

CARTA DEI SERVIZI
Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163 e s.m.i.

SYNLAB SDN S.r.l.

Napoli - Via F. Crispi n. 8
Napoli - Via E. Gianturco n. 113
Napoli - Via Guantai Nuovi n. 13/17
Napoli - Piazza Amedeo n. 9
Napoli - Piazza Vanvitelli n. 24
San Giorgio a Cremano (NA) - Via San Giorgio Vecchio n. 104
Pagani (SA) - Via Mangioni n. 19
Salerno - Via A. Gramsci n. 75
Maiori (SA) - Via G. Capone n. 31
Cellole (CE) - Via Umberto I n. 63
Firenze (FI) - Via Cimabue n. 31/R
Sant'Antimo (NA) - Via degli Oleandri 38
Grumo Nevano (NA) - Corso Garibaldi 186



CHI SIAMO

SYNLAB appartiene al più grande gruppo di laboratori di analisi in Europa, SYNLAB AG, 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 polifunzionale di laboratori dotati di Punti Prelievo e Centri Polispecialistici di eccellenza che forniscono un servizio capillare ai pazienti di tutto il Paese ed eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

La Carta dei Servizi della SYNLAB SDN S.r.l., Struttura sanitaria di rilievo nazionale per le attività di ricerca, di diagnosi e cura, oltre a fornire al paziente le informazioni utili a fruire al meglio delle possibilità di prestazioni offerte, ricorda che la salute è un diritto fondamentale sancito dalla Costituzione ed in quanto tale tutelato dalla Regione Campania come priorità per la qualità della vita. La nostra attività principale è assistere gli utenti in un ambiente altamente tecnologico ed efficiente, affidandoli alla competenza professionale e alle capacità relazionali dei nostri operatori.

Per assolvere al suo ruolo sanitario e sociale, la SYNLAB SDN S.r.l. si integra nella rete dei servizi regionali, provinciali e locali ed è fortemente impegnata a favorire la collaborazione con tutte le realtà che a vario titolo interagiscono nel pianeta sanità. Siamo consapevoli di accogliere ogni giorno pazienti che giungono da diversi luoghi d'Italia per richiedere prestazioni altrove non disponibili o gravate da lunghi tempi di attesa.

La Carta dei Servizi della SYNLAB SDN S.r.l. rappresenta, pertanto, uno strumento essenziale per consentire il processo continuo di analisi e miglioramento della qualità dei servizi offerti e per controllare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e, infine, uno strumento di confronto e di miglioramento del rapporto con gli utenti.

La SYNLAB SDN S.r.l. è una struttura polispecialistica che opera da oltre 40 anni nell'ambito della diagnostica di laboratorio e per immagini. Nasce negli anni '70 come laboratorio di analisi in vitro e nello specifico di analisi di patologia clinica, sviluppandosi successivamente nei settori della chimica clinica, della microbiologia, della genetica, della biologia molecolare, dell'ematologia, della coagulazione e della sterilità.

In pochi anni, attraverso l'eccellenza delle prestazioni sanitarie, del controllo di qualità unito ad una corretta e rapida refertazione, diventa una delle prime strutture in Campania per organizzazione e ampiezza della gamma delle analisi cliniche offerte.

La SYNLAB SDN S.r.l. per le sedi di Napoli, Via Crispi 8 e di Via Gianturco 113, è stata riconosciuta come **IRCCS "Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico"** con decreto del Ministero della Salute del 1° luglio 2016 nella disciplina di "Diagnostica per immagini e di laboratorio integrata".

Tale riconoscimento è stato confermato da parte del Ministero con il decreto 08/03/2023 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

La SYNLAB SDN S.r.l. è presente sul territorio regionale e nazionale con le seguenti sedi operative:

- Napoli – Via Francesco Crispi n. 8
- Napoli – Via Emanuele Gianturco n. 113
- Napoli – Via Guantai Nuovi n. 13/17
- Napoli – Piazza Amedeo n. 9
- Napoli – Piazza Vanvitelli n. 24
- San Giorgio a Cremano (NA) – Via San Giorgio Vecchio n. 104
- Pagani (SA) – Via Mangioni n. 19
- Salerno - Via Antonio Gramsci n. 75
- Maiori (SA) – Via Gaetano Capone n. 31
- Cellole (CE) – Via Umberto I n. 63
- Firenze (FI) – Via Cimabue n. 31/R
- Sant'Antimo (NA) – Via degli Oleandri 38
- Grumo Nevano (NA) – Corso Garibaldi 186



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dalla SYNLAB SDN S.r.l. nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB SDN 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.

La sede legale di SYNLAB SDN S.r.l. è situata a Napoli, Via Francesco Crispi 8 ed opera sia in regime privato che in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

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.





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'

- **Sedi di Via Francesco Crispi 8 / Piazza Amedeo 9 – Napoli**

La struttura di via Crispi si articola su cinque livelli ed occupa una superficie di 3000 mq. Essa è dotata di 7 aree di attesa, 9 studi medici, (14) punti accettazione e (8) box prelievo correlati all'erogabilità di prestazioni a circa 700 utenti al giorno (per oltre 2.000 prestazioni al giorno).

Tutti gli ambienti sono serviti da idoneo impianto di climatizzazione, le aree di attesa sono dotate di TV color, di impianto di filodiffusione a disposizione degli utenti.

La struttura di Piazza Amedeo si articola invece su due piani.

- ✓ Tel. 081/2408111
- ✓ info.sdn@synlab.it (Via Crispi)
- ✓ amedeo.pp@synlab.it (Piazza Amedeo)

ORARI SEDE DI VIA CRISPI

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 18:00
	SAB	08:00 – 13:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / VEN	11:45 – 14:00
	SAB	07:00 – 11:45

ORARI SEDE DI PIAZZA AMEDEO

Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:00 – 11:45
Ritiro referti (si effettua a Via Crispi 8)	LUN / VEN	08:00 – 18:00
	SAB	08:00 – 13:00



Come raggiungerci:

- Metropolitana Linea 2: stazione di Piazza Amedeo
- Funicolare di Chiaia: Capolinea di Parco Margherita
- Bus: C12, 140 (fermata Riviera di Chiaia, altezza Piazza San Pasquale)
- Tangenziale uscita Via Cilea: percorrere Via Tasso per Piazza Amedeo
- Tangenziale uscita Fuorigrotta: direzione Mergellina – Corso Vittorio Emanuele – Via Crispi

Per i pazienti che intendono raggiungere l'Istituto in auto sono attive le convenzioni con il Garage Parking 31 ed il Garage dei Fiori situati rispettivamente in via del parco Margherita 31 (adiacente funicolare) e in via V. Colonna 21. Comunicando di essere utenti SYNLAB SDN ed esibendo all'uscita il talloncino timbrato dall'operatore di accettazione si potrà usufruire della convenzione con tariffa agevolata. Le convenzioni sono valide dal lunedì al sabato fino alle ore 18:00 e solo per l'esecuzione delle prestazioni.

La sede di Piazza Amedeo ha un parcheggio auto riservato a pazienti diversamente abili e donne in gravidanza.

