

CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatori Synlab Como e Synlab Lecco Synlab Italia S.r.l.

Direttore Sanitario Como e Cantù:
Claudio Carlo Montoli

Direttore Sanitario Lecco:
Franco Ruffa



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 nazionale di laboratori dotati di punti prelievo e centri polidiagnostici di eccellenza che tendono a fornire un servizio capillare ai pazienti di tutto il paese.

LA NOSTRA MISSION

Il network diagnostico SYNLAB, unico nel suo genere, introduce in Italia un nuovo approccio “integrato” all’innovazione medica, alla prevenzione e alla cura della salute, un approccio allineato 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.

La salute del paziente è la nostra prima preoccupazione. Fornire informazioni diagnostiche utili e accessibili per una vita più sana.

LA NOSTRA VISION

La strategia di SYNLAB in Italia è volta al continuo miglioramento e all’innovazione tecnologica; è imperniata su una rigorosa e capillare organizzazione logistica e sull’efficienza dei processi produttivi. L’offerta diagnostica è in continua evoluzione per sviluppare e offrire sempre nuovi strumenti diagnostici e percorsi terapeutici all’avanguardia.

Una leadership conquistata attraverso l’eccellenza del servizio a favore di pazienti e comunità medica, con una diagnostica affidabile e un valore aggiunto.

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 QUALITÀ

La Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura per aumentarne l'efficienza e l'efficacia. L'obiettivo che la Direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato perseguendo, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, l'efficienza dei processi, la ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità del prodotto, la prevenzione delle "difettosità", anziché l'eliminazione a posteriori. L'obiettivo viene raggiunto attraverso fornitori qualificati, personale altamente formato e servizi all'avanguardia.

La Qualità nel servizio viene pertanto identificata come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione dei clienti tramite la soddisfazione delle loro esigenze espresse ed implicite e per sviluppare, mantenere e consolidare il proprio prestigio sul territorio nazionale non solamente per il merito del prodotto-servizio erogato, ma anche per l'etica professionale dimostrata.

Specificatamente Synlab intende continuare a proporre prodotti/servizi all'avanguardia e mantenere e consolidare una posizione preminente nel territorio.

Gli obiettivi della Qualità sono definiti e condivisi con le diverse aziende e i diversi livelli organizzativi all'inizio dell'anno e vengono costantemente monitorati dalla Direzione Generale.

La politica per la Qualità pertanto:

- è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;
- ha lo scopo di definire le basi per lo sviluppo del Sistema Qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione;
- costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la Qualità;
- mediante apposite forme di comunicazione, viene diffusa a tutti coloro che operano all'interno dell'azienda. La Direzione inoltre promuove incontri per assicurarsi che la politica sia compresa e condivisa;
- è oggetto stesso dei riesami periodici della Direzione per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'azienda e dei clienti, per confermarla o, eventualmente, modificarla in relazione alle mutate condizioni.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di Synlab s'impegna nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- la nomina del Responsabile per la Gestione della Qualità (RGQ), il quale deve sensibilizzare le risorse aziendali alla realizzazione di un prodotto e di un servizio sempre più orientato a soddisfare le esigenze e i requisiti del cliente e/o delle altre parti interessate (Regioni, Aziende sanitarie locali, autorità, proprietà, lavoratori, società);
- la predisposizione e diffusione degli obiettivi per la Qualità;
- l'effettuazione dei riesami periodici per valutare lo stato di efficacia del sistema di gestione per la qualità ed avviare processi di miglioramento continuo;
- la pianificazione e la predisposizione delle risorse umane, tecnologiche e materiali necessarie, sviluppando conoscenza, competenza ed efficienza nell'attività aziendale, anche mediante il continuo aggiornamento professionale del personale;
- lo sviluppo e la promozione in tutta l'organizzazione il concetto del Risk-based thinking;

- l'impegno a rispettare i requisiti delle Norme di riferimento applicate ed a mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

ATTENZIONE AL CLIENTE

La Direzione assicura che le funzioni preposte allo scopo:

- individuino le esigenze e le aspettative del cliente;
- traducano le medesime in requisiti formali;
- ottemperino a tali requisiti in sede di erogazione del servizio.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Gruppo SYNLAB in Italia considera obiettivo principale il conseguimento di una Qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni e alle richieste dei cittadini.

Per raggiungere questo obiettivo, vengono definiti su base annuale alcuni progetti che coinvolgono sia la Qualità percepita che quella sostanziale al fine di soddisfare un insieme di benefici tangibili e non, espliciti o impliciti.

