

## SYNLAB VENETO SRL

### CARTA DEI SERVIZI Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163

#### Sede Legale e Struttura

##### **POLIAMBULATORIO EUGANEA MEDICA**

Via Colombo, 13 - 35020 Albignasego (PD)

Tel. 049 8806334

#### Laboratorio

##### **LABORATORIO ANALISI SYNLAB VENETO**

Via Carlo Porta 122 – 36025 Noventa Vicentina (VI)

Tel. 0444 787955

Synlab Italia è un network di strutture sanitarie dislocate in Veneto che offrono servizi di analisi cliniche di laboratorio, diagnostica per immagini, servizi specialistici ambulatoriali, percorsi di prevenzione e benessere, check up, in regime privato.

Il 01.07.2020 il laboratorio Synlab Veneto di Noventa Vicentina è entrato in rete ai sensi della DGRV n. 4052/2007 con "Synlab Data Medica" con sede legale in Padova, via Zanchi, 89 e sede operativa sempre in Via Zanchi 89, 35133 Padova.

Dal 1 luglio 2021, è seguito un progetto di fusione per incorporazione, la cui società Genticlab Srl si è incorporata con la società Poliambulatorio Euganea Medica Srl con cambio della denominazione sociale in Synlab Veneto Srl, come di seguito richiamata. La gestione delle attività operative non ha subito variazioni a seguito del nuovo assetto societario.

#### [Sede Legale e Servizio di Polidiagnostico](#)

##### **SYNLAB VENETO SRL**

##### **POLIAMBULATORIO EUGANEA MEDICA**

Via Colombo, 13 - 35020 Albignasego (PD)

Tel. 049 8806334

#### [Laboratorio](#)

##### **LABORATORIO ANALISI SYNLAB VENETO**

Via Carlo Porta 122 – 36025 Noventa Vicentina (VI)

Tel. 0444 787955

#### [SERVIZI OFFERTI](#)

## Poliambulatorio specialistico

### • Poliambulatorio Euganea Medica

Direttore Sanitario: Dr.ssa Antonella Agnello

Via Colombo, 13 – 35020 Albignasego (PD)

Tel. 049 8806334

[info@euganeamedica.it](mailto:info@euganeamedica.it)

Orari di apertura e accettazione visite e prestazioni	LUN / VEN SABATO	7.30 – 20.00 7.30 – 13.00
Accettazione Prelievi	LUN / SAB	7.30 – 9.30
Ritiro Referti	LUN / VEN SABATO	12.00 – 14.00 8.00 – 11.00

*Struttura privata. Poliambulatorio specialistico (dermatologia, gastroenterologia, otorinolaringoiatria ecc.), servizio di cardiologia, Ginecologia e Percorso Donna, check-up, percorsi prevenzione, chirurgia extraospedaliera.*

Come arrivare. Autobus urbano: linea 24.

### Servizi e prestazioni principali:

ALLERGOLOGIA	Visite allergologiche, prove allergiche: prick test e test intradermici; test in vitro; test per le intolleranze alimentari, test per l'individuazione delle orticarie in vitro; test per le intolleranze alimentari, test per l'individuazione delle orticarie
ANGIOLOGIA	Visita angiologica, ecocolordoppler arterioso, TSA, ecocolordoppler venoso
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	Consulenze anestesologiche, Consulenze di Terapia antalgica, prestazioni di Terapia antalgica
CARDIOLOGIA	Elettrocardiogramma; Visita Cardiologica; Ecocardiocolore doppler; Prova da sforzo al cicloergometro; Holter cardiaco e Holter pressorio 24h;
CHIRURGIA GENERALE	Visita di chirurgia generale, Visita di chirurgia oncologica mammaria, Visita di chirurgia plastica, Visite neurochirurgiche;
CHIRURGIA VASCOLARE	Visite chirurgiche per chirurgia vascolare,
DIETOLOGIA-SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	Visita dietologica, Percorso di educazione alimentare;
DERMATOLOGIA	Visita dermatologica, Patch test, peeling, Terapia fotodinamica (PDT), percorso acne (pem) videodermatoscopia digitale per mappatura nei, diatermocoagulazione (coagulazione di angiomi e distruzione di fibromi penduli)
DIABETOLOGIA	Visita diabetologica;
ENDOCRINOLOGIA	Visita endocrinologica, Visita endocrinologica pediatrica;
EMATOLOGIA	Visita ematologica;
FISIATRIA	Visita fisiatrica, infiltrazioni, mesoterapia.
GASTROENTEROLOGIA	Visita gastroenterologica, visita gastroenterologica pediatrica