• Sede di Via Emanuele Gianturco 113 – Napoli

La struttura si articola su quattro livelli ed occupa una superficie di oltre 9.000 mq.

Presso tale struttura è attivo un servizio di diagnostica in vivo, un poliambulatorio che eroga prestazioni ambulatoriali cliniche e chirurgiche e 4 sale prelievi.

La struttura è priva di barriere architettoniche e tutti i livelli sono collegati da due ascensori (di cui uno per i diversamente abili) da un impianto monta lettighe; gli ambienti sono serviti da idoneo impianto di climatizzazione. Tutte le aree di attesa sono dotate di TV color, di impianto di filodiffusione e di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti, sono inoltre presenti distributori di acqua e punti ristoro dotati di generi di conforto (caffè, succo di frutta, caramelle, ecc).

Infine, è presente una sala convegni modulare con una capienza massima di circa 120 persone, equipaggiata con videoproiettore e personal computer, per le attività convegnistica, di diffusione dei risultati delle ricerche nonché per l'attività didattica. Ad integrazione della sala convegni vi sono locali per l'accoglienza e per le attività di ristoro.

- ✓ Tel. 081/2408111
- ✓ info.sdn@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 20:00
	SAB	08:00 – 13:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / VEN	07:00 – 14:00
	SAB	07:00 – 11:45

Come raggiungerci:

- Metropolitana Linea 2: stazione di Gianturco
- Bus: linee C81, 191 e C89
- Tangenziale uscita Corso Malta: direzione Pomigliano uscita Centro Direzionale
- Parcheggio: La struttura è dotata di parcheggio interno
- La sede di Gianturco è particolarmente facile da raggiungere dalle altre regioni perché vicinissima all'ingresso dell'autostrada, alla stazione e all'aeroporto.

Dalla città di Roma il treno è il modo più rapido (Trenitalia e Italo fermano alla vicinissima stazione centrale). Dal resto del Lazio, dalla Puglia, dalla Calabria e dalla Basilicata la via più comoda è l'autostrada. Gli autobus extraurbani di linea fermano sempre alla Stazione Centrale. Per i pazienti che vengono in auto il parcheggio interno è gratuito. Dalle altre regioni l'aereo (l'aeroporto di Capodichino è a 10 minuti) o il treno sono le soluzioni migliori.



• **Sede di Via Guantai Nuovi 13-15-17 – Napoli**

I locali sono suddivisi su due piani: al piano terra è situata la sala accettazione, la sala di attesa, la sala per i prelievi e la Diagnostica Radiologica; al primo piano interrato è situata la Medicina Nucleare.

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli.

Le aree di attesa, ampie e confortevoli, sono dotate di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti.

- ✓ Tel. 081/2408111
- ✓ guantai.pp@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 12:00 15:00 – 17:00
	SAB	08:00 – 12:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:00 – 11:00

Come raggiungerci:

Via Guantai Nuovi è esclusivamente pedonale per la maggior parte della giornata. È possibile, però, arrivare in auto all'incrocio con Via dei Fiorentini che è a 15 metri dall'ingresso di questa sede dell'Istituto.

Per i pazienti che intendono raggiungere l'Istituto in auto sono attive le convenzioni con:

- Garage dell'Hotel Mediterraneo in via Ponte di Tappia 25
- Comunicando di essere utenti SDN ed esibendo all'uscita il talloncino timbrato dall'operatore di accettazione si potrà usufruire di una tariffa agevolata.
- Metropolitana Linea 1: Stazione Toledo
- Bus: linea R2 direzione Galleria Umberto I (fermata De Pretis-San Marco), linea 151 direzione Piazzale Tecchio
- Autostrada A3: uscita Napoli/Centro-Porto, direzione Via Medina

• **Sede di Via San Giorgio Vecchio 104 – San Giorgio a Cremano (NA)**

I locali del punto prelievi della sede di Via San Giorgio Vecchio sono suddivisi su un solo piano: la sala accettazione, la sala di attesa, le sale per i prelievi;

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli.

- ✓ Tel. 081/2408111
- ✓ sangiorgio.pp@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 12:00 15:00 – 17:00
	SAB	08:00 – 12:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:00 – 11:00

Come raggiungerci:

- Circumvesuviana Linea Sorrento: Stazione San Giorgio a Cremano
- Circumvesuviana Linea Poggioreale-Pompei: Stazione San Giorgio a Cremano
- Bus da Napoli Piazza Garibaldi: linea 175 o 158 (fermata via Aldo Moro)
- Autostrada A3/E45: uscita San Giorgio a Cremano, direzione Via E. Gianturco- via San Giorgio Vecchio



• **Sede di Piazza Vanvitelli 24 – Napoli**

- ✓ Tel. 081/2408111
- ✓ vanvitelli.pp@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 12:00 15:00 – 17:00
	SAB	08:00 – 12:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:00 – 11:00

Come raggiungerci:

- Metropolitana: linea 1 Stazione Vanvitelli - Uscita Via Bernini
- Funicolare centrale e funicolare di Chiaia via Cimara, funicolare di Montesanto
- Autobus: linee E4 - C31 - C32 – C36 - V1 - C28
- Parcheggi privati nei paraggi
- Tangenziale: uscita Via Cilea, direzione Via Scarlatti

• **Sede di Via Mangioni 19 – Pagani (SA)**

I locali del presidio di Via Mangioni sono suddivisi su tre piani: al piano interrato sono situati i locali del laboratorio di analisi; al piano terra altri locali del laboratorio di analisi, la sala accettazione, la sala di attesa, le sale per i prelievi; al primo piano è situata l'amministrazione e una sala riunioni.

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli ed un bar per tutti gli utenti.

L'area di attesa, ampia e confortevole, è dotata di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti.

- ✓ Tel. 081/916526
- ✓ info.campania@synlab.it – pagani.pp@synlab.it

Orario prelievi	LUN / VEN	07:00 – 12:00 15:00 – 16:00
	SAB	07:00 – 12:00
Orario ritiro referti	LUN / VEN	09:00 – 13:00 16:00 – 18:00
	SAB	09:00 – 13:00

Come raggiungerci:

- Autostrada A3 uscita Nocera Inferiore – seguire le indicazioni
- Treno metropolitano regionale – stazione Pagani (SA)

• **Sede di Via Gramsci 75 – Salerno**

I locali del punto prelievi di Via Gramsci sono suddivisi su un solo piano: la sala accettazione, la sala di attesa, la sala per i prelievi;

- ✓ Tel. 089/9950156
- ✓ salerno.pp@synlab.it

Orario prelievi	LUN / SAB	07:00 – 11:00
Orario ritiro referti	LUN / VEN	09:00 – 12:00 16:00 – 18:00
	SAB	09:00 – 12:00



Come raggiungerci:

- Autostrada A3 uscita Salerno - seguire le indicazioni
- Treno metropolitano regionale – stazione Salerno

- **Sede di Via Gaetano Capone 31 – Maiori (SA)**

I locali del punto prelievi di Via Gaetano Capone sono suddivisi su un solo piano: la sala accettazione, la sala di attesa, la sala per i prelievi.

Le sedi sono prive di barriere architettoniche e sono dotate di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli.

