

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

SYNLAB Data Medica Srl

Laboratorio e Punto Prelievi
Via Alfieri,19 - Padova



Direttore Laboratorio: Dott. Massimo Albertin

CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB Holdco GmbH, nata nel 2015 dalla fusione dei gruppi SYNLAB e LABCO.

SYNLAB è il leader Europeo nella fornitura di servizi di diagnostica medica, con un'offerta completa di servizi di Medicina di Laboratorio per Pazienti, Medici, cliniche e per l'industria farmaceutica.

SYNLAB combina i benefici di un network internazionale con i vantaggi di un provider di diagnostica locale: in questo modo siamo più vicini al territorio, in grado quindi di fornire servizi e consulenza personalizzati per i nostri Clienti, tenendo conto di esigenze e peculiarità locali.

SYNLAB Italia è un network nazionale leader nel settore della diagnostica, composto da una rete capillare di Laboratori, Punti Prelievo e Centri Polidiagnostici di eccellenza, progettati per offrire un servizio di alta qualità ai Clienti in tutta Italia. Questo sistema innovativo introduce un nuovo approccio "integrato" alla medicina, unendo innovazione tecnologica, prevenzione avanzata e cura della salute, sempre in linea con i più elevati standard di qualità europei.

Grazie alla sua struttura organizzativa e alla qualità dei servizi, SYNLAB rappresenta oggi il principale gruppo di diagnostica integrata in Italia. È il partner di riferimento per:

- Specialisti: fornendo dati diagnostici precisi e tempestivi, essenziali per il processo decisionale clinico.
- Laboratori clienti: garantendo servizi di laboratorio all'avanguardia e soluzioni personalizzate per soddisfare ogni esigenza diagnostica.

PREMESSA

Con decorrenza 1^a aprile 2026 attraverso un progetto di fusione per incorporazione la società Analisi Mediche Pavanello è entrata a far parte del Gruppo SYNLAB, la più grande rete europea nell'offerta di servizi di diagnostica medica.

Il progetto ha previsto l'incorporazione nella società SYNLAB Data Medica Srl e contestuale cambio di denominazione sociale.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Data Medica Srl 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. A questo scopo, presso la struttura, sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Laboratorio e Punto Prelievo di Padova Via V. Alfieri, 19, nonché le modalità con cui opera lo stesso

La Direzione Tecnica del Laboratorio è affidata al Dott. Massimo Albertin.

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 QUALITA'

La nostra mission

Fornire informazioni diagnostiche utili per una vita sana e per il benessere di tutti.

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.



ACCESSIBILITA'

SYNLAB Data Medica Srl

Sede legale: Via Zanchi, 89 - 35133 Padova

Sede Operativa

Via Vittorio Alfieri, 19, - Padova

Tel. 049/8829627 – mail: prelieviguizza@pavanello.it

ORARI DELLA STRUTTURA

Orari di apertura	LUN - SAB	07:30 – 12:00
Accettazione Servizio Prelievi	LUN - SAB	07:30 – 9:30
Ritiro Referti	LUN - SAB	10:00 – 12:00

L'accesso alle prestazioni è su prenotazione che può essere effettuata:

- utilizzando il sito online www.synlab.it scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- scaricando l'APP SYNLAB e scegliendo sede ed orario di preferenza;
- telefonando o scrivendo una e-mail ai recapiti della struttura;
- di persona agli sportelli negli orari di apertura.

Qualsiasi informazione relativa agli esami eseguibili è reperibile ai seguenti link:

- www.synlab.it
- <https://www.gruppodatamedica.net/>

Come arrivare:

Con mezzi propri: la struttura è raggiungibile sia uscendo a Padova Est che a Padova Ovest dall'Autostrada Venezia-Milano-Bologna, trovandosi quasi a metà delle due uscite.

Provenendo da Padova Ovest, percorrere tutta la tangenziale Ovest sino all'indicazione per Albignasego, dove si deve girare a sinistra verso il quartiere Guizza: qui si trova Via Monti, che costeggiando Piazza Mercato, immette in Via Alfieri.

Provenendo da Padova Est, percorrere la tangenziale Est sino uscita n.10, indicazione Via Guizza – Albignasego, tenere la destra verso il quartiere Guizza: qui si trova Via Monti, che costeggiando a Piazza Mercato, immette in Via Alfieri.