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 - via Beato Lodovico Pavoni, 18 Castenedolo (BS) – Laboratorio privato e accreditato (codice struttura 001575 – DGR 364 del 03/07/2014)

È il Laboratorio di riferimento del Gruppo, presso l'Hub di Castenedolo confluiscono i campioni provenienti da oltre 80 Punti Prelievi dislocati nelle principali province della Lombardia e gli esami specialistici inviati in service da laboratori, cliniche, centri diagnostici, medici specialisti e società di medicina del lavoro, che costituiscono i nostri clienti su tutto il territorio nazionale.

S.Me.L. SYNLAB MONZA - via Martiri delle Foibe,1 Monza (MB) - Laboratorio privato e accreditato (codice struttura 001013)

Al Laboratorio Synlab Monza afferiscono oltre 30 Punti Prelievi dislocati nelle principali province della Lombardia, a cui i pazienti possono accedere sia in regime privato sia tramite SSN.

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB COMO (codice struttura 030372) - Struttura privata e accreditata

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO (codice struttura 001140) - Struttura privata e accreditata

POLIAMBULATORIO SYNLAB CANTÙ (codice struttura 002734) - Struttura privata e accreditata

POLIAMBULATORIO AGRATE BRIANZA - Struttura privata e autorizzata

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB CAM MONZA - Struttura privata e autorizzata

CENTRI DIAGNOSTICI SYNLAB COMO E SYNLAB LECCO

I Centri Diagnostici Synlab Como e Synlab Lecco sono strutture Sanitarie private, autorizzate e accreditate composte da una squadra di oltre 150 dipendenti e liberi professionisti tra medici, infermieri, tecnici di radiologi, fisioterapisti, altro personale sanitario e personale amministrativo che lavorano quotidianamente al servizio dei propri utenti: pazienti, soggetti sani interessati alla prevenzione, Aziende, Assicurazioni, Medici e Laboratori.

La Società Synlab Italia S.r.l., in linea con la politica del Gruppo, mirando ad uno sviluppo ed un aumento della qualità della diagnostica medica, preventiva e strumentale ha dotato i due centri diagnostici di strumentazione all'avanguardia e personale medico competente.

UBICAZIONE e ORARI

Synlab Como: Sede di Como VIALE INNOCENZO XI, 70 - COMO
e sede di Cantù VIALE LOMBARDIA, 15 - CANTU'

Synlab Lecco CORSO CARLO ALBERTO, 76/B - LECCO

Entrambe le Unità Locali sono situate presso ampie aree di parcheggio pubblico, con posti auto riservati ai portatori di handicap.

Synlab Como è aperto dalle ore 07.00 alle ore 18.30 – sabato dalle 07.00 alle 13.00

Synlab Como sede di Cantù è aperto dalle ore 07.00 alle ore 12.00

Synlab Lecco è aperto dalle ore 07.00 alle 18.30 – sabato dalle 07.00 alle 10.00

Gli orari di apertura vengono incrementati anche in considerazione territoriali dei cittadini e della ATS di competenza,

ACCESSIBILITA'

E' possibile prenotare l'appuntamento per visite specialistiche ed esami direttamente presso l'accettazione dei centri oppure contattando i numeri 031.2764111 per Como, 0341.358411 per Lecco, 031.734010 per la sede di Cantù.

All'atto della prenotazione al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni preparatorie alla prestazione richiesta.

Eventuali disdette devono essere comunicate con almeno 24h di anticipo rispetto alla data dell'appuntamento. Per l'accettazione consigliamo di presentarsi al check in almeno 30 minuti prima dell'orario fissato per l'esecuzione della prestazione.

In fase d'accettazione sono richieste le seguenti informazioni/documenti:

- Carta Regionale dei Servizi;
- Prescrizione medica;
- Eventuali precedenti (referti, diagnosi, lastre, ecc...);
- Documenti d'identità in caso di esenzione per condizione.

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.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.Lgs196/03 e successive modifiche nel D.lgs 101/18, circa il trattamento dei dati sensibili.

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

Le donne in stato di gravidanza, i bambini inferiori a 12 anni e le persone affetta da disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

I tempi di attesa per le prestazioni in regime SSN sono pubblicati sul sito web <https://san-nicolo.com/conosci-san-nicolo/tempi-di-attesa>

SERVIZI OFFERTI

Centri Diagnostici:

- Visita cardiologica (in convenzione SSN)
- Elettrocardiogramma basale (in convenzione SSN)
- Holter Cardiaco e Holter Pressorio (in convenzione SSN)
- Elettrocardiogramma da sforzo (cicloergometro) - (in convenzione SSN)
- Ecocardiogramma Color – Doppler (in convenzione SSN)
- Visite specialistiche dermatologiche, urologiche, ginecologiche, chirurgiche, oculistiche, ortopediche, neurologiche, pneumologiche, diabetologiche, endocrinologiche, otorino.
- Agopuntura.
- Colloqui individuali psicologici e di gruppo.