- ✓ Tel. 089/851298
- ✓ maiori.pp@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	09:00 – 12:30 16:00 – 18:00
	SAB	09:00 – 12:30
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:30 – 11:30

Come raggiungerci:

- Autostrada E45 uscita Angri – segui SP2b e SP2a in direzione Via Gaetano Capone - Maiori
- Autostrada E45 e A3 in direzione di Ponte Ramo Svincolo Vietri a Vietri sul Mare – uscita Vietri sul Mare seguire la SS163 in direzione Via Gaetano Capone - Maiori
- Treno metropolitano regionale – stazione Salerno – autobus 5120 (Maiori Bar Oriente)

- **Sede di Via Umberto I 63 – Cellole (CE)**

- ✓ Tel. 0823/206885
- ✓ cellole.pp@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	10:30 – 13:00 17:00 – 19:00
	SAB	10:30 – 13:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:30 – 10:30

- **Sede di Via Cimabue 31-35/R – Firenze**

- ✓ Tel. 055/4211617
- ✓ info.toscana@synlab.it

Orari di apertura	LUN / VEN	07:30 – 19:30
	SAB	07:30 – 12:30

- **Sede di Via degli Oleandri 38 – Sant’Antimo (NA)**

La sede si sviluppa su più livelli ed è dotata di ascensori interni. Dispone di un parcheggio privato ad uso esclusivo ed è collegata con le principali arterie stradali. È facilmente raggiungibile con i mezzi anche dal centro cittadino.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli; le sale d’attesa sono condizionate e tutti i locali rispettano i requisiti igienico-sanitari previsti dalla normativa vigente.

- ✓ Tel. 081/5057110
- ✓ info.puntoigea@synlab.it



Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	07:00 – 20:00
	SAB	08:00 – 13:00
Prelievi ed accettazione campioni da analizzare	LUN / SAB	07:00 – 12:00

• **Sede di Corso Garibaldi 186 – Grumo Nevano (NA)**

La sede si sviluppa su un unico piano. Dispone di un parcheggio privato ad uso esclusivo ed è collegata con le principali arterie stradali.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli; le sale d'attesa sono condizionate e tutti i locali rispettano i requisiti igienico-sanitari previsti dalla normativa vigente.

- ✓ Tel. 081/5057110
- ✓ info.puntoigea@synlab.it

Prenotazioni, ritiro referti e informazioni	LUN / VEN	08:00 – 19:00
	SAB	08:00 – 12:00

SERVIZI OFFERTI

✓ **DISCIPLINE SPECIALISTICHE MEDICHE E CHIRURGICHE**

Per tutte le prestazioni specialistiche è obbligatoria la prenotazione.

Tali prestazioni specialistiche non sono in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

In fase di prenotazione viene attribuito un “codice di prenotazione” da comunicare all’ingresso del centro prescelto; verrà, quindi, rilasciato un codice di attesa con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l’accettazione, quindi la prestazione.

✓ **RADIODIAGNOSTICA (TAC - RISONANZE – RADIOGRAFIE – ETC.)**

Per tutte le prestazioni radiodiagnostiche è obbligatoria la prenotazione. Una volta in sede il paziente riceverà un codice di attesa, generato in base al suo orario di prenotazione, con il quale verrà successivamente chiamato per effettuare l’accettazione, quindi la prestazione.

Tali prestazioni radiodiagnostiche sono erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) che in regime privato.

✓ **MEDICINA NUCLEARE IN VIVO (SCINTIGRAFIE – PET – ETC.)**

Per tutte le prestazioni di medicina nucleare in vivo è obbligatoria la prenotazione. In fase di prenotazione viene attribuito un “codice di prenotazione” da comunicare all’ingresso del presidio prescelto; verrà, quindi, rilasciato un codice di attesa alfanumerico con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l’accettazione, quindi la prestazione.

Tali prestazioni radiodiagnostiche sono erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) che in regime privato.



✓ MEDICINA DI LABORATORIO

Per sottoporsi ai prelievi ematici non è obbligatoria la prenotazione ma è preferibile effettuarla - salvo che per i prelievi venosi a domicilio e per alcuni esami che richiedono prelievi in più tempi; è sufficiente munirsi della richiesta del proprio medico curante e recarsi presso uno dei nostri centri; all'ingresso verrà rilasciato un "codice di attesa" con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l'accettazione e quindi il prelievo.

Tali prestazioni di medicina di laboratorio sono erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) che in regime privato.

Il personale di SYNLAB SDN S.r.l. 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 e garanzia dell'affidabilità dei risultati. La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi. Il Punto Prelievo è convenzionato con i maggiori Enti e Fondi Assicurativi presenti nel mercato, la segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione sulle possibilità di utilizzo.

Presso i Punti Prelievo SYNLAB SDN S.r.l. è possibile effettuare analisi di laboratorio delle seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Urine
- Tossicologia e Test stupefacenti di I livello
- Genetica Medica
- Pacchetti preventivi/check-up precostituiti di solo prelievo e consegna campioni biologici. Per check personalizzati vedere capitolo successivo.
 - o Check-up Under 40 Uomo
 - o Check-up Under 40 Donna
 - o Check-up Over 40 Uomo
 - o Check-up Over 40 Donna
 - o Check-up Over 50 Donna
 - o Check-up Prevent Donna
 - o Check-up Prevent Uomo
 - o Check-up Gastrointestinale

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.

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.

Prestazioni e servizi erogati in regime di accreditamento con il S.S.N.

La SYNLAB SDN S.r.l. esegue, in regime di accreditamento definitivo con il S.S.N., esami di Patologia Clinica, Medicina Nucleare "in vivo" (Scintigrafie e PET) e "in vitro" (Radioimmunologia) e Radiologia Diagnostica.

I servizi a disposizione degli utenti che usufruiscono del S.S.N. sono i seguenti:

• **ESAMI DI LABORATORIO**

Laboratorio HUB ubicato presso la sede di Via Mangioni n. 19 – Pagani (SA)
Direttore Tecnico: Dott. Luigi Cinquanta

• **DIAGNOSTICA RADIOLOGICA**

- ✓ Sede di Napoli, Via Gianturco 113 (Radiologia Convenzionale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica ad alto e basso campo, Risonanza Magnetica Aperta, Ecografia).

Responsabile: Dott. Mario Covello

- ✓ Sede di Napoli, Via Crispi 8 (Radiologia Convenzionale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomosintesi, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica a basso campo, Ecografia, Mineralometria Ossea Computerizzata).

Responsabile: Dott. Francesco Iaselli

- ✓ Sede di Sant'Antimo (NA), Via degli Oleandri 38 (TC-RM-OPT-RX-MOC DEXA-MAMMOGRAFIA-CONE BEAM-ECOGRAFIA)

Responsabile: Dott.ssa Donatella Narese

- ✓ Sede di Grumo Nevano (NA), Corso Garibaldi 186 (TC-RM-OPT-RX-MOC DEXA-MAMMOGRAFIA-ECOGRAFIA)

Responsabile: Dott. Massimo Di Girolamo

• **MEDICINA NUCLEARE IN VIVO**

- ✓ Sede di Napoli, Via Gianturco 113 (MEDICINA NUCLEARE TRADIZIONALE, TC-PET).

