

CENTRO A. FLEMING SRL
LABORATORI ANALISI CLINICHE
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
PUNTI PRELIEVO

CARTA DEI SERVIZI

Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163

Direttore Sanitario Poliambulatorio via Doria, 16/A – Verona:
Dottoressa Paola Falcieri

Direttore Laboratorio via Gandhi, 3 – Cerea (VR):
Dottoressa Elisabetta Menin

Direttore Laboratorio via Doria, 16/A – Verona:
Dottoressa Francesca Cerutti



REGIONE DEL VENETO

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal CENTRO A. FLEMING e le modalità con cui opera la stessa. Con essa il CENTRO A. FLEMING intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigere 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.

Presso il Centro sono infatti disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

Il CENTRO A. FLEMING s'impegna ad inviare copia della presente Carta dei servizi al Ministero della Sanità, al Dipartimento della Funzione Pubblica, al Dipartimento dei Servizi Sociosanitari della Regione Veneto, alle proprie ASL di riferimento, ai Medici di Base.

La presente sarà messa a disposizione dei clienti presso tutte le sedi della struttura.

CHI SIAMO

Nel 2012 Il CENTRO A. FLEMING è entrato a far parte del Gruppo Synlab, uno dei più importanti network di laboratori d'Europa.

Il CENTRO A. FLEMING è una società che raggruppa aziende storiche veronesi che operano da anni nel campo della diagnostica di laboratorio, con n. 8 punti prelievo a Verona e provincia e una struttura poliambulatoriale sita a Verona Via Doria.

I laboratori analisi del Centro A. Fleming (siti in via Doria, n. 16/A a Verona e Via Gandhi N. 3 a Cerea) sono laboratori in rete con il laboratorio analisi Data Medica Padova Spa dal luglio 2017.

Il CENTRO A. FLEMING, supportato dal Gruppo Synlab, è capace di rispondere alle principali esigenze di privati cittadini e aziende fornendo servizi efficaci, sicuri e rapidi.

Presso il Centro A. Fleming è possibile eseguire prestazioni di laboratorio analisi in convenzione con il SSN.

Dal 2004 il CENTRO A. FLEMING è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001. Gli attestati emessi dall'ente certificatore sono consultabili e scaricabili dal sito internet aziendale www.synlab.it.

LA NOSTRA MISSION

Il CENTRO A. FLEMING si prefigge di offrire servizi sanitari di elevata qualità sia a singoli cittadini che ad aziende, nell'ambito della medicina di laboratorio, medicina del lavoro e poliambulatorio specialistico.

In particolare, il CENTRO A. FLEMING utilizza standard internazionali al fine di posizionarsi come punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali che tecnologici ed organizzativi, così da poter garantire al cliente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

L'erogazione dei servizi avviene sia in regime convenzionato-accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

LA NOSTRA VISION

La nostra strategia 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 è in continua evoluzione per sviluppare e offrire sempre nuovi strumenti diagnostici.

Ci proponiamo 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

Il CENTRO A. FLEMING si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di etnia, età, sesso, lingua, religione, condizione sociale, condizioni psico-fisiche o opinioni politiche.

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

Ai pazienti è garantita la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità ed elevati standard qualitativi.

Diritto di scelta

Informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie.

Partecipazione

È garantito il diritto del paziente e delle Organizzazioni che lo rappresentano, a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato dal Laboratorio.

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 strumentale, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali innovazioni si traducano effettivamente in miglioramenti concreti.

Efficienza ed efficacia

Perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi, 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.

Rispetto della Privacy

Ai pazienti vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prendendo visione dell'Informativa in materia di Privacy, autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo.

I NOSTRI SERVIZI

Il personale è composto da Medici, Biologi, Tecnici di laboratorio, 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.

Presso il CENTRO A. FLEMING si possono eseguire sia analisi di laboratorio che visite specialistiche. Tutte le prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione.

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

• SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Presentandosi presso il CENTRO A. FLEMING 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 prelievo. Il punto prelievo di San Giovanni Lupatoto eroga prestazioni solo in regime privato.

Per effettuare gli esami è sufficiente recarsi presso i Punti Prelievo durante gli orari di apertura, muniti di:

a) richiesta del medico di base su ricettario regionale (solo se si desidera effettuare gli esami in convenzione con il SSN). L'esenzione per patologia o

per altri motivi come reddito, gravidanza, infortunio etc. deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella;
b) tessera sanitaria.

Le modalità di preparazione agli esami sono descritte nell'Allegato 1 del presente documento.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato 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.

Ai bambini di età inferiore ai 6 anni, ai soggetti diversamente abili, alle donne in stato di gravidanza, ai casi clinici urgenti e ai clienti che devono eseguire esami in tempi definiti (es. curva da carico) viene garantita la priorità di accettazione.

Il tempo di attesa, nell'orario di maggiore afflusso di utenti, che intercorre tra l'accettazione e l'effettuazione del prelievo è di circa 15 minuti.