Con mezzi pubblici: Stazione principale FF.SS. PADOVA la struttura si trova a Padova oltre il quartiere Guizza verso Albignasego che è a Padova Sud, Linea Tram-GUIZZA e SITA Padova-Conselve, all'inizio di Via Monti, che immette in Via Alfieri all'altezza di Piazza Mercato.

Parcheggio: in prossimità della struttura lungo via Monti e via Alfieri.

SERVIZI OFFERTI

Laboratorio con Punto Prelievo

Direttore Tecnico: Dott. Massimo Albertin

Convenzionato SSR

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o in regime privato.

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

Per prenotare

L'accesso alle prestazioni è su prenotazione che può essere effettuata:

- Utilizzando il sito <https://www.portalemedica.it/ampav/modules/po/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- Scaricando l'APP SYNLAB e scegliere sede ed orario di preferenza;
- telefonando o scrivendo una e-mail ai recapiti della struttura;
- di persona agli sportelli negli orari di apertura.

È possibile richiedere il prelievo a domicilio a pagamento e su prenotazione.

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatrice di accettazione i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti.

Sistema Sanitario Nazionale – SSN

Per usufruire di una prestazione sanitaria in regime di CONVENZIONE con il Servizio Sanitario Nazionale è necessaria l'impegnativa (ricetta) del medico del SSN.

Ticket sanitario

Il ticket sanitario può essere pagato fino ad un massimo di € 36,15.

Servizi Analisi:

Il servizio di Laboratorio Analisi è organizzato in RETE secondo il modello di tipo A previsto dal Dgr 4052 del 11/12/2007, con il Laboratorio SYNLAB Data Medica, sito a Padova in Via A. Zanchi 89.

Questo comporta la centralizzazione della fase analitica al Laboratorio di Padova diretto dal Dott. Livio Caberlotto, mentre resta in capo ai laboratori afferenti, la responsabilità della fase pre e post analitica dei campioni.

Le analisi riguardano:

- Chimica clinica ed elettroforesi;
- Ematologia e coagulazione;
- Immunometria;
- Microbiologia;
- Farmacologia;
- Settore urine;
- Immunoematologia.

In collaborazione con il Laboratorio SYNLAB Italia Srl di Castenedolo (BS)

- Anatomia patologica;
- Citologia ginecologica;
- Citogenetica;
- Genetica Medica e Biologia Molecolare;
- Tossicologia;
- Virologia;
- Test Intolleranze Alimentari.

Check-up e prevenzione

Il Servizio Check-up di SYNLAB Data Medica Srl 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 contattando la 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:

Si 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.

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 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).

Si eseguono prelievi a bambini, previa valutazione del personale infermieristico.

Campioni biologici

Presso la struttura 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.

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 e le tariffe.

❖ Accesso per persone con disabilità

La struttura è completamente attrezzata per garantire un accesso sicuro e agevole alle persone con disabilità, nel rispetto delle normative vigenti sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Servizi dedicati:

- Ingressi accessibili: gli ingressi principali e i percorsi interni sono privi di barriere, permettendo un facile transito con sedie a rotelle o altri ausili.
- Servizi igienici: locali specificamente progettati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

Il nostro personale è a disposizione per fornire supporto e assistenza garantendo a tutti i pazienti un'esperienza confortevole e inclusiva.

❖ Casi di priorità

Per garantire un servizio efficiente e rispettoso delle esigenze individuali, la struttura assicura priorità di accettazione a:

- Pazienti con prenotazione, per agevolare la gestione degli appuntamenti e ridurre i tempi di attesa
- Persone con disabilità, offrendo loro un accesso rapido e senza difficoltà
- Donne in stato di gravidanza, in considerazione delle loro particolari necessità.

Il nostro impegno è rivolto a offrire un'esperienza confortevole e organizzata, in linea con i principi di equità e attenzione al paziente.

❖ Consenso informato

Nel rispetto delle normative e per garantire ai pazienti una scelta libera e consapevole, per alcune prestazioni potrebbe essere richiesto un consenso informato e/o la raccolta di questionari anamnestici. Questi documenti sono necessari per informare adeguatamente l'Utente sui trattamenti proposti, le eventuali alternative e i rischi associati, assicurando così che ogni decisione venga presa in piena consapevolezza.

Nel caso di minori, il consenso informato sarà richiesto al genitore o a una persona che rappresenti la potestà genitoriale, che dovrà fornire la propria autorizzazione per le prestazioni richieste.

La nostra struttura si impegna a garantire che il processo di informazione e consenso sia chiaro, comprensibile e rispettoso della privacy del Paziente.