Responsabile Dott. Andrea Vaccaro

- ✓ Sede di Napoli, Via Crispi 8 (MEDICINA NUCLEARE TRADIZIONALE, TC-PET).

Responsabile: Dott. Giovanni Fiumara



- ✓ Sede di Sant'Antimo (NA), Via degli Oleandri 38 (MEDICINA NUCLEARE TRADIZIONALE, TC-PET)

Responsabile: Dott.ssa Maria Rosaria Manganeli

Ai suddetti servizi si accede esibendo un valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria e con impegnativa redatta, su apposito formulario, dal medico curante, che riporti il quesito diagnostico per il quale si richiede la prestazione.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale. Il pagamento delle somme eventualmente dovute dagli assistiti avviene all'atto della accettazione degli esami da eseguire e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con assegni, carte di credito e tessera bancomat.

Prestazioni e servizi non in convenzione con il S.S.N.

Al di fuori del regime di accreditamento, la SYNLAB SDN S.r.l. eroga a pagamento, prestazioni di:

- RADIODIAGNOSTICA: RADIOLOGIA DIGITALE, DIRETTA E CONTRASTOGRAFICA, OPT
- MAMMOGRAFIA TRADIZIONALE E DIGITALE, TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA SPIRALE MULTISTRATO TRIDIMENSIONALE, CARDIO TC, COLONSCOPIA VIRTUALE, ESAMI RADIOLOGICI A DOMICILIO
- ESAMI ECOGRAFICI A DOMICILIO
- ECOGRAFIE CON MEZZO DI CONTRASTO, ECOGRAFIE 3D E 4D, AGO ASPIRATO
- DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA: ECG, ECG DA SFORZO, HOLTER CARDIACO E PRESSORIO, ECOCARDIOGRAMMA
- DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA: LARINGOSCOPIA, GASTROSCOPIA, PANCOLONSCOPIA, RETTOSIGMOIDOSCOPIA
- NEUROLOGIA, OCULISTICA E OTORINOLARINGOIATRIA: EEG, ELETTRMIOGRAFIE, ELETTRONEUROGRAFIA, VIDEO EEG, POTENZIALI EVOCATI VISIVI, ACUSTICI E SOMATOSENSORIALI, OCT, PACHIMETRIA, AUDIOMETRIA, IMPEDENZOMETRIA, ESAME VESTIBOLARE
- VISITE SPECIALISTICHE MEDICHE: DERMATOLOGIA, PNEUMOLOGIA, ALLERGOLOGIA, EMATOLOGIA, GASTROENTEROLOGIA, NEUROLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, CARDIOLOGIA, FISIATRIA, NUTRIZIONISTICA
- VISITE SPECIALISTICHE CHIRURGICHE: ORTOPEDIA, GINECOLOGIA (PAP TEST, COLPOSCOPIA), UROLOGIA, ANDROLOGIA, OCULISTICA
- PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO E DI MEDICINA NUCLEARE NON PREVISTE NEL TARIFFARIO REGIONALE VIGENTE
- CHECK UP SANITARI E CHECK UP PERSONALIZZATI definiti da profili aziendali nell'ambito della sicurezza negli ambienti di lavoro D.lgs. 81/08, ex 626/94.

Prestazioni erogate dalla sede di Napoli, Via F. Crispi 8

Le prestazioni erogate **in convenzione con il S.S.N.** dalla sede di via Crispi comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sieroinmunologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Crispi fa parte dell'aggregazione SYNLAB SDN S.r.l.
- Medicina Nucleare "in vivo": scintigrafie, SPECT, SPECT/TC, PET - TC/PET con e senza M.d.C.
- Diagnostica radiologica: radiologia tradizionale e digitale diretta e contrastografica, tomografia computerizzata (TC spirale multislices), mammografia, (eseguita in solvenza), ortopantomografia, TC Cone Beam, densitometria ossea computerizzata (MOC).
- Diagnostica ad ultrasuoni: ecografie

Le prestazioni erogate **non in convenzione con il S.S.N.** dalla sede di Via Crispi comprendono:

- Diagnostica cardiologica clinica e strumentale: ECG, ECG da sforzo, holter cardiaco e pressorio, ecocardiografia ed ecocolordoppler.
- Ecografie con mezzo di contrasto, ecografie 3d,



- Follow up di pazienti oncologici, neurologici ed affetti da patologie cardiocircolatorie e metaboliche attraverso visite mediche specialistiche, esami del sangue specifici per le differenti patologie oncologiche ed esami strumentali.
- Check-up personalizzati di Medicina Preventiva.
- Diagnostica senologica: ecografia mammaria, mammografia tradizionale e digitale.

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Via Crispi è il **Sig. Alfonso Giacco - tel. 081/2408183.**

Prestazioni erogate dalla sede di Napoli, Via E. Gianturco 113

Le prestazioni erogate, **in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Via Gianturco comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sierologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Gianturco fa parte dell'aggregazione SYNLAB SDN S.r.l.;
- Diagnostica per immagini - Radiologia Diagnostica: radiologia digitale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomografia computerizzata spirale multistrato tridimensionale, AngioTC, CardioTC, colonscopia virtuale, dental scan, risonanza magnetica ad alto e basso campo, risonanza magnetica aperta, Angio RM, RM Mammaria, Artro RM, Cardio RM, RM prostatica endorettale;
- Diagnostica per immagini - Medicina Nucleare Tradizionale, PET - TC/PET;
- Diagnostica ad Ultrasuoni: Ecografie.

Le prestazioni erogate, **non in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Via Gianturco comprendono:

- Diagnostica Cardiovascolare: ecocardiografia, ecg, ecg da sforzo, holter cardiaco e pressorio, Ecocolor Doppler;
- Diagnostica Endoscopica: laringoscopia, gastroscopia, pancolonscopia;
- Diagnostica polispecialistica chirurgica: Ortopedia, Ginecologia (pap test, colposcopia, peniscopia, biopsie cervico-uterine), Urologia ed Oculistica;
- Diagnostica neurologica, oculistica e otorinolaringoiatrica: Elettroencefalogramma, Elettromiografia, Elettroencefalografia, video EEG, potenziali evocati visivi, acustici e somatosensoriali, OCT, audiometria, impedenzometria, esame vestibolare, pachimetria, spirometrie;
- Ecografie con M.d.C., Ecografie 3d, ago aspirati eco guidati;
- Esami di Medicina del Lavoro:
 - ✓ Check-up completi e visite *benefit* per dirigenti e quadri aziendali;
 - ✓ Medicina del lavoro e sorveglianza sanitaria nel rispetto delle norme vigenti.
- Diagnostica di medicina del lavoro: visite specialistiche; prelievi ematici e raccolta campioni per diagnostica di laboratorio; diagnostica per immagini e diagnostica strumentale (radiografie, spirometrie, esami audiometrici, elettrocardiogrammi, ecc.) necessaria per il giudizio di idoneità del lavoratore allo svolgimento di specifiche mansioni;
- Follow up di pazienti oncologici, neurologici ed affetti da patologie cardiocircolatorie e metaboliche attraverso visite mediche specialistiche, esami del sangue specifici per le differenti patologie oncologiche ed esami strumentali;
- Check-up personalizzati di Medicina Preventiva;
- Visite Specialistiche mediche e chirurgiche:
Cardiologica, Angiologica, Ematologica, Internistica, Gastroenterologica, Pneumologica, Oculistica, Otorinolaringoiatrica, Neurologica, Ortopedica, Dermatologica, Allergologica, Urologica, Ginecologica, Fisiatrica.

