

CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio Synlab Lecco Synlab Italia S.r.l.

Direttore Sanitario:
Franco Ruffa

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.

Synlab Italia eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Poliambulatorio Synlab Lecco nonché le modalità con cui opera la stessa. La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui Synlab 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.

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.



SYNLAB ITALIA SRL

La Società Synlab Italia srl è la capofila del Gruppo SYNLAB in Italia ed è presente su tutto il territorio Lombardo con le Strutture:

S.Me.L. SYNLAB ITALIA che comprende:

Laboratorio sito in Via Beato Lodovico Pavoni, 18 Castenedolo (BS) – Laboratorio privato e accreditato (Decreto ATS Brescia 364 del 03/07/2014) con articolazione del Laboratorio sito in Via Martiri delle Foibe,1 Monza (MB) - Laboratorio privato e accreditato (Decreto ATS Brianza n.13 del 04/10/2012).

POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO - Struttura privata autorizzata accreditata
POLIDIAGNOSTICO SYNLAB COMO - Struttura privata autorizzata accreditata
POLIAMBULATORIO SYNLAB CANTÙ - Struttura privata autorizzata accreditata
CAM SPORT - Struttura privata autorizzata accreditata
POLIDIAGNOSTICO SYNLAB LECCO 78 - Struttura privata autorizzata
POLIAMBULATORIO GOLGI, DARFO BOARIO TERME - Struttura privata autorizzata
POLIDIAGNOSTICO SANTA MARIA VOBARNO - Struttura privata autorizzata
POLIDIAGNOSTICO SYNLAB CAM MONZA - Struttura privata autorizzata
POLIAMBULATORIO AGRATE BRIANZA - Struttura privata autorizzata
POLIAMBULATORIO SYNLAB VIA PADOVA, MILANO - Struttura privata autorizzata
POLIAMBULATORIO SYNLAB PIAZZA VITTORIA, BRESCIA - Struttura privata autorizzata

CENTRO DIAGNOSTICO SYNLAB LECCO

Il Poliambulatorio Synlab Lecco è una struttura Sanitaria privata, autorizzate e accreditate composta da una squadra di dipendenti e liberi professionisti tra medici, infermieri, tecnici di radiologi, fisioterapisti, altro personale sanitario e personale amministrativo che lavorano quotidianamente al servizio dei propri utenti: pazienti, soggetti sani interessati alla prevenzione, Aziende, Assicurazioni, Medici e Laboratori.

La Società Synlab Italia S.r.l., in linea con la politica del Gruppo, mirando ad uno sviluppo ed un aumento della qualità della diagnostica medica, preventiva e strumentale ha dotato il centro diagnostico di strumentazione all'avanguardia e personale medico competente.

UBICAZIONE e ORARI

Corso Carlo Alberto, 76/B - 23900 Lecco (LC)

Orari di apertura e accettazione prestazioni: 7:00 - 18:30 dal lunedì al venerdì e 7:00 - 10:00 il sabato

Per accedere ai servizi contattateci:

Tel. 0341.35.84.11 - info.lecco@synlab.it

Prenota online le tue visite mediche sul sito san-nicolo.com

Molti accertamenti (ecografie, gastroscopie, uroflussometrie, etc.) richiedono una preparazione fisica particolare: il nostro personale vi fornirà una spiegazione dettagliata al momento della prenotazione.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

Per l'accettazione consigliamo di presentarsi al Front Office almeno 30 minuti prima dell'orario fissato per l'esecuzione della prestazione.

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

- Carta Regionale dei Servizi;
- Prescrizione medica;
- Documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma 2, DPR 445/2000);
- Eventuali precedenti (referti, diagnosi, lastre, ecc...).

Privacy: Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.Lgs196/03 e successive modifiche nel D.lgs 101/18, circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Incasso prestazioni: la quota di partecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino, in base alle normative vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione. Qualora le prestazioni necessitassero di ulteriori approfondimenti, il saldo del corrispettivo verrà effettuato alla consegna del referto. Il pagamento può essere effettuato tramite contanti, carta di credito, bancomat e assegno.

Urgenze entro le 72 ore: qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, riporti la classe di priorità "U" che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 72 ore dalla prenotazione.