❖ Convenzioni

Presso la struttura sono attive numerose convenzioni con: enti assicurativi, fondi integrativi, mutue, altre strutture sanitarie. Sia il centralino in fase di prenotazione che la segreteria di accettazione sono a disposizione per maggiori informazioni.

❖ Disdetta di prestazioni

Disdetta di prestazioni convenzionate o esenti

Come stabilito dalla DGR 626/2024, a far data dal 1° settembre 2024 il termine di disdetta senza incorrere in penalità è adeguato a 4 giorni lavorativi, per tutti i canali di prenotazione (inclusi i servizi di interoperabilità regionali), con relativo aggiornamento dei sistemi di messaggistica e di promemoria.

I quattro giorni indicati sono da intendersi come giorni lavorativi, ovvero da lunedì a venerdì, escluse le festività nazionali e patronali.

L'utente che non ha disdetto deve pagare l'INTERA TARIFFA della prestazione, anche se è esente. L'importo corrisponde a quanto indicato nel Nomenclatore Tariffario (Legge Regionale 30/2016 – art.38, comma 12). Solo in casi di forza maggiore, per i quali è necessario presentare adeguata documentazione giustificativa è possibile disdire in tempi diversi dai termini indicati.

Per disdire una prestazione convenzionata occorre:

- telefonare al n. 0496225211 dal lunedì al venerdì 8.00/19.00 sabato 8.00/12.00;
- inviare una mail a prenotazioni@pavanello.it con i dati relativi alla persona e alla prestazione da disdire.

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.

❖ Minorenni

La fruizione dei servizi da parte dei pazienti minorenni richiede la presenza di un genitore, tutore o di chi detiene la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di delega scritta rilasciata dal genitore o tutore, insieme a un documento di riconoscimento del genitore o tutore stesso.

❖ 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.

❖ Ritiro Referti

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "foglio ritiro".

I referti possono essere:

- visualizzati/scaricati sul portale referti on-line, previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione (entro 45 gg dalla pubblicazione);
- ritirati, da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi agli orari indicati sul sito web. I referti possono essere ritirati anche da altra persona; in questo caso l'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega presente nel foglio di ritiro. La persona delegata dovrà presentare la

delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD007-Triveneto "Richiesta di copia documentazione sanitaria e atto di delega". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.
L'evasione della richiesta avverrà in 7 giorni lavorativi.

Delega del ritiro referti

L'interessato può autorizzare la consegna del referto ad un delegato 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.

Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega: deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

❖ Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay.

❖ Suggerimenti e reclami

Il nostro impegno per il miglioramento continuo si traduce nell'istituzione di un Servizio Segnalazioni Reclami, pensato per raccogliere feedback, suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi, con l'obiettivo di ottimizzare le prestazioni offerte.

Come presentare un reclamo o un suggerimento

Gli Utenti hanno a disposizione diverse modalità per inviare segnalazioni:

- Online: tramite il sito web aziendale o inviando una e-mail all'indirizzo dedicato direzionegualita@synlab.it.
- In struttura: compilando il modulo MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami", disponibile presso la struttura.

Assistenza e gestione delle segnalazioni

Il personale addetto all'Accettazione è formato per assistere gli Utenti e fornire risposte tempestive durante tutto l'orario di servizio.

Tutte le segnalazioni, siano esse verbali o scritte, vengono trasmesse alla Direzione, che si impegna a:

- Analizzare le problematiche segnalate;
- Attivarsi per risolverle nel più breve tempo possibile;
- Fornire risposte puntuali, chiare ed esaustive.

Tempi di risposta

La Direzione garantisce una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione.

❖ Customer Survey: valutazione della soddisfazione dell'Utenza

La struttura si impegna a monitorare costantemente il grado di soddisfazione degli Utenti, raccogliendo feedback preziosi per il miglioramento continuo dei servizi.

Il livello di soddisfazione viene verificato periodicamente attraverso l'erogazione di questionari anonimi, che permettono di valutare aspetti come:

- Qualità dei servizi erogati;
- Accoglienza e professionalità del personale;
- Comfort e organizzazione dell'ambiente.

Obiettivi:

- Identificare aree di miglioramento.
- Raccogliere suggerimenti utili per ottimizzare l'esperienza dell'Utente.
- Garantire la massima trasparenza e l'ascolto attivo delle esigenze dei Pazienti.

I risultati di queste indagini rappresentano uno strumento fondamentale per mantenere elevati standard di qualità e per adattare i servizi alle necessità della nostra Utente.