CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB ITALIA Srl

CAM Centro Medico Polispecialistico

MONZA (MB) – Via Martiri delle Foibe n°1

Direttore Sanitario: Dr. Andrea Paolo Francescani

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

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 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.

La struttura di Ricovero a ciclo diurno SYNLAB CAM Monza è una struttura privata autorizzata situata in Via Martiri delle Foibe n° 1 – Monza (MB).

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

SYNLAB CAM Monza 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 aziendale www.synlab.it.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte presso SYNLAB CAM Monza, Via Martiri delle Foibe n°1 nonché le modalità con cui opera lo stesso.
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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

ACCESSIBILITA'

SYNLAB CAM Monza

Via Martiri delle Foibe n°1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039/23971 - E-mail: info.monza@synlab.it - PEC synlabitalia@pec.it

Orari di apertura e di accettazione	LUN / VEN	07:30 – 20:00
	SAB	07:30 – 12:00

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 di apertura del centro;
- telefonando allo 039/23971 negli orari di apertura del centro;
- on line tramite il sito https://prenotazionilombardiamonzaagrate.synlab.it.

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

Il Centro è situato in prossimità di un 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

SPECIALITÀ	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
ALLERGOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE CON TEST ALLERGOMETRICI
ANESTESIOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE E TRATTAMENTI ANTALGICI
ANGIOLOGIA E CHIRURGIA VASCOLARE	ECOCOLORDOPPLER VISITE SPECIALISTICHE E TRATTAMENTI
CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMMA COLOR DOPPLER ELETTROCARDIOGRAMMA BASALE (ECG), TEST DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO (HOLTER 24 E 48 ORE) PRESSIONE ARTERIOSA DINAMICA (24 ORE) VISITE SPECIALISTICHE
CARDIOCHIRURGIA	VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA GENERALE	VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE	INTERVENTI DAY SURGERY
CHIRURGIA PLASTICA, ESTETICA E RICOSTRUTTIVA	VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
CHIRURGIA TORACICA	VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
DERMOSIFILOPATIA	MAPPATURA NEI E MICROSCOPIA IN EPILUMINESCENZA COMPUTERIZZATA DEI NEI VISITE SPECIALISTICHE E TRATTAMENTI
ATTIVITA' DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	

EMATOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
ENDOCRINOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE TERMOABLAZIONE DEI NODULI TIROIDEI ECOGRAFIE
FISIATRIA E FISIOTERAPIA	VISITE SPECIALISTICHE E TRATTAMENTI LOGOPEDIA FUNZIONALE PER ADULTI E BAMBINI: INTERVENTI RIABILITATIVI, CONSULENZE E VALUTAZIONI
GASTROENTEROLOGIA-CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	BREATH-TEST AL LATTOSIO PER DIAGNOSI DI INTOLLERANZA AL LATTOSIO BREATH-TEST PER DETERMINAZIONE DELL'HELICOBACTER PYLORI ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIE, RETTOSIGMOIDOSCOPIE, PANCOLONSCOPIE, IDROCOLONTERAPIA VISITE SPECIALISTICHE ELASTOSONOGRAFIA + CAP
GENETICA MEDICA	CONSULENZE SPECIALISTICHE
GERIATRIA	VISITE SPECIALISTICHE
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	ECOGRAFIE PAP TEST - HPV DNA TEST - TAMPONI (VAGINALI, CERVICALI, RETTALI) – VACCINAZIONE ANTI HPV VISITE SPECIALISTICHE
MALATTIE INFETTIVE	VACCINAZIONI
MEDICINA DEL LAVORO	VISITE ED ACCERTAMENTI PER LA SORVEGLIANZA SANITARIA
MEDICINA INTERNA	VISITE SPECIALISTICHE
NEFROLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
NEUROCHIRURGIA	VISITE SPECIALISTICHE E TRATTAMENTI ANTALGICI
NEUROLOGIA	ELETTROENCEFALOGRAMMA (EEG) EEG CON PRIVAZIONE DEL SONNO ELETTROMIOGRAFIA POLISONNOGRAFIA POTENZIALI EVOCATI UDITIVI TEST NEUROPSICOLOGICI VISITE SPECIALISTICHE
OCULISTICA	CAMPO VISIVO COMPUTERIZZATO ESAMI ORTOTTICI, ESERCIZI ORTOTTICI FLUORANGIOGRAFIA, OCT (TOMOGRAFIA OTTICA A RADIAZIONE COERENTE), PACHIMETRIA, ANGIO-OCT, TAMPONI OCULARI VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
ONCOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ARTROCENTESI, POSIZIONAMENTO E RIMOZIONE GESSI, INFILTRAZIONI LITOCLASIA ECOGUIDATA DELLA SPALLA VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
OTORINOLARINGOIATRIA	ESAMI AUDIOMETRICI, IMPEDENZOMETRICI E OTOVESTIBOLARI FIBRO-RINO-LARINGOSCOPIE OTOMICROSCOPIA STUDIO DELLA FUNZIONALITÀ VESTIBOLARE CON PEDANA STABILOMETRICA TAMPONI AURICOLARI E FARINGEI VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY
PEDIATRIA	VISITE SPECIALISTICHE E CHIRURGIA PEDIATRICA
PNEUMOLOGIA	ESAMI SPIROMETRICI POLISONNOGRAFIA VISITE SPECIALISTICHE
PSICOLOGIA CLINICA	VISITE, COLLOQUI E PSICOTERAPIE TEST NEUROPSICOLOGICI

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

PSICHIATRIA	VISITE SPECIALISTICHE
REUMATOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA	VISITE SPECIALISTICHE E PIANO ALIMENTARE PERSONALIZZATO BIOIMPEDENZIOMETRIA
UROLOGIA	UROFLUSSOMETRIE, CISTOSCOPIE VISITE SPECIALISTICHE ED INTERVENTI DAY SURGERY

Attività di Day Surgery

L'attività si esplica in interventi di chirurgia ambulatoriale a bassa e media complessità.

Informazioni utili

❖ Accoglienza

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti la 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.

❖ 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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

❖ 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

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; i referti delle visite specialistiche, delle ecografie, degli ecocolordoppler e degli ECG da sforzo vengono consegnati al termine della visita.

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

Al fine di migliorare le nostre prestazioni, in caso di eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni Reclami.

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare il sito web o inviare una e-mail agli indirizzi info.monza@synlab.it / direzionequalita@synlab.it.

In alternativa, è possibile compilare il modulo MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito e formato per rispondere alle loro richieste.
Le diverse segnalazioni sia verbali che scritte vengono trasmesse alla Direzione, la quale si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire risposte adeguate ed esaustive.

❖ 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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Soggetta a Direzione e Coordinamento di SYNLAB AG
P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.
Presidio C.A.M Centro Medico Polispecialistico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)
Tel. 039 23971 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it