Esenzioni: per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Per le esenzioni dal ticket, consultare sito della Regione Lombardia rispetto delle vigenti normative in www.sanita.regione.lombardia.it

Gravidanza e disabilità: le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione

I tempi di attesa per le prestazioni in regime SSN sono pubblicati sul sito web <https://san-nicolo.com/conosci-san-nicolo/tempi-di-attesa>

Referti: i referti degli esami di poliambulatorio vengono consegnati direttamente dopo l'esecuzione della prestazione o della visita mentre per alcuni esami diagnostici è necessario un tempo di refertazione tra i 2 e i 7 giorni.

Consegna dei risultati: all'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il documento contenente tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza alla normativa privacy vigente, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma 2, DPR 445/2000).

Delega ritiro referti: in caso di impossibilità al ritiro del referto personalmente, il paziente ha facoltà di delegare una persona di sua fiducia. Il paziente è tenuto a compilare l'apposita sezione del documento rilasciato in fase di accettazione e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti unitamente a copia del documento di riconoscimento del delegato e delegante.

Ritiro referti minori: il referto può essere ritirato da un genitore o da un suo delegato a patto che il soggetto che provvede al ritiro presenti il foglio per il ritiro e il documento di identità proprio o del minore. Nel caso in cui venga delegata una terza persona questa deve esibire foglio del ritiro con delega compilata e firmata da un genitore, copia del documento di identità proprio, del genitore delegante e del minore.

SERVIZI OFFERTI e MODALITA' DI CONVENZIONI

Per le tariffe applicate in caso di esami erogati in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) si fa riferimento alle normative vigenti.

Vengono inoltre applicate altre tariffe in regime di solvenza in base a:

- convenzioni con Casse previdenziali, Mutue private, assicurazioni
- convenzioni con aziende su base contrattuale.

Nel caso di pazienti solventi, l'accesso avviene previo pagamento della prestazione, facendo riferimento al tariffario interno di SYNLAB Lecco.

Prestazioni in convenzione con il SSN (eseguibili anche in regime di solvenza):

- Laboratorio (prelievi)
- Diagnostica per immagini (TAC, Risonanza Magnetica muscolare e neuroradiologica, radiografia digitale RX, mammografia, ecografia, MOC, ecocolordoppler)
- Cardiologia (visita cardiologica, ecocardiogramma, ecocolordoppler vascolari e dei tronchi sovraortici (TSA), Holter dinamico, Holter pressorio, elettrocardiogramma, test da sforzo)
- Fisioterapia (visita fisiatrica, onde d'urto focali, ultrasuonoterapia, laser, TENS)

Prestazioni in regime di solvenza:

- Check-up diagnostici poliambulatorio e laboratorio
- Diagnostica per immagini: Cone Beam
- Ecografie ginecologiche
- Fisioterapia: massaggi, tecarterapia, radarterapia, magnetoterapia, elettroterapia, ionoforesi, mesoterapia, infiltrazioni, Laser ad alta potenza
- Sclerosanti

TUTELA DEGLI UTENTI

Presso il centro sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a migliorare il servizio offerto. I moduli possono essere consegnati al personale d'accettazione sia in forma anonima sia firmati.

Al fine di migliorare le nostre prestazioni, in caso di eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni Reclami.

La segnalazione, che può provenire dagli utenti-clienti e/o dal Medico Curante, può avvenire verbalmente o attraverso la compilazione di un modulo a disposizione dell'utenza, oppure inviando una e-mail a: info.lecco@synlab.it.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito e formato per rispondere alle loro richieste.

Le diverse segnalazioni sia verbali che scritte vengono trasmesse alla Direzione, la quale si attiverà per risolvere le problematiche segnalate e fornire riscontro al Paziente entro 15 giorni lavorativi.

Synlab Italia effettua inoltre rilevazioni annuali sull'attività del Poliambulatorio Synlab Lecco attraverso questionari di customer satisfaction rivolti all'utenza. Ciò consente di inviare in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio erogato e di fornire eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione gli utenti possono contattare i nostri Centri e la Direzione Sanitaria telefonicamente o all'indirizzo info.lecco@synlab.it oppure visitando il sito www.synlab.it ed il sito <https://san-nicolo.com/>.