GINECOLOGIA OSTETRICA	Vedi Percorso Donna
GERIATRIA	Visita geriatrica
MEDICINA ESTETICA	Vedi Medicina Estetica
MEDICINA LEGALE PER IDONEITÀ ALLA GUIDA	Visita idoneità alla guida;
MEDICINA PERSONALIZZATA	Visita di medicina personalizzata;
MEDICINA PREVENTIVA	Medicina preventiva per terapia antiaging, terapia antiossidante, terapia chelante;
MEDICINA INTERNA	Visita internistica, Visita malattie metaboliche;
NEFROLOGIA	Visita nefrologica, visita osteopatie metaboliche;
NEUROLOGIA	Visita neurologica, visita specialistica per cefalea, emicranie, nevralgie, Studio Neurofisiologico (EMG), ecografia del nervo,
OCULISTICA	Visita oculistica, fundus oculi, tonometria, lavaggio vie lacrimali, pachimetria test di schirmer,
ONCOLOGIA	Visita oncologica;
OSTEOPATIA	Visita osteopatica;
ORTOPEDIA	Visita ortopedica;
OTORINOLARINGOIATRIA	Visita Otorinolaringoiatrica; Esame Audiometrico; Impedenzometria; Lavaggio auricolare; Timpanogramma; Esame otofunzionale; ABR potenziali evocati uditivi; Videolaringoscopia; Videorinoscopia;
PEDIATRIA	Visita pediatrica, Visita oncoematologia pediatrica, Visita allergologica pediatrica, Visita gastroenterologica pediatrica, Visita endocrinologica pediatrica;
PNEUMOLOGIA	Visita pneumologica, spirometria, pulsossimetria
PODOLOGIA	Visita podologica, esame baropodometrico, curettage;
PROCTOLOGIA	Visita proctologica, anoscopia, rettoscopia, legatura emorroidi;
PSICOLOGIA, PSICOTERAPIA E PSICHIATRIA	visita psichiatrica, sedute psicologiche e psicoterapiche individuali, di coppia, di gruppo, neuropsicologia;
POSTUROLOGIA	Visita posturologica, Visita di gnatologia posturale;
REUMATOLOGIA	Visita reumatologica; Visita reumatologica di controllo
TOSSICOLOGIA	Visita tossicologica;
TERAPIA ANTALGICA	Visita di terapia antalgica, agopuntura, terapia laser, terapia antalgica, carbossiterapia;
UROLOGIA	Visita urologica, Visita andrologica, Uroflussometria.

## SERVIZI OFFERTI

### Percorso Donna

Percorso Donna è un progetto del che offre un insieme di servizi per la salute della donna, coordinato dalla responsabile dott.ssa Antonella Agnello, specialista in ginecologia e ostetricia.

I servizi di Percorso Donna sono rivolti alla donna di qualsiasi età, alla coppia, e ad ogni medico che se ne prenda cura e offrono la “comprensione” critica e supportata dai dati clinici, di quei processi fisiologici e patologici che riguardano principalmente la donna, ma che si riflettono poi nella vita di coppia e nella vita sociale.

