del paziente.

ACCESSIBILITA'

Sede operativa

Via Lecco n°11 - Agrate Brianza (MB) - 20041

Tel. [039/6892999](tel:0396892999) – agrate.pp@synlab.it - PEC synlabitalia@pec.it

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato.

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

- di persona allo sportello negli orari sotto riportati;
- telefonando allo 039/6892999 negli orari sotto riportati;
- on line tramite il sito <https://prenotazionilombardiamonzaagrate.synlab.it>.

Orari di apertura e di accettazione	LUN / VEN	07:00 – 12:30 14:00 – 19:00
	SAB	07:00 – 12:30

Alcuni accertamenti richiedono una preparazione fisica particolare: il nostro personale vi fornirà una spiegazione dettagliata al momento della prenotazione.

Il Centro è situato in prossimità di un ampio parcheggio, con posti auto riservati alle persone con disabilità.

Per maggiori dettagli sui servizi erogati dalle strutture è possibile consultare il sito www.synlab.it

SERVIZI OFFERTI

SPECIALITA'	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
ALLERGOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE CON TEST ALLERGOMETRICI VACCINAZIONI
ANESTESIA	VISITE SPECIALISTICHE
CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMMA DOPPLER COLOR ELETTRCARDIOGRAMMA BASALE (ECG) ELETTRCARDIOGRAMMA DINAMICO (HOLTER 24 E 48 ORE) PRESSIONE ARTERIOSA DINAMICA (24 ORE) VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA GENERALE	VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA	ECODOPPLER ARTERIOSI E VENOSI DEGLI ARTI SUPERIORI E INFERIORI ECODOPPLER COLOR TRONCHI SOVRAORTICI (T.S.A.) TERAPIE SCLEROSANTI VISITE SPECIALISTICHE
DERMOSIFILOPATIA	VISITE SPECIALISTICHE ASPORTAZIONI LESIONI DERMATOLOGICHE
ATTIVITA' DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	ECOGRAFIE
EMATOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
ENDOCRINOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE ECOGRAFIE
GASTROENTEROLOGIA	BREATH TEST AL LATTOSIO VISITE SPECIALISTICHE ANOSCOPIA – MANOMETRIA ANORETTALE
GENETICA MEDICA	VISITE SPECIALISTICHE
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	ECOGRAFIE INSERIMENTO IUD INSERIMENTO IMPIANTO SOTTOCUTE ANTICONCEZIONALE PAP-TEST - HPV DNA TEST (HUMAN PAPILLOMA VIRUS) TAMPONI (VAGINALI, CERVICALI, RETTALI) VISITE SPECIALISTICHE CONSULENZE PRENATALI + TEST PRENATALE NON INVASIVO
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
NEFROLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
NEUROCHIRURGIA	VISITE SPECIALISTICHE
NEUROLOGIA	POLISONNOGRAFIA VISITE SPECIALISTICHE
OCULISTICA	VISITE SPECIALISTICHE
ONCOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	INFILTRAZIONI ORTOPEDICHE VISITE SPECIALISTICHE
OTORINOLARINGOIATRIA	ESAMI AUDIOMETRICI, IMPEDENZOMETRICI FIBROLARINGOSCOPIA VISITE SPECIALISTICHE
PNEUMOLOGIA	ESAMI SPIROMETRICI VISITE SPECIALISTICHE

PSICOLOGIA	COLLOQUI PSICOLOGICI, PSICOTERAPIE, TEST NEUROPSICOLOGICI
REUMATOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
UROLOGIA	ECOGRAFIE ECO COLOR DOPPLER SCROTALE UROFLUSSOMETRIA VISITE SPECIALISTICHE
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA	VISITE SPECIALISTICHE CON DIETA PERSONALIZZATA

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 attrezzata per l'accesso delle persone con disabilità.

❖ Casi di priorità

Ai pazienti con pagamento già effettuato online, alle persone con disabilità e alle donne in stato di gravidanza viene assicurata una priorità di accettazione.

❖ Consenso informato

Per alcune prestazioni può essere necessaria la consegna da parte dell'utente di consensi informati o la compilazione di questionari anamnestici.

In caso di minori il consenso verrà sottoposto al genitore o ad altra persona che ne rappresenti la potestà genitoriale.

❖ Convenzioni

Presso le strutture 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.

❖ Disdetta di prestazioni

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 24 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

❖ 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.

❖ **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, Cartasì, 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**

Il referto medico è disponibile nei tempi indicati nel foglio di accettazione; i referti delle visite specialistiche e delle ecografie vengono consegnati al termine della visita.

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. Per i referti disponibili online, viene rilasciata la password al momento dell'accettazione.

❖ **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.

❖ **Copia Referto**

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto (o di eventuale altra documentazione sanitaria a lui riferibile) facendo apposita richiesta al personale di accettazione.

La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

❖ **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 l'esecuzione della prestazione.