Prelievi a domicilio su appuntamento

Le prenotazioni dei prelievi domiciliari possono essere effettuate direttamente presso la sede oppure telefonando nell'orario di apertura dei Punti Prelievo.

Gestione delle urgenze

Durante l'orario di apertura dei Centri, qualora vi siano motivi d'urgenza, esiste la disponibilità di effettuare prelievi al di fuori del normale orario d'apertura con la consegna del relativo referto entro 2 ore dal prelievo stesso.

Inoltre, per particolari esigenze diagnostiche è possibile integrare gli esami richiesti (compatibilmente con la tipologia di campione presente in laboratorio), entro il giorno successivo all'accettazione.

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

È inoltre possibile, durante l'orario di apertura, ricevere consulenza tecnica o clinica dal nostro personale specializzato.

Ritiro referti

La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "foglio ritiro".

I referti possono essere ritirati presso la sede dal lunedì al sabato negli orari sotto indicati e presso il Punto Prelievi dal lunedì al venerdì negli orari sotto indicati, oppure è possibile visualizzare/scaricare il referto on-line previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione.

	GG e Orari Prelievo	GG e orari Ritiro Referti
Centro A. Fleming	LUN-SAB 7.30- 9.30	LUN- VEN 11.00-13.00 e 14:00 – 16:30 SAB 10.30- 11.30
PP San Bonifacio	LUN-SAB 7.30- 9.30	LUN- VEN 10.00- 12.30 e 15.00-19.30
PP Vicoletto Valle	LUN-VEN 7.30-9.30	LUN - VEN 10.00 – 12.00
PP Montorio	LUN-SAB 7.30 – 9.30	LUN - SAB 10.00 – 12.00
PP Cerea	LUN-SAB 7.30 – 9.00	LUN-VEN 10.30 - 15.30 SABATO 10.30 - 12.00
PP Oppeano	LUN-SAB 7.30 – 9.00	LUN - SAB 10.00 – 11.30
PP San Giovanni Lupatoto	LUN-SAB 7.30 – 9.00	LUN - SAB 10.30 – 12.00
PP Bevilacqua	LUN-SAB 7.30 – 9.00	LUN - SAB 10.00 – 11.30

• **SERVIZI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

Dal mese di aprile 2014 è attivo presso il CENTRO A. FLEMING di via Doria, n. 16/a – Verona, un servizio poliambulatoriale. Le visite e le prestazioni del poliambulatorio sono erogate in regime privato.

L'idea di associare questo servizio alle indagini diagnostiche ha il fine di aumentare la qualità del nostro servizio accompagnando, in modo completo, il nostro cliente in modo da contribuire fattivamente alla sua condizione di benessere, fisico, mentale e sociale.

Di seguito elenchiamo le specialità presenti nella nostra struttura:

- ***Ginecologia ed Ostetricia***
- ***Urologia***
- ***Cardiologia***
- ***Endocrinologia***
- ***Dietetoterapia e Nutrizione Applicata***
- ***Dermatologia***
- ***Oculistica***
- ***Diagnostica per Immagini (solo Ecografie)***

- **Otorinolaringoiatria**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Pneumologia**
- **Psicologia**

L'elenco degli specialisti è riportato nell'Allegato 2 del presente documento.

Orario visite

Le visite vengono eseguite su prenotazione durante l'orario di apertura del Centro. Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente contattando il numero 045.574600 o direttamente presso la struttura.

Ritiro referti

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

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 Italia 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 Italia 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 Italia 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.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per quanto riguarda le indagini diagnostiche e il servizio di prelievo (prestazioni di medicina di laboratorio), il pagamento delle prestazioni va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Per le prestazioni in libera professione, comprese quelle poliambulatoriali, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito.

DOVE SIAMO

- Centro A. Fleming Srl
Laboratorio Analisi, Punto Prelievi e Poliambulatorio
Via Doria, 16/A – 37138 Verona
Tel. 045.574600
Fax 045574776

- Punto Prelievi di Via Sorte, 48 – 37047, San Bonifacio (VR)
Tel. 045 7612109

- Punto Prelievi di Vicoletto Valle, 5 – 37122 Verona
Tel. 045.8060029

- Punto Prelievi di Via Montorio, 68/C – 37122, Verona
Tel. 045.977611
Fax 045.8958988

- Punto Prelievi di Via Gandhi, 3 – 37053, Cerea (VR)
Laboratorio Analisi e Punto Prelievi
Tel. 0442.30130
Fax 0442.31940

- Punto Prelievi di Via Roma, 224 – 37040, Bevilacqua (VR)
Tel. 0442.643338

- Punto Prelievi di Via Roma, 49 – 37050, Oppeano (VR)
Tel. 045.6970745

- Punto Prelievi di Via C. Battisti, 23A – 37057, San Giovanni Lupatoto (VR)
Tel. 045.548567

Indirizzo e-mail: info.verona@synlab.it