#### Per accedere al servizio di ginecologia

- per accedere ai servizi del Percorso Donna è necessaria la prenotazione. I servizi sono privati.
- è possibile scegliere uno specialista ginecologo del team di Percorso Donna: un colloquio e una visita ginecologica permetteranno di individuare il percorso più adatto per l’esigenza di ognuna. Lo specialista è a vostra disposizione per effettuare gli esami necessari (pap test, hpv test, colposcopia, tamponi vaginali, uretrali, isteroscopia diagnostica, ecografie ostetrico – vaginali, ecc), per discutere i risultati, per tutti i dubbi ed eventuali necessità.

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
VISITA SPECIALISTICA	visita ginecologica
	visita senologica
	visita ostetrica
	consulenze specialistiche
	test combinato con ecografia per translucenza nucale
	test prenatale non invasivo ricerca delle cellule fetali nel sangue materno
ECOGRAFIE	ostetrica
	ginecologica
	morfologica
	monitoraggio ecografico dell’ovulazione
ESAMI E PRESTAZIONI GINECOLOGICHE	Citologia mammaria, HPV test, Pap test, tampone vaginali, tamponi rettali, tamponi vulvari
	applicazione pessario, applicazione/rimozione spirale, biopsia endometriale, biopsia portio, isteroscopia diagnostica, isterosalpingografia, diatermocoagulazione di erosione della portio
	diagnosi e cura dell’atrofia vaginale ,vulvodinia,rapporti dolorosi (trattamento con Vagy Combi)
PERCORSI	Contracezione / Preconcezione / Gravidanza
	Infertilità / Infezioni vaginali
	Prevenzione tumori
	Premenopausa e menopausa
	Osteoporosi

\* Prestazioni eseguite presso POLIAMBULATORIO EUGANEA MEDICA autorizzata con provvedimento conclusivo n.142/2021 e con parere Ulss6 prot.7809/2021 a Poliambulatorio, Struttura Extraospedaliera di Chirurgia e Ambulatorio Chirurgico B5 e B.

## SERVIZI OFFERTI

### Medicina Estetica

Il servizio di Medicina Estetica del Poliambulatorio Euganea Medica offre trattamenti per il viso e per il corpo per risolvere o migliorare le più varie problematiche estetiche. **Il servizio è coordinato dalla Dr.ssa Concita Muneratti.** Il servizio prevede: Consulenza di un esperto in Medicina Estetica; Team di specialisti dedicato multidisciplinare; Proposte flessibili e personalizzate sulle esigenze del paziente.

#### Prestazioni:

CICATRICI POST ACNEICHE	fototermolisi frazionale
	peeling
	filler
	acido ialuronico
	biorivitalizzazione
	laser CO2 frazionale
	radiofrequenza
CAPILLARI VISO E CORPO	fototermolisi selettiva
EPILAZIONE	luce pulsata, viso e corpo
	laser NdYag 1064nm
INESTETISMI CUTANEI	fototermolisi selettiva e frazionale
	laser CO2 chirurgico
	crioterapia
	fotoringiovanimento con luce pulsata (IPL)
LASSITÀ CUTANEA	radiofrequenza
	fili in PDO
	biorivitalizzazioni
	fototermolisi frazionale
RIMOZIONE MACCHIE SOLARI E TATUAGGI	fototermolisi selettiva
	luce pulsata (IPL)
	peeling
CELLULITE E ADIPOSITÀ LOCALIZZATE	radiofrequenza
	icoone
	ultrasuoni
SMAGLIATURE	fototermolisi frazionale
	biorivitalizzazioni
	peeling
RINGIOVANIMENTO VISO	filler
	peeling
	biorivitalizzazione
	tossina botulinica di tipo A
	fototermolisi frazionale
	radiofrequenza viso
	fili in PDO

- fototermolisi selettiva con laser NdYag 1064 nm; fototermolisi frazionale con laser erbium fiber glass 1550 nm; icoone: massaggio meccanico di trazione e aspirazione tessutale

## Check-up e prevenzione

Il Servizio Check-up offre dei percorsi di prevenzione e diagnostica per il controllo dello stato di salute, con l'ausilio di parametri di laboratorio, esami strumentali e visite specialistiche

### Per accedere al servizio

Si può accedere al servizio presso il Poliambulatorio Euganea Medica (sede della segreteria organizzativa Check-up). Normalmente i check-up vengono eseguiti in una sola mattina (o giornata) per ottimizzare i tempi.

