

CARTA DEI SERVIZI

S.Me.L. Synlab Italia
S.Me.L. Synlab Monza

Synlab Italia srl

Direttore di Laboratorio S.Me.L. Synlab Italia
Dottorssa Cristina Kullmann

Direttore di Laboratorio S.Me.L. Synlab Monza
Dottor Carlo Ferrero



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 polidiagnostici 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.



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. Ogni giorno cerchiamo di svolgere il nostro lavoro con impegno, professionalità, senso di responsabilità e spirito di collaborazione.

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.

Il centro del nostro mondo è il Cliente, non il “paziente”, che per antonomasia è colui che deve “portare pazienza”. Synlab si propone di fornire ai suoi Clienti un servizio all’avanguardia, promuovendo la cultura della prevenzione, del benessere e l’assunzione di un corretto stile di vita.

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 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.

OBIETTIVI ED INDIRIZZI GENERALI

La Direzione di Synlab si impegna a garantire:

- La soddisfazione delle aspettative e delle esigenze del cliente e delle parti interessate rilevanti
Le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate rilevanti, raccolte attraverso strumenti di indagini di mercato o segnalazioni spontanee, vengono esaminate, valutate e, in funzione della pluralità dei clienti e delle parti interessate rilevanti e degli obiettivi programmatici aziendali, trattate opportunamente.
- Il rispetto dei requisiti previsti dagli accreditamenti regionali e legislativi nazionali
I requisiti relativi all'accreditamento e alla conformità legislativa, la loro verifica ed il loro aggiornamento sono garantiti dall'osservanza delle delibere regionali e nazionali relative e dal soddisfacimento dei debiti informativi previsti.
- La coerenza con gli scopi e gli interessi del Gruppo
Gli obiettivi per la qualità sono definiti e pianificati allo scopo di garantire la loro reale perseguibilità e la coerenza con le finalità strategiche ed istituzionali del Gruppo.
- Il rispetto dei requisiti relativi alle attività di Medicina di laboratorio, di Medicina del Lavoro, di Diagnostica per Immagini, di Terapia Fisica, di Poliambulatorio, di analisi alimentari ed ambientali ed il loro miglioramento continuo
attraverso l'osservanza dei requisiti normativi, cogenti o regolamentati da linee guida, i Controlli di Qualità, i risultati degli audit, la pianificazione delle attività, la messa a disposizione di nuove risorse, l'uso di appositi indicatori per il controllo dei processi più rilevanti.
- Il controllo e riesame della politica per la Qualità e degli obiettivi della Qualità a cui essa fa riferimento
La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione.
- Favorire la collaborazione con i fornitori esterni nell'ottica di ottenere reciproci vantaggi
La collaborazione con i fornitori esterni ha l'obiettivo di mantenere le risorse tecnologiche al più alto livello del mercato.
- La diffusione e la comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione
La politica per la Qualità è diffusa a tutti i livelli organizzativi. La stessa viene presentata e discussa con i vari collaboratori aziendali allo scopo di garantirne la comprensione e le finalità.

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.

S.Me.L. CITYLAB – via Quarenghi, 10 Milano – Laboratorio Privato

S.Me.L. LLab – via Tagliabue,1 Cusano Milanino (MI) – Laboratorio Privato

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB COMO - Struttura privata e accreditata

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO - Struttura privata e accreditata

POLIAMBULATORIO SYNLAB CANTÙ - Struttura privata e accreditata

POLIAMBULATORIO AGRATE BRIANZA - Struttura privata e autorizzata

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB CAM MONZA - Struttura privata e autorizzata

S.Me.L. Accreditati

Lo S.Me.L. Synlab Italia è una struttura sanitaria privata e accreditata (Decreto n°364 del 03/07/2014 rilasciato da ATS Brescia), composta da una squadra di oltre 200 dipendenti tra 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.

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 lo S.Me.L. di Castenedolo di strumentazione all'avanguardia che consente di offrire ai nostri Clienti referti di qualità in tempi rapidi.

Lo S.Me.L. Synlab Monza è 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 afferente allo S.Me.L. di Monza dispone della strumentazione necessaria per l'esecuzione delle analisi di routine. Le analisi di specialistica invece sono inviate all'HUB di Castenedolo.

Di seguito riportiamo le tipologie di analisi eseguibili presso i due 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 |

Gli S.Me.L. Synlab Italia e Synlab Monza sono serviti 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 80 Punti Prelievo e allo S.Me.L. Synlab Monza oltre 30 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'

Presentandosi presso i Punti Prelievi afferenti allo S.Me.L. Synlab Italia e allo S.Me.L. Synlab Monza 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) tessera sanitaria.

Per i prelievi domiciliari e le prestazioni di ostetricia (pap-test, tamponi vaginali, cervicali ed uretrali) è necessaria la prenotazione che può essere effettuata telefonicamente, contattando il numero verde 800.890.898 o recandosi presso un Punto Prelievi.

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.

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, i bambini di età inferiore ai 12 anni 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, test genetici) 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 post-test per referti di test Genetici e/o Citogenetici, può chiamare il servizio di Assistenza Clienti allo 800.890.898 per conoscere i riferimenti del medico genetista, che collabora con Synlab, più vicino a lui.

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 il sabato dalle 9.00 alle ore 12.30 al numero verde gratuito 800.890.898,



oppure mediante indirizzo di posta elettronica customerservice.italy@synlab.it.