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Gianturco è il **Sig. Giuseppe Garofalo - tel. 081/2408285.**

In sede è possibile consultare la guida circa la preparazione e le modalità di svolgimento delle singole prestazioni.



Prestazioni erogate dalla sede di Napoli, Via Guantai Nuovi 13-15-17

Le prestazioni erogate, **in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di via Guantai Nuovi comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sierologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Guantai Nuovi fa parte dell'aggregazione SYNLAB SDN S.r.l.

Le prestazioni erogate, **non in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Via Guantai Nuovi comprendono:

- Diagnostica per immagini - Radiologia Diagnostica: radiologia digitale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomografia computerizzata spirale multistrato tridimensionale.
- Diagnostica ad Ultrasuoni: Ecografie.

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Guantai Nuovi è il **Sig. Giuseppe Garofalo** - tel. **081/2408406**.

Prestazioni erogate dalla sede di Sant'Antimo (NA), Via degli Oleandri 38

Le prestazioni erogate, **in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Sant'Antimo comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sierologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Sant'Antimo fa parte dell'aggregazione SYNLAB SDN S.r.l.
- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica: TC-RM-OPT-RX-MOC DEXA-MAMMOGRAFIA-CONE BEAM-ECOGRAFIA
- Visite specialistiche mediche e chirurgiche: diabetologia – gastroenterologia

Le prestazioni erogate, **non in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Sant'Antimo comprendono:

- Medicina nucleare in "vivo": scintigrafie, PET senza M.d.C.
- Endoscopia digestiva
- Specialistica ambulatoriale

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Sant'Antimo è la **Sig.ra Rina Silvestro** - tel. **388/1854395**.

Prestazioni erogate dalla sede di Grumo Nevano (NA), Corso Garibaldi 186

Le prestazioni erogate, **in convenzione con il S.S.N.**, dalla sede di Grumo Nevano comprendono:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica: TC-RM-ECO-RX
- Visite specialistiche mediche e chirurgiche: Cardiologia

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Grumo Nevano è la **Sig.ra Vittoria Silvestro** - tel. **338/9059464**.

Prestazioni erogate dagli Spoke di Napoli, Piazza Vanvitelli 24 – San Giorgio a Cremano (NA), Via San Giorgio Vecchio 104 – Pagani (SA), Via Mangioni 19 – Salerno, Viale Gramsci 75 – Maiori (SA), Via G. Capone 31 – Cellole (CE), Via Umberto I 63 – Sant'Antimo (NA), Via degli Oleandri 38

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sierologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che gli SPOKE sopra citati fanno parte dell'aggregazione SYNLAB SDN S.r.l.



La responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per le sedi di Pagani (SA) – Salerno – Maiori (SA) è la **Dr.ssa Giuseppina Ruggiero - tel. 081/916526**

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per le sedi di Napoli, Piazza Vanvitelli 24, di San Giorgio a Cremano (NA) e di Cellole (CE) è il **Dr. Jacopo Vanacore - tel. 081/2408183**

Prestazioni erogate dalla sede di Firenze, Via Cimabue 31/R

Presso la SYNLAB SDN S.r.l. sita in Via Cimabue, 31/R, previa prenotazione, sono espletate le seguenti attività:

- ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- ECOGRAFIE
- DERMATOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- GERIATRIA
- MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- PSICOLOGIA
- RADIODIAGNOSTICA (limitatamente a ECOGRAFIA – RX – OPT - MOC – MAMMOGRAFIA)
- SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA
- UROLOGIA

Direttore Sanitario: Dr. Alberto Appicciafuoco – Responsabile: **Sig. Giuseppe Garofalo – tel. 320/1167672**

Orari di apertura	LUN / VEN	07:30 – 19:30
	SAB	07:30 – 12:30

SERVIZI ACCESSORI

- Servizio di remind dell'appuntamento attraverso telefonata o sms di conferma: per tutti i pazienti che hanno un'età compresa tra i 18 e i 65 anni e che hanno lasciato in fase di prenotazione il numero di cellulare, due giorni prima della data di prenotazione della prestazione viene inviato un sms ricordando l'appuntamento presso le nostre sedi; per tutti i pazienti con età inferiore a 18 o superiore ai 65 anni o di cui non è disponibile il numero di cellulare, due giorni prima della data di prenotazione della prestazione diagnostica, il servizio telefonico effettuerà una chiamata automatica ai pazienti, per un massimo di tre tentativi, ricordando l'appuntamento presso le nostre sedi e richiedendo la conferma o la cancellazione della prenotazione;
- Invio dei referti, corriere, posta,;
- Esami di Diagnostica per immagini su DVD; (solo per alcuni esami e su richiesta del paziente)
- Referto on-line: servizio gratuito per la consultazione via internet dell'esito degli esami visualizzando referto ed immagini mediante la password personalizzata fornita all'utente (tramite sms o e-mail) a seguito della registrazione al nostro sito <https://sdn.synlab.it/> e online.synlab.it,;
- Prenotazione on-line per tutti gli esami con relativa visualizzazione di tutte le eventuali preparazioni ed analisi preliminari necessarie alla prestazione diagnostica richiesta;
- Prelievi domiciliari (su prenotazione e con un costo aggiuntivo per il servizio domiciliare): al momento del prelievo il cliente dovrà essere provvisto dell'impegnativa redatta dal medico curante se intende effettuare gli esami in regime di convenzione con il SSN;
- È possibile prenotare esami multipli in un'unica seduta della durata corrispondente ai tempi degli esami richiesti;



- La sede di Gianturco è fornita di parcheggio gratuito dell'auto durante l'esecuzione dell'esame. Per le sedi di Via Crispi e di Via Guantai Nuovi, invece, è possibile parcheggiare (a tariffa agevolata) l'auto in garage nelle vicinanze della SYNLAB SDN S.r.l.;

Dopo l'esecuzione di ogni prestazione diagnostica è sempre disponibile, a richiesta del paziente, un medico per fornire chiarimenti e ragguagli sui risultati dell'indagine.

RI TIRO REFERTI E PAGAMENTI

La data in cui è possibile ritirare o scaricare il referto è comunicata al momento dell'accettazione ed è indicata sul "foglio ritiro".

Il referto va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna riportata sul "foglio ritiro".

Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali, il referto può essere ritirato dopo l'esecuzione della visita.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini e medicina nucleare, in virtù della complessità e della tipologia di esami, la consegna del referto e delle immagini diagnostiche è differita rispetto al giorno di esecuzione dell'esame. 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). Sono escluse alcune tipologie di esami; pertanto, si ricorda di richiedere sempre al personale di accettazione la modalità di scarico del referto;
- ritirati, da parte dell'interessato, presso la sede concordata agli orari indicati, consegnando il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento.