Tipologie di proposte nell'ambito della prevenzione:

### Check-up personalizzato

È preceduto da un colloquio preliminare (anche telefonico) o da prima Visita Internistica (se si tratta del primo check-up), entrambi con l'Internista responsabile, per scegliere l'iter diagnostico in base alle esigenze della persona

### Percorso internistico di base

È costituito da accertamenti di base e fissi per il cui svolgimento non è necessario il colloquio preliminare o prima visita ma si prenota direttamente in Segreteria.

In entrambi i percorsi si esegue il colloquio conclusivo (con Visita Internistica se non già eseguita) per la discussione degli esami eseguiti e la redazione della lettera riepilogativa indirizzata ai Medici Curanti e/o Specialisti, che viene consegnata alla persona unitamente agli esami eseguiti.

### Percorsi Prevenzione

Presso il Poliambulatorio Synlab Euganea Medica sono attivi una serie di Percorsi di prevenzione focalizzati su singoli temi: Donna (under/over 40), Menopausa, Uomo, Cardiovascolare, Gastrointestinale, Diabete, Allergie, Salute delle ossa e osteoporosi. Ogni percorso è coordinato da uno Specialista che segue il paziente in tutte le fasi e prevede – a seconda della tipologia – una visita di inquadramento generale, esami del sangue ed analisi strumentali approfondite.

### Percorsi IUNIC

Per offrire un supporto davvero personalizzato a chi desidera intraprendere un percorso nutrizionale, il Poliambulatorio Synlab Euganea Medica propone i Percorsi IUNIC: un nuovo servizio integrato fra consulenza nutrizionale e analisi di laboratorio di ultima generazione (genetiche e biochimiche) per costruire un percorso davvero "su misura". Tre i percorsi attivi:

- Percorso IUNIC Metabolic (Dieta del DNA per un Dimagrimento Personalizzato)
- Percorso IUNIC Antiaging (Dieta Antiage per contrastare l'invecchiamento precoce)
- Percorso IUNIC Sensitivity (Intolleranze e Sensibilità Alimentari).

## SERVIZI OFFERTI

## Chirurgia extraospedaliera

Per gli interventi chirurgici ambulatoriali che non richiedono degenza e che vengono effettuati nell'arco della giornata, il Poliambulatorio Euganea Medica mette a disposizione dell'utenza una struttura extraospedaliera di chirurgia (SEOC) aperta dal lunedì al sabato.

Presso Seoc è possibile eseguire semplici interventi chirurgici e procedure diagnostiche endoscopiche, anche con anestesia locale e/o generale.

### Come accedere al servizio SEOC:

Per effettuare interventi chirurgici ambulatoriali presso SEOC è necessario prenotare una visita chirurgica preliminare presso il Poliambulatorio Euganea Medica. Le prestazioni endoscopiche possono essere prenotate direttamente.

È possibile prenotare chiamando la segreteria di accettazione del Poliambulatorio Euganea Medica al numero 049.8806334. I servizi sono privati.

