

## CENTRO A. FLEMING SRL

**LABORATORIO 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/A – Cerea (VR):  
Dottoressa Elisabetta Menin

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

Indirizzo e-mail: [info.verona@synlab.it](mailto:info.verona@synlab.it)



Rev.15 Aprile 2022

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 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.

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 invia copia della presente Carta dei servizi all'Ordine dei Medici, oltre ad essere pubblicata nel sito aziendale.

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 IN Via A.Doria 16/a.

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 modello organizzativo di tipo A, 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](http://www.synlab.it).

## 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.

### **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 prestatato 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, 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.

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato e in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (ove previsto).

La struttura ha attivato convenzioni con i maggiori Fondi Assicurativi, Previdenziali, Bonus Welfare ecc., che offrono la possibilità di usufruire di sconti o coperture di spesa sulle prestazioni sanitarie erogate di centri.

Tutte le prestazioni erogate sono consultabili presso l'accettazione e accessibili solo su prenotazione.

Per prenotare prelievi venosi, esami ginecologici, Ecg:

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

Per prenotare Visite Specialistiche

- telefonare o inviare una e-mail ai recapiti della struttura;
- contatti attraverso l'apposito form del sito web



## 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 in regime privatistico, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il punto prelievo.

I punti prelievo di San Giovanni Lupatoto e San Bonifacio erogano prestazioni solo in regime privato.

Per effettuare gli esami è sufficiente recarsi presso i Punti Prelievo, previa prenotazione, 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.

### **Indicazioni per il prelievo**

Si raccomanda di verificare preliminarmente i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione del Punto Prelievo scelto, in quanto alcune tipologie di prestazioni possono non essere eseguite.

In generale per accedere alla prestazione è consigliabile un digiuno di almeno 8 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.

Non si eseguono prelievi a bambini con età inferiore ai 3 anni e nello specifico presso il Punto Prelievo di San Bonifacio, non si eseguono prelievi a bambini.

### **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.

Nei front office delle strutture sono presenti depliant informativi:

- All.1 alla Carta dei Servizi che sintetizza per i Test maggiormente richiesti, le modalità di preparazione e su quali sedi si possono eseguire;
- di particolari Test o pacchetti preventivi di Check-Up per monitorare lo stato di salute e benessere che possono essere richiesti in front office

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili, ai sensi della Normativa Vigente in materia di Privacy.

Ai bambini di età inferiore ai 12 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.

Il Punto Prelievo di San Bonifacio non effettua prelievi a domicilio.

### **Ritiro referti e pagamenti**

Il ritiro referti delle analisi di laboratorio avviene prevalentemente tramite il portale web, previo consenso del paziente e consegna delle credenziali di accesso da parte della segreteria 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.

## **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.

## **Richiesta Duplicati**

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 e verrà evasa in 7 giorni lavorativi.

## **Mancato ritiro referti**

In caso di mancato ritiro del referto entro 30 giorni dalla data prevista di consegna, l'utente è tenuto al pagamento della prestazione per intero, come "pagante in proprio" dedotto l'importo del ticket se è stato versato anticipatamente.

## **Pagamento**

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione, come evidenziato nel DGR 600 del 13.03.2007.

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

## **POLIAMBULATORIO**

Dal mese di aprile 2014 è attivo presso il CENTRO A. FLEMING di via Doria, n. 16/a – Verona, un servizio poliambulatoriale.

Il Poliambulatorio è affidato alla Direzione Sanitaria della Dott.ssa Paola Falcieri.

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
- Dietoterapia e Nutrizione Applicata
- Dermatologia
- Oculistica
- Diagnostica per Immagini (solo Ecografie)
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e Traumatologia
- Pneumologia
- Psicologia

## 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.

## 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.

## Pagamenti

Per quanto riguarda le indagini diagnostiche e prestazioni di poliambulatorio il pagamento va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione.

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

Struttura Sanitaria	Orario di Apertura della Struttura	Giorni e Orari Prelievo	Giorni e Orari Ritiro Referti
<p>Centro A. Fleming Poliambulatorio e Punto Prelievi Via A. Doria, 16 Verona Tel. 045 574600 <a href="mailto:verona-doria.pp@synlab.it">verona-doria.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30-15.30</p> <p>Sabato 7.30-11.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30-10.00</p>	<p>Lunedì - Venerdì Sabato 12.00-15.30</p> <p>Sabato 10.30-11.30</p>
<p>Punto Prelievo Non convenzionato c/o Poliambulatorio Igea Via Sorte, 48 San Bonifacio Tel. 045 7612109 <a href="mailto:sbonifacio.pp@synlab.it">sbonifacio.pp@synlab.it</a></p> <p><i>Non si eseguono prelievi a bambini Non si effettuano prelievi domiciliari</i></p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30-19.00</p> <p>Sabato 7.30-12.00</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.00 - 08.40</p>	<p>Lunedì - Venerdì 10.00 - 12.30 15.00 - 18.30</p> <p>Sabato 10.00 - 12.00</p>
<p>Punto Prelievo Vicoletto Valle, 5 Verona Tel. 045 8060029 <a href="mailto:verona-vicolettovalle.pp@synlab.it">verona-vicolettovalle.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30 - 12.00</p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30 - 9.30</p>	<p>Lunedì - Venerdì 10.00 - 12.00</p>
<p>Punto Prelievo Via Montorio, 68/C Verona Tel. 045.977611 <a href="mailto:verona-montorio.pp@synlab.it">verona-montorio.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30-12.00</p> <p>Sabato 7.30-11.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30 - 9.30</p>	<p>Lunedì - Venerdì 10.00 - 12.00</p> <p>Sabato 10.00-11.30</p>

<p>Punto Prelievo Via Ghandi, 3/A 46 Cerea Tel. 0442.30130 <a href="mailto:cerea.pp@synlab.it">cerea.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Venerdì 7.30-15.30</p> <p>Sabato 7.30 12.00</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30 – 9.00</p>	<p>Lunedì - Venerdì 10.30 - 15.30</p> <p>Sabato 10.30 - 12.00</p>
<p>Punto Prelievo Via Roma, 49 Oppeano Tel. 045.6970745 <a href="mailto:oppeano.pp@synlab.it">oppeano.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30-11.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30 – 9.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 10.00 – 11.30</p>
<p>Punto Prelievo Non convenzionato Via C.Battisti, 23/A San G.Lupatoto Tel. 045.548567 <a href="mailto:sqglupatoto.pp@synlab.it">sqglupatoto.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì – Sabato 7.30-12.00</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30 – 9.00</p>	<p>Lunedì - Sabato 10.30 – 12.00</p>
<p>Punto Prelievo Via Roma, 224 Bevilacqua Tel. 0442.643338 <a href="mailto:bevilacqua.pp@synlab.it">bevilacqua.pp@synlab.it</a></p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30-11.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 7.30 – 9.30</p>	<p>Lunedì - Sabato 10.00 – 11.30</p>