Le visite cardiologiche, gli ECG e le audiometrie possono essere eseguiti presso la sede di Cantù contattando il numero 031.734010.

Diagnostica per immagini: Le prestazioni di Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) compreso il metodo Dentialscan e Cone Beam, Densitometria Ossea (MOC), Ecografia generale, Fibroscan, eco-colordoppler, Mammografia e Radiodiagnostica convenzionale vengono erogate su appuntamento.

L'appuntamento può essere fissato presso l'accettazione o per telefono contattando i numeri dei punti accettazione di Como 031.2764111 e Lecco 0341.358411. Le prestazioni sono erogate sia in regime privato che in regime di convenzione SSN.

Fisiochinesiterapia e Rieducazione funzionale: L'obiettivo è la rieducazione e il recupero funzionale del paziente adulto con menomazioni secondarie a patologie traumatiche e neurologiche acute o con patologie cronico-degenerative dell'apparato locomotore. Un'équipe di terapisti della riabilitazione opera, con protocolli specifici validati, proponendosi l'obiettivo del recupero funzionale del paziente: Nel caso di patologie degenerative articolari, l'obiettivo è invece il miglioramento della qualità della vita, realizzato associando il massimo recupero funzionale possibile ad una riduzione significativa della sintomatologia dolorosa.

Le principali prestazioni offerte sono:

- Visita Specialistica Fisiatrice
- Fisioterapia strumentale: onde d'urto, laser terapia, magnetoterapia, elettroterapia stimolante, elettroanalgesia (TENS), correnti diadinamiche, ultrasuonoterapia, trazione vertebrali, ionoforesi, radarterapia e tecarterapia.
- Rieducazione motoria

Le prestazioni sono erogate sia in regime privato che in regime di convenzione SSN.

Medicina del Lavoro: Le risorse umane sono il patrimonio più prezioso per l'azienda.

Le sedi di Como, Lecco e Cantù sono in grado di offrire un servizio efficace, integrato e flessibile appositamente calibrato per le esigenze aziendali. Il servizio è gestito in stretta collaborazione con un interlocutore indicato dall'azienda, in modo da ottimizzare la tempistica degli interventi ed incidere il meno possibile nel ciclo produttivo.

Medicina di Laboratorio: in tutti i Centri è presente un Punto Prelievi in cui poter effettuare prelievi ed esami di Laboratorio sia in regime privato che in regime SSN. I campioni biologici sono raccolti ed inviati presso lo S.Me.L. accreditato Synlab Italia.

Casa di Cura con attività di degenza, Day Surgery e ambulatoriale: una modalità di approccio alla pratica chirurgica. Si tratta dell'esecuzione di interventi chirurgici.

Endoscopia Digestiva: L'Endoscopia Digestiva è una tecnica diagnostica e terapeutica che permette di avere una visione diretta, dall'interno, di alcuni organi. Questa metodica permette di diagnosticare le principali patologie dell'apparato digerente.

Le principali prestazioni offerte sono:

Visita Gastroenterologica
Esofago – Gastro – Duodenoscopia (con o senza biopsia)
Colonscopia (con o senza biopsia)

CONSEGNA REFERTI

I referti degli esami di poliambulatorio vengono consegnati direttamente dopo l'esecuzione della prestazione o della visita mentre per alcuni esami particolari è necessario un tempo di refertazione tra i 2 e i 5 giorni.

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

Sede del ritiro - Data – Orario

Al momento del ritiro, in ottemperanza alla normativa privacy vigente 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 del referto personalmente, il paziente ha facoltà di delegare una persona di sua fiducia compilando l'apposita sezione del documento rilasciato in fase di accettazione.

TUTELA DEGLI UTENTI

Presso i centri 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 d'accettazione 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 primo riscontro entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione e a risolvere l'eventuale disservizio nei tempi tecnici necessari.

Synlab Italia effettua inoltre rilevazioni annuali sull'attività dei Poliambulatori Synlab Como e Lecco 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

Per qualsiasi informazione gli utenti possono contattare i nostri Centri e la Direzione Sanitaria telefonicamente o agli indirizzi info.como@synlab.it – info.lecco@synlab.it – info.cantu@synlab.it, oppure visitare il sito www.synlab.it ed il sito <https://san-nicolo.com/>