CHIRURGIA ORTOPEDICA	dito a scatto
	morbo di Dupuytren
	tunnel carpale
CHIRURGIA PLASTICA	blefaroplastica
	otoplastica
	lipofilling
	lifting
	liposuzione
	mastoplastica riduttiva e additiva
CHIRURGIA UROLOGICA	frenuloplastica
	vasectomia
	varicocele
	idrocelectomia
	circoncisione
CHIRURGIA GENERALE	asportazione cisti
	lipomi
	nei
	neoformazioni
	xantelasma
	ernioplastica inguinale
	ernioplastica crurale
	ernioplastica ombelicale
CHIRURGIA PROCTOLOGICA	legatura o riduzione emorroidi
	ragadi anali e fistole anali
	colonscopia, anche pediatrica

ENDOSCOPIA DIGESTIVA	gastroscopia, anche pediatrica
	rettosigmoidoscopia, anche pediatrica
ENDOSCOPIA E CHIRURGIA GINECOLOGICA (ISTEROSCOPIA DIAGNOSTICA)	biopsia vulvare, cervicale, vaginale, endometriale
	polipectomia cervicale
	biopsia endometriale, biopsia portio, isteroscopia diagnostica, isterosalpingografia, diatermocoagulazione di erosione della portio

## Modalità di accesso e prenotazione

Tutte le prestazioni erogate sono accessibili solo su prenotazione.  
Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato.

Per prenotare:

Prelievi venosi, Elettrocardiogrammi, Tamponi Covid, :

- Utilizza il sito <https://syncoda.synlab.it/booking/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scarica l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;

Visite Specialistiche, Diagnostica per Immagini private:

- telefona o scrivi una e-mail ai recapiti della struttura;
- contattaci attraverso l'apposito form del sito web

### Documentazione necessaria:

I documenti necessari da consegnare in fase di accettazione sono:

- Tessera sanitaria: è preferibile presentare entrambe le tessere sanitarie
- Prescrizione del medico (necessaria per le prestazioni convenzionate e di radiologia)
- Documentazione clinica ed esami precedenti

## Ritiro referti e pagamenti

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 e va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna del referto.

I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione.

### Delega del ritiro referti

L'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna 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.

### Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione, ad esclusione delle visite specialistiche, che richiedono il pagamento al termine delle stesse.

Il pagamento va effettuato presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat, e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay.

### Disdetta di prestazioni private.

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

## SERVIZI OFFERTI

### Analisi cliniche di Laboratorio

Il LABORATORIO ANALISI SYNLAB VENETO, sito a Noventa Vicentina (Vi) via C. Porta n. 122, opera come Laboratorio Analisi dal 2006, con Direzione tecnica affidata alla Dott.ssa Cristina Lapucci.

Il Laboratorio Analisi e tutti i Punti Prelievo Synlab Veneto operano in regime privato .

La costituzione della rete secondo modello organizzativo di tipo A, accentra la responsabilità analitica al Laboratorio Data Medica Padova Spa, e la responsabilità pre e post analitica al Laboratorio Synlab Veneto.

La sede legale di Synlab Veneto è in Via C. Colombo, 13 – 35020 Albignasego.

#### • LABORATORIO ANALISI SYNLAB VENETO

Direttore Tecnico del Laboratorio: Dr.ssa Cristina Lapucci  
Via Carlo Porta 122 – 36025 Noventa Vicentina (VI)  
Tel. 0444 787955 [noventa.pp@synlab.it](mailto:noventa.pp@synlab.it)

Per eseguire le analisi e per la consegna di campioni biologici è necessaria la prenotazione.

Per prenotare:

- Utilizza il sito <https://syncoda.synlab.it/booking/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scarica l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;

#### Prestazioni:

- Chimica clinica ed elettroforesi;
- Ematologia e coagulazione;
- Immunometria;
- Microbiologia;
- Farmacologia;
- Settore urine;
- Immunoematologia.
- Anatomia patologica;
- Citologia ginecologica;
- Citogenetica;
- Genetica Medica e Biologia Molecolare;
- Tossicologia;
- Virologia;
- Test Intolleranze Alimentari.

PACCHETTI DI PRESTAZIONI: Synlab Veneto offre all'utenza la possibilità di effettuare dei pacchetti preventivi di Check-Up per monitorare lo stato di salute e benessere:

- Check-up Under 40 Uomo
- Check-up Under 40 Donna
- Check-up Over 40 Uomo
- Check-up Over 40 Donna
- Check-up Over 50 Donna
- Check-up Prevent Donna
- Check-up Prevent Uomo
- Check-up Gastrointestinale

I test contenuti nei pacchetti sono semplici e non invasivi e consentono di verificare lo stato di salute oltre ad effettuare un'efficace prevenzione alle patologie più diffuse.