Per gli esami di medicina di laboratorio, 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, consegnando il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento.

Il ritiro referti riguardanti gli esami droghe d'abuso, HIV, CDT e test genetici può avvenire solo dal diretto interessato.

Il rilascio dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria, nei giorni e negli orari sopra descritti e nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalle Normative Vigenti in materia di Privacy può essere effettuato:

- ✓ all'intestatario della documentazione, previa verifica dell'identità personale;
- ✓ ad un terzo (ad eccezione degli esami sopra citati), previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce, a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro ovvero, in mancanza, fotocopia di un documento d'identità del delegante.

La copia rilasciata è quella originale, da conservare con cura e da presentare in occasione di successivi controlli.

Richiesta da parte di particolari soggetti non intestatari della documentazione e conseguente rilascio:

- ✓ ordine o sequestro proveniente da parte dell'Autorità Giudiziaria, da rilasciarsi in copia autenticata. Nel caso che l'Autorità Giudiziaria dichiari necessaria l'acquisizione del documento originale, una copia autenticata del medesimo deve essere creata contestualmente alla consegna dell'originale e conservata agli atti dell'ufficio, unitamente all'ordine o al verbale di sequestro dell'Autorità Giudiziaria;
- ✓ richiesta da parte del Consulente Tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio, dietro esibizione dell'atto di nomina (previa autorizzazione scritta associata a fotocopia del documento di riconoscimento dell'avente diritto);
- ✓ richiesta da parte di persona esercente la potestà genitoriale, previa autocertificazione del relativo status;
- ✓ richiesta da parte del tutore di persone interdette o di minori privi di genitori esercenti la potestà, previa autocertificazione del relativo status;



- ✓ richiesta da parte del curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del relativo status;
- ✓ richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi, previa autocertificazione del relativo status;
- ✓ richiesta da parte del legale dell'avente diritto alla documentazione, che dichiara per iscritto di agire in nome e per conto dello stesso;
- ✓ richiesta da parte dell'INAIL, ai sensi dell'Art. 94 D.P.R. 30.06.65, n. 1124;
- ✓ richiesta da parte del Legale dell'Ambulatorio con riferimento a richieste risarcitorie.

I referti delle prestazioni erogate in regime di accreditamento con S.S.N. non ritirati entro trenta giorni dall'esame stesso devono essere integralmente saldati dal paziente.

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

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, Cartasi, Maestro, Postepay, American Express.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La SYNLAB SDN S.r.l. opera attraverso un sistema di gestione per la qualità basato sui principi della norma UNI EN ISO 9001:2015 in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti, quale premessa per una più efficace gestione dell'organizzazione.

Inoltre, la SYNLAB SDN S.r.l. è accreditata dalla **Joint Commission International (JCI)**, risultando conforme agli elevatissimi standard qualitativi previsti da questa Società che rappresenta oggi uno dei più avanzati sistemi di accreditamento all'eccellenza della qualità per le strutture sanitarie.

Negli Stati Uniti, la JCI ha accreditato più di 17.000 strutture, diventando di fatto il più importante riferimento per la definizione della qualità di una struttura ospedaliera, sia dal punto di vista dei pazienti, sia del sistema sanitario. Tale sistema è riconosciuto anche in Europa e nel resto del mondo. In Italia solo 24 Strutture (di cui 5 nel sud-Italia) possono vantare tale accreditamento.

La missione della SYNLAB SDN S.r.l. è fornire servizi diagnostici qualificati ed efficaci nei confronti dei Clienti, siano essi clienti privati o aziende, ed un valido supporto ai Medici di Medicina Generale e ai Medici Specialisti ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio della terapia e del decorso della malattia, associando all'impostazione clinica quella manageriale delle diverse unità operative in un'ottica di efficacia diagnostica. Presupposto imprescindibile di tutte le attività è la professionalità, indispensabile per fornire un servizio altamente qualificato, capace di andare incontro a tutte le esigenze dell'Utente, con una gamma di prestazioni in grado, in tempi brevi e in ambiente confortevole, di soddisfare il suo intero iter diagnostico. Al fine di garantire l'attendibilità dei risultati e la sicurezza dei pazienti, quotidianamente, prima dell'inizio delle attività, tutte le apparecchiature diagnostiche di laboratorio vengono tarate, testate e verificate, mediante controlli di qualità. La medesima procedura viene ripetuta a metà attività ed a fine attività. Gli esiti dei controlli sono registrati in un programma dedicato.

Le apparecchiature di diagnostica in vivo vengono controllate e calibrate quotidianamente e sono sottoposte a severi controlli di qualità periodici sulla base delle indicazioni delle ditte fornitrici.

Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento

La SYNLAB SDN S.r.l. è orientata al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze dei pazienti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese.

A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree.

Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che SYNLAB SDN S.r.l. si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.



I dati sono rilevati internamente e risultano elaborati sulla base delle informazioni statistiche calcolate dalla SYNLAB SDN S.r.l.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

Tempi di attesa relativi alle prestazioni di laboratorio

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2023	Obiettivo 2024
Attesa media accettazione prelievi ematici	minuti	15	Mantenimento standard 2023

Tempi di attesa relativi agli esami di diagnostica per immagini

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2023	Obiettivo 2024
Attesa media accettazione esami di diagnostica per immagini	minuti	15	Mantenimento standard 2023

Tempi di attesa per l'accesso al servizio di prenotazioni telefoniche indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2023	Obiettivo 2024
Attesa media	minuti	2	Mantenimento standard 2023

Sicurezza dei trattamenti sanitari

SYNLAB SDN S.r.l. è da sempre sensibile alla patient safety ossia è attenta ad evitare, controllare e ridurre gli effetti avversi e le lesioni che derivano dall'assistenza sanitaria.

La sicurezza dei pazienti è, infatti, tra i temi prioritari nelle politiche e nei programmi aziendali.

Esistono sistemi, procedure e strumenti efficaci nel campo della sicurezza del paziente e le stesse procedure sono oggetto di regolari revisioni; si promuovono, inoltre, pratiche di sicurezza per la prevenzione degli eventi sfavorevoli più frequenti, quali gli eventi correlati alle medicazioni, alle somministrazioni di Mezzo di Contrasto, alle somministrazioni di radioisotopi mediante accurata anamnesi, accettazione ripetuta, terapie desensibilizzanti per pazienti allergici, esclusione di gravidanza in donne fertili, prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, che sono solo alcune delle precauzioni che la SYNLAB SDN S.r.l. presta al paziente. I pazienti sono coinvolti nell'elaborazione delle procedure per la loro sicurezza ricevendo informazioni sulle preparazioni e sulle pratiche di desensibilizzazione.

L'istituzione di sistemi di segnalazione, quali **l'incident reporting**, sono concepiti per incoraggiare il personale sanitario a segnalare attivamente gli eventi sfavorevoli e per rafforzare quelli esistenti (ad esempio la farmacovigilanza) e permettono di avere una visione chiara di quello che potrebbe minare la sicurezza del paziente.

