

CARTA DEI SERVIZI

SYNLAB FVG SRL POLIAMBULATORIO E PUNTO PRELIEVO

Direttore Sanitario Dr. Maurizio Cannarozzo

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Poliambulatorio con annesso un Punto Prelievi della società Synlab FVG S.r.l. nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui Synlab FVG S.r.l. 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.

Synlab FVG S.r.l. s'impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alle Autorità Competenti laddove richiesto ed è messa a disposizione dei Clienti presso le proprie sedi operative.

CHI SIAMO

Synlab FVG S.r.l., dal 2020, appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB Limited, nata nel 2015 dalla fusione dei gruppi Synlab e LABCO.

Il Gruppo ha sede principale in Germania e copre tutte le discipline biomediche della diagnostica di laboratorio più avanzata per analisi mediche, veterinarie e per servizi di analisi ambientale. Fornisce inoltre prodotti medicali, servizi di consulenza, centri per la donazione del plasma sanguigno e per la realizzazione di trials clinici.

Il Gruppo SYNLAB in Italia è organizzato come un network nazionale di laboratori dotati di punti prelievo e centri polidiagnostici di eccellenza che tendono a fornire un servizio capillare ai pazienti di tutto il paese.

Il Gruppo ha sede principale in Germania e copre tutte le discipline biomediche della diagnostica di laboratorio più avanzata per analisi mediche, veterinarie e per servizi di analisi ambientale. Fornisce inoltre prodotti medicali, servizi di consulenza, centri per la donazione del plasma sanguigno e per la realizzazione di trials clinici.

Synlab FVG S.r.l., situata a Trieste in Piazza del Ponterosso n. 6, è autorizzata dall'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI) ed opera in regime privato.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Maurizio Cannarozzo.

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 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.



SERVIZI EROGATI

Il personale di Synlab FVG S.r.l. è composto da medici, biologi, infermieri e personale amministrativo che lavorano quotidianamente al servizio dei propri utenti.

Synlab FVG S.r.l., in linea con la politica del Gruppo, mirando all'eccellenza della qualità della diagnostica medica, preventiva e strumentale ha dotato il Poliambulatorio di strumentazione all'avanguardia e personale medico competente. La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

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.

Poliambulatorio

Il Poliambulatorio eroga servizi relativi alle seguenti branche specialistiche:

- ✓ Ginecologia: Dr. Francesco De Seta
- ✓ Endocrinologia: Dr. Antonio Stamegna
- ✓ Genetica Medica: Dr. ssa Savina Dipresa
- ✓ Oncologia: Prof. Giorgio Mustacchi
- ✓ Urologia: Dr. Michele Rizzo, Prof. Giovanni Liguori, Dr. Stefano Bucci
- ✓ Nutrizione: Dr.ssa Francesca Filippi (biologa nutrizionista)
- ✓ Pediatria: Dr. Mauro Stradi
- ✓ Psicologia: Dr.ssa Rossella Vono, Dr.ssa Monica Fronzoni
- ✓ Ortopedia: Martino Marcellino

Medicina di laboratorio

Presentandosi presso il Punto Prelievi è possibile richiedere le analisi di laboratorio in regime privato, secondo il listino a disposizione dell'utenza.

Per effettuare gli esami è sufficiente recarsi dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00 dopo aver eseguito la prenotazione in modo da non creare assembramenti in accordo con le disposizioni in materia anti Covid-19.

L'utente prima di effettuare il prelievo deve consegnare al personale d'accettazione i seguenti documenti:

- ✓ Tessera sanitaria;
- ✓ Codice fiscale;
- ✓ Richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti;
- ✓ Eventuali documenti delle prescrizioni di laboratorio saranno riconsegnati al paziente.

Il Punto Prelievo è convenzionato con i maggiori Enti e Fondi Assicurativi presenti sul mercato. Il personale è a disposizione per qualsiasi informazione sulle possibilità di utilizzo.

MODALITÀ DI ACCESSO E PRENOTAZIONE

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato. Tutte le prestazioni erogate da Synlab FVG S.r.l. sono accessibili solo su prenotazione.

La prenotazione può avvenire secondo le modalità riportate di seguito:

- ✓ Accedere al sito <https://syncoda.synlab.it/booking/> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- ✓ Scaricare l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;
- ✓ Telefonare o scrivere una email ai recapiti della struttura;

All'atto della prenotazione al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni preparatorie alla prestazione richiesta. Eventuali disdette devono essere comunicate con almeno 24h di anticipo rispetto alla data dell'appuntamento. Per l'accettazione consigliamo di presentarsi in accettazione 5-10 minuti prima dell'orario fissato per l'esecuzione della prestazione.

In fase d'accettazione sono richieste le seguenti informazioni/documenti:

- ✓ Carta Regionale dei Servizi;
- ✓ Eventuale prescrizione medica;
- ✓ Eventuali precedenti (referti, diagnosi, lastre, ecc...).

Qualora le prestazioni necessitassero di ulteriori approfondimenti, il saldo del corrispettivo verrà effettuato alla consegna del referto. Il pagamento può essere effettuato tramite denaro contante, carta di credito, bancomat e/o assegno.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D. Lgs 196/03 e successive modifiche nel D. Lgs 101/18, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

RITIRO REFERTI

I referti del Poliambulatorio vengono consegnati direttamente dopo l'esecuzione della prestazione o della visita mentre per alcuni esami particolari è necessario un tempo di refertazione tra i 3 ed i 5 giorni.

Per le prestazioni di laboratorio, 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

- ✓ ritirati da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi, dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie (dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00)
- ✓ 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 al ritiro dovrà esibire un documento di riconoscimento in corso di validità.

NB: Al momento del ritiro, in ottemperanza alla normativa privacy vigente è necessario presentare un documento di identificazione in corso di validità (carta d'identità, passaporto, patente di guida o altro documento equivalente ex art.2 DPR 445/2000).

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.

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.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTI

- ✓ Il cliente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ✓ Il cliente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- ✓ Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ✓ Il paziente ha diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- ✓ Il cliente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- ✓ L'utente ha diritto di ottenere che i dati a lui relativi rimangano segreti.
- ✓ Il cliente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

- ✓ Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- ✓ È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.
- ✓ Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- ✓ Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- ✓ Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.