Il personale di Synlab Veneto è composto da Biologi, Infermieri professionali ed Amministrativi.

Tutti i professionisti sanitari seguono programmi di formazione permanente previsti dalla Normativa del Settore Sanitario (ECM) ed operano secondo le Linee Guida dettate dalle principali Società Scientifiche, che fissano gli standard di riferimento per il controllo della produzione analitica a garanzia dell'affidabilità dei risultati.

L'elenco delle analisi erogate dal LABORATORIO ANALISI SYNLAB VENETO è disponibile e consultabile presso la sala d'accettazione del Punto Prelievi.

La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

### Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale. In generale per accedere alla prestazione è consigliabile un digiuno di almeno 8 ore. **Per i neonati può essere sufficiente un digiuno di 3-4 ore.** Per digiuno si intende astensione da cibo, bevande, alcool, fumo, farmaci, esclusi i salvavita o secondo indicazione del medico curante. Si possono bere 1-2 bicchieri d'acqua.

Si ricorda inoltre che non devono essere fatti sforzi fisici intensi prima del prelievo e che durante l'attesa bisogna rimanere il più possibile seduti.

Si prega di giungere presso la Struttura 15 minuti prima dell'appuntamento. I tempi medi di attesa per l'esecuzione del prelievo sono di 10 minuti (nelle ore di maggior affluenza e rispetto al tipo di esame possono subire delle variazioni).

### Campioni biologici

Presso le strutture sono disponibili i contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. Durante la raccolta del campione si raccomanda di:

- manipolare con cura i contenitori facendo attenzione a non sottoporli a contaminazioni con altri agenti;
- assicurarsi che ogni contenitore sia chiuso bene e non vi sia rischio di spandimento;
- identificare il contenitore con cognome e nome, data di nascita, ora e data di raccolta
- durante il trasporto inserire il contenitore all'interno di un sacchetto mantenendolo preferibilmente in posizione verticale fino alla consegna in laboratorio

### Ritiro Refeti

- Il ritiro referti delle analisi di laboratorio avviene tramite il portale web dal quale si possono scaricare gli esiti delle analisi di laboratorio effettuate presso Synlab Veneto.
- Il portale web – disponibile all'indirizzo <http://refertidatamedica.synlab.it> permette di visualizzare e scaricare i referti di laboratorio attraverso l'inserimento delle credenziali rilasciate in fase di accettazione nell'apposito foglio di ritiro.
- 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 e va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna del referto.

## 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, tariffe.

### 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.

### Accesso per Diversamente abili

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili. In particolare presso tutte le strutture è presente un apposito ascensore e nell'ingresso principale sono disponibili carrozzine per il trasporto all'interno delle strutture

### Casi di priorità

I soggetti diversamente abili, ai bambini di età inferiore ai 6 anni, alle donne in stato di gravidanza, ai casi clinici urgenti, viene assicurata una priorità di accettazione.

### 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.

### Consenso informato

Per alcune prestazioni può essere necessaria la sottoscrizione da parte dell'utente di un consenso informato o la compilazione di un questionario anamnestico. In caso di minori il consenso verrà sottoposto al genitore o ad altra persona che ne rappresenti la potestà genitoriale.

### Convenzioni

Presso la struttura 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.

### Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD063-SY "Richiesta copia conforme documenti". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

I referti sono disponibili in archivio informatico per 5 anni.

### 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.

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri ha introdotto i “concetti fondamentali” che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una “carta dei servizi” (D.l.no 163 e L. 11 luglio 1995 no 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

## I nostri principi – DPCM 19/05/1995

**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 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.





## 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.