• **Corretta identificazione del paziente**

Al momento dell'ingresso nella struttura, il paziente viene registrato con i dati identificativi (carta di identità, tessera sanitaria ed indagine da effettuare) dall'operatore che gli consegna un codice alfanumerico univoco. Il personale sanitario, prima di procedere alla prestazione, identifica il paziente con il codice alfanumerico e richiede allo stesso di esibire il documento identificativo per confermare i dati sulla modulistica.



- **Esclusione di gravidanza**

Nell'ambito del consenso informato, le donne fertili sono invitate a sottoscrivere una dichiarazione di esclusione di gravidanza in atto, prima di sottoporsi ad indagini in cui si somministra mezzo di contrasto; anche per le indagini che utilizzano radiazioni ionizzanti, vi è la sopraccitata dichiarazione.

Nei casi in cui l'indagine è indispensabile ed improcrastinabile e non è possibile effettuare un'indagine alternativa, si richiede alla paziente la prescrizione dello specialista richiedente, il parere favorevole del medico di medicina generale e si contatta anticipatamente l'esperto qualificato, che decide la minima dose efficace, per un eventuale percorso diagnostico ad hoc.

Per indagini strumentali sotto scopia (ad esempio per l'isterosalpingografia) si richiede l'accertamento documentato di esclusione della gravidanza.

- **Terapia desensibilizzante per soggetti con diatesi allergica**

Per la preparazione all'esame con Mezzo di Contrasto si consiglia una premedicazione antistaminica con anti H1, anti H2 e cortisonici per la profilassi di possibili reazioni allergiche.

È sempre obbligatorio che l'assistito prima di assumere la terapia desensibilizzante consigliata dalla struttura consulti il proprio medico di medicina generale.

Vengono richiesti tutti gli esami di laboratorio che da letteratura risultano utili per la sicurezza della procedura di introduzione del Mezzo di Contrasto.

- **La sicurezza dei farmaci**

La bontà di conservazione dei farmaci termolabili in frigorifero è garantita dalla presenza di registratori grafici e allarmi acustici e visivi che ne garantiscono il corretto funzionamento.

Programmi di magazzino per la gestione delle giacenze e l'utilizzo di procedure di monitoraggio ad hoc assicurano la corretta conservazione e la validità dei prodotti in giacenza.

La presenza di farmaci ad alto rischio, in particolare elettroliti concentrati, è consentita esclusivamente all'interno dei carrelli di emergenza chiusi con lucchetti di plastica ed utilizzabili esclusivamente da personale formato alle emergenze/urgenze.

La presenza di carrelli di emergenza e di defibrillatori in quasi tutte le diagnostiche e la presenza, per tutto il periodo di apertura della SYNLAB SDN S.r.l. di un Medico Rianimatore e/o di un infermiere abilitato alla gestione delle emergenze, sono solo alcune delle precauzioni utilizzate per la salvaguardia del paziente.

- **Infezioni associate all'assistenza sanitaria**

Un fattore di primaria importanza per ridurre o eliminare il rischio di infezioni è l'adeguatezza dell'igiene delle mani. La SYNLAB SDN S.r.l. ha aderito alla campagna indetta a livello mondiale dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), mirata a promuovere la sicurezza del paziente attraverso una corretta igiene delle mani per prevenire la trasmissione di infezioni correlate all'assistenza.

La SYNLAB SDN S.r.l. ha elaborato specifiche procedure e sono stati avviati percorsi informativi e formativi per tutto il personale; in ogni locale, inoltre, sono affisse locandine sulle modalità del lavaggio delle mani e sono a disposizione di operatori e pazienti soluzioni alcoliche per l'igiene delle mani alloggiata in quasi tutti i locali della struttura.

Esiste inoltre una procedura di monitoraggio di tutti gli interventi ambulatoriali con la stesura di un registro operatorio dal quale si evincono i dati personali del paziente, l'anamnesi, gli strumenti utilizzati e la procedura di sterilizzazione.

- **Metodiche di incident reporting**

La SYNLAB SDN S.r.l. utilizza il sistema dell'Incident Reporting, ovvero un sistema di segnalazione spontanea da parte del personale sanitario degli eventi sentinella e dei near miss che si verificano durante le prestazioni sanitarie e durante la normale attività lavorativa. La scheda di segnalazione, spontanea, raccoglie tutte le informazioni circa la percezione delle cause del possibile errore da parte di chi lo segnala.

Casualità o errori, distinti tra umani (distrazione, stanchezza, stress, etc.), organizzativi (comunicazione, procedure, trasporto, etc.), tecnologici (cattivo funzionamento, uso periferiche sconosciute, etc.) e infrastrutturali (impianti, spazio insufficiente, rumore, temperatura, etc.).

- **Farmacovigilanza**

Il personale sanitario della struttura è addestrato alla segnalazione spontanea delle sospette reazioni avverse a farmaci tramite comunicazione scritta al Servizio di Farmacovigilanza del Distretto Sanitario di appartenenza. È questo uno strumento semplice, pratico ed economico applicabile a tutte le tipologie di pazienti e a tutti i farmaci e consente di rilevare potenziali reazioni indesiderate a farmaci. Le schede cartacee



di reazioni avverse saranno conservate presso la struttura sanitaria che le ha ricevute e saranno trasmesse al Ministero della Salute.

Innovazione & Ricerca

La SYNLAB SDN S.r.l. è molto attiva nel settore dell'innovazione e della ricerca, al fine di contribuire in modo attento e premuroso al miglioramento del servizio offerto ai propri utenti. L'area dedicata alla ricerca scientifica ha tra gli scopi primari quello di sviluppare l'integrazione nel campo della Diagnostica per Immagini e di Laboratorio Integrata.

Una visione integrata del processo diagnostico, centrato sulle necessità e sulla situazione clinica, psicologica e sociale del singolo paziente è alla base di tutte le attività della SYNLAB SDN S.r.l.

Applicando questo principio si è visto che i risultati di questa integrazione possono portare a maggiori conoscenze del problema clinico, con ricadute di maggiore impatto sul Sistema Sanitario Nazionale.

La SYNLAB SDN S.r.l. per le sedi di Napoli, Via Crispi 8 e di Via Gianturco 113, è stata riconosciuta come **IRCCS "Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico"** con decreto del Ministero della Salute del 1° luglio 2016 nella disciplina di "Diagnostica per immagini e di laboratorio integrata".

Tale riconoscimento è stato confermato da parte del Ministero con il decreto del 08/03/2023 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

Gli IRCCS sono strutture del Servizio Sanitario Nazionale selezionate come centri di eccellenza per la ricerca e l'assistenza e hanno il ruolo di sviluppare conoscenze scientifiche di carattere soprattutto traslazionale, in grado cioè di tradurre la ricerca di base in innovazioni con un impatto concreto sulla salute dei pazienti.

Negli ultimi anni, l'IRCCS SYNLAB SDN S.r.l. ha sviluppato numerosi progetti accomunati dalla finalità di sviluppare ed analizzare metodologie che favoriscano le potenzialità di innovazione nella diagnostica ed il relativo vantaggio in termini di metodologie cliniche applicative.

Alla base di queste attività c'è una visione integrata del processo diagnostico che, indipendentemente dallo strumento utilizzato, è centrata sulle necessità e la situazione clinica, psicologica e sociale del singolo paziente.

Meccanismi di tutela del cittadino e verifica della qualità

I dati sono monitorati mensilmente e semestralmente attraverso reportistiche dedicate. Qualora si riscontrassero discordanze con gli obiettivi preposti, essi vengono sottoposti all'attenzione della Direzione Generale e attuate eventuali azioni correttive. Circa le modalità strutturate di tutela dei cittadini, è prevista una procedura per la gestione dei reclami che prevede un percorso obbligato, che parte dalla effettuazione e rilevazione del reclamo (che può avvenire in tempo reale presso tutte le sedi operative o anche successivamente via mail), prosegue con la sua elaborazione e gestione, fino alla decisione operativa, risoluzione e registrazione. Ulteriore fattore di tutela del cittadino, è la procedura del consenso informato, nella quale è previsto che l'utente, alla presenza del medico, venga edotto relativamente al tipo di prestazione, allo svolgimento della stessa, alle possibili controindicazioni o effetti collaterali. Ogni cittadino, in quanto unico nel suo genere e nei suoi bisogni, riceverà un percorso diagnostico assistenziale quanto più adatto alle sue esigenze, come da procedura aziendale.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Il ticket, introdotto in Italia fin dal 1982, rappresenta il modo, individuato dalla legge, con cui gli assistiti contribuiscono o "partecipano" al costo delle prestazioni sanitarie di cui usufruiscono.

Le prestazioni incluse nei Livelli essenziali di assistenza (LEA), definiti con Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 gennaio 2017, per le quali è previsto il pagamento del ticket sono:

1. le visite specialistiche ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio;



2. le prestazioni eseguite in pronto soccorso che non rivestono carattere di emergenza o urgenza (codici bianchi), non seguite da ricovero;
3. le cure termali.

Invece, le prestazioni per le quali non è previsto il pagamento del ticket sono:

1. gli esami di diagnostica strumentale e di laboratorio e le altre prestazioni di assistenza specialistica incluse in programmi organizzati di diagnosi precoce e prevenzione collettiva promossi o autorizzati con atti formali della Regione (ad esempio, la mammografia per la diagnosi precoce del tumore della mammella, il PAP test per il tumore della cervice uterina, la ricerca del sangue occulto nelle feci per il tumore del colon-retto);
2. gli esami di diagnostica strumentale e di laboratorio e le altre prestazioni di assistenza specialistica necessarie per la tutela della salute collettiva, obbligatorie per legge o disposte a livello locale in caso di situazione epidemiche (ad esempio, gli esami su coloro che entrano o sono entrati in contatto con persone affette da malattie infettive e contagiose);
3. le prestazioni del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta;
4. i trattamenti erogati nel corso di un ricovero ospedaliero, ordinario o diurno, inclusi i ricoveri in reparti o strutture di riabilitazione e di lungodegenza post-acuzie e gli esami strettamente e direttamente collegati al ricovero programmato, preventivamente erogate dalla medesima struttura (la visita dell'anestesista, la RX del torace, l'elettrocardiogramma, la rimozione dei punti, ecc.), ai sensi dell'art. 1, comma 18, della Legge 23 dicembre 1996, n. 662.
5. gli alimenti destinati a categorie particolari (es. alimenti senza glutine alle persone affette da celiachia) e dispositivi medici per persone affette da diabete (aghi, strisce reattive, penne pungidito, misuratori della glicemia, ecc.);
6. le protesi, le ortesi e gli ausili tecnologici destinati alle persone con disabilità.

Il ticket non è previsto nemmeno sulle prestazioni erogate in situazioni di particolare interesse sociale, quali:

1. la tutela della maternità, limitatamente alle prestazioni definite dal Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 gennaio 2017;
2. la prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV, limitatamente all'accertamento dello stato di infezione, in favore dei soggetti appartenenti a categorie a rischio, con comportamenti a rischio o incidentalmente esposti a rischio di infezione;
3. la promozione delle donazioni di sangue, organi e tessuti, limitatamente alle prestazioni connesse all'attività di donazione;
4. la tutela dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati di cui alla Legge 25 febbraio 1992, n. 210, limitatamente alle prestazioni ivi indicate;
5. i vaccini per le vaccinazioni incluse nel Piano nazionale della prevenzione vaccinale per le persone identificate come destinatarie.

Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale

Per le prestazioni di specialistica ambulatoriale (visite specialistiche, esami strumentali, esami di laboratorio, prestazioni terapeutiche e di riabilitazione effettuate in ambulatorio), il ticket per l'assistito è pari alla tariffa della prestazione, fino al tetto massimo di euro 36,15 per ricetta (fatti salvi gli assistiti che godono di esenzione), alla quale va sommato l'importo fino ad un massimo di euro 10,00 come quota regionale.

Con una ricetta possono essere prescritte fino ad otto prestazioni della stessa branca specialistica, fatta eccezione per le prestazioni di fisioterapia.

Le tariffe nazionali di riferimento in vigore sono quelle individuate dal Decreto del Ministro della sanità del 22 luglio 1996 ma molte Regioni hanno adottato proprie tariffe (consultabili sui portali delle Regioni).

Le esenzioni dal ticket

Per le prestazioni sanitarie che prevedono il pagamento di un ticket, gli assistiti hanno diritto all'esenzione (per alcune o per tutte prestazioni) nei seguenti casi:

- in particolari situazioni di reddito associate all'età o alla condizione sociale;
- in presenza di determinate patologie (croniche o rare);
- in caso di riconoscimento dello stato di invalidità;



- in altri casi particolari (gravidanza, diagnosi precoce di alcuni tumori, accertamento dell'HIV).

La Direzione Generale per la Tutela della Salute, in accordo con quanto disposto dal MEF e dal Ministero della Salute, ha prorogato fino al 30.06.2022 tutte le esenzioni dal ticket sanitario, sia per motivi di reddito che per motivi di salute. La proroga riguarda nel dettaglio:

- le certificazioni di esenzioni da reddito degli anni 2019, 2020, 2021;
- le certificazioni delle esenzioni da reddito per i codici E00, E01, E02, E03, E04, E20; E21, E22, E23, E24;
- il termine per la presentazione delle autocertificazioni per le esenzioni da reddito.

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. Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere in autonomia per le sole visite di controllo, previa autorizzazione e sottoscrizione dei consensi del 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), che lo accompagna in fase di prima visita.

Accesso per Diversamente abili

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili. In particolare, presso tutte le strutture (ad eccezione di quelle poste al piano terra) è presente un apposito ascensore e nell'ingresso principale sono disponibili carrozzine per il trasporto all'interno delle strutture.

Casi di priorità

Ai pazienti con prenotazione, ai soggetti diversamente abili e alle donne in stato di gravidanza, 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 alle 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 le strutture 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 esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

La SYNLAB SDN S.r.l. conserva i referti di laboratorio per 3 anni ed i referti di diagnostica per immagini per 5 anni dalla data di effettuazione dell'esame diagnostico. In caso di nuovi esami, si consiglia di portare con sé i referti precedenti.

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.

Customer Survey

Le strutture verificano periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione.

