

# CARTA DEI SERVIZI

**Poliambulatorio Camillo Golgi**

**SYNLAB Italia S.r.l.**

**Darfo Boario Terme (BS), Viale A. De Gasperi 2**

***Direttore Sanitario: Guglielmo Marrale***

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – [www.synlab.it](http://www.synlab.it) – PEC: [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)

## CHI SIAMO

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

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

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

SYNLAB Italia è un network nazionale di Laboratori dotati di Punti Prelievo e Centri Polidiagnostici di eccellenza per fornire un servizio capillare ai Clienti di tutta Italia. Questo network diagnostico introduce in Italia un nuovo approccio "integrato" all'innovazione medica, alla prevenzione e alla cura della salute, in conformità agli standard qualitativi di eccellenza europei.

SYNLAB oggi rappresenta il più importante gruppo di diagnostica integrata in Italia, nonché il primo interlocutore nei servizi di diagnostica di Laboratorio per molti Specialisti e Laboratori Clienti.

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

Il Poliambulatorio Camillo Golgi è una struttura privata autorizzata situata a Darfo Boario Terme (BS) – via A. De Gasperi 2.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Guglielmo Marrale, Specialista in Medicina dello Sport.

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte presso il Poliambulatorio Camillo Golgi, Viale Alcide De Gasperi 2, Darfo Boario Terme (BS), nonché le modalità con cui opera lo stesso.

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

## 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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

**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 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

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

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'****Sede operativa**

Viale Alcide De Gasperi 2, Darfo Boario Terme (BS), Tel. 0364 532740 - 534500 - info.boario@synlab.it – PEC [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)

Orari di apertura e di accettazione	LUN – GIO	08:30 – 18:00
	VEN	08:30-17:00
	SAB	08:30 – 13:00

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato o tramite fondi assicurativi/convenzioni.

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata:

- di persona allo sportello dal lunedì al sabato negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando al numero 0364532740-534500 dal lunedì al sabato negli orari di apertura;
- online tramite il sito [www.gruppogolgi.it](http://www.gruppogolgi.it)

Alcuni accertamenti richiedono una preparazione fisica particolare: il nostro personale fornirà una spiegazione dettagliata al momento della prenotazione.

Per maggiori dettagli sui servizi erogati dalle strutture è possibile consultare il sito [www.synlab.it](http://www.synlab.it).

I pazienti possono utilizzare il parcheggio pubblico antistante la struttura.

Le fermate di trasporti pubblici più vicine sono:

- stazione dei treni di Boario Terme
- Piazzale Luigi Einaudi 1 (direzione Brescia)
- Linee SAB e Visinoni - Piazzale Luigi Einaudi 1 (direzione Bergamo)

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – [www.synlab.it](http://www.synlab.it) – PEC: [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)

## SERVIZI OFFERTI

SPECIALITA'	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
ALLERGOLOGIA	SERVIZIO DI ALLERGOLOGIA VISITE SPECIALISTICHE TEST ALLERGOMETRICI: PRICK TEST E PATCH TEST
ANGIOLOGIA	ECODOPPLER VENOSO E ARTERIOSO ARTI SUPERIORI E INFERIORI, AORTA ADDOMINALE ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAORTICI (TSA) INIEZIONI SCLEROSANTI VISITE SPECIALISTICHE
CARDIOLOGIA ELETTRO- CARDIOGRAFIA ED ECO- CARDIOGRAFIA	ECOCARDIOGRAMMA DOPPLER COLOR, ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAORTICI (TSA) ELETTROCARDIOGRAMMA BASALE (ECG), ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO (HOLTER 24), ELETTROCARDIOGRAMMA, PRESSIONE ARTERIOSA DINAMICA (24 ORE), TEST DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO, VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA GENERALE	PICCOLI INTERVENTI AMBULATORIALI (CISTI, LIPOMI, NEVI, RIMOZIONE UNGHIE, ...), VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA PLASTICA	VISITE SPECIALISTICHE
CHIRURGIA VASCOLARE	VISITE SPECIALISTICHE
DERMATOLOGIA E VENE- ROLOGIA	DERMATOLOGIA ALLERGOLOGICA, DERMATOLOGIA PEDIATRICA, DERMOCHIRURGIA DI PICCOLE LESIONI CUTANEE, DIAGNOSI E TRATTAMENTO MALATTIE TRASMESSE SESSUALMENTE, MAPPATURA NEI E MICROSCOPIA IN EPILUMINESCENZA COMPUTERIZZATA DEI NEI, TRICOLOGIA, VALUTAZIONE LESIONI PIGMENTATE E NON, VIDEO DERMATOSCOPIA, PICCOLI INTERVENTI AMBULATORIALI, CRIOTERAPIA, VISITE SPECIALISTICHE
DIABETOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE E PIANO ALIMENTARE PERSONALIZZATO
ECOGRAFIE	ADDOMINALI, AORTO-ILIACA OSTETRICA E GINECOLOGICA, COLLO E GHIANDOLE, MAMMARIA, MUSCOLO-TENDINEA, OSTEO ARTICOLARE PARTI MOLLI, POLMONARE, PROSTATICA TRANSRETTALE, TESTICOLARE,
EMATOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
ENDOCRINOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
FISIATRIA	VISITE SPECIALISTICHE
GASTROENTEROLOGIA	BREATH-TEST AL LATTOSIO PER DIAGNOSI INTOLLERANZA AL LATTOSIO, BREATH-TEST PER DETERMINAZIONE DELL'HELICOBACTER PYLORI, VISITE SPECIALISTICHE
GINECOLOGIA E OSTETRI- CIA	ECOGRAFIA 3D, ECOGRAFIA PELVICA T.V., ECOGRAFIE DI PRIMO LIVELLO, MORFOLOGICHE, ECOGRAFIE GEMELLARI, TRANSLUCENZA NUCALE, ENDOCRINOLOGIA GINECOLOGICA: ENDOMETRIOSI, MENOPAUSA, INSERIMENTO IUD,

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – [www.synlab.it](http://www.synlab.it) – PEC: [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)



	PAP TEST - HPV DNA TEST (HUMAN PAPILLOMA VIRUS) - TAMPONI (VAGINALI, CERVICALI, RETTALI), URO-GINECOLOGIA: DOLORE PELVICO, FISTOLE URO-GENITALI, TEST PRENATALE NON INVASIVO (NIPT), TEST COMBINATO (DUO TEST + T.N. NUCALE), VISITE SPECIALISTICHE
NUTRIZIONE	CONSULENZA NUTRIZIONALE E PIANO ALIMENTARE PERSONALIZZATO
MEDICINA DELLO SPORT	VISITA FUNZIONALE DI BASE E NUTRIZIONE SPORTIVA
NEUROLOGIA	ELETTROMIOGRAFIA, TEST NEUROPSICOLOGICI VISITE SPECIALISTICHE
NEUROPSICOLOGIA	INCONTRI PSICOEDUCATIVI SU PATOLOGIA CELEBRALE, RIABILITAZIONE COGNITIVA INDIVIDUALE, VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGIA TEST NEUROPSICOLOGICI VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA PER RINNOVO DELLA PATENTE
OCULISTICA	VISITE SPECIALISTICHE, VISITE SPECIALISTICHE PEDIATRICHE
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	INFILTRAZIONI, VISITE SPECIALISTICHE
OTORINOLARINGOIATRIA	FIBRO-RINO-LARINGOSCOPIE OTOMICROSCOPIA TAMPONI AURICOLARI E FARINGEI VISITE SPECIALISTICHE
PODOLOGIA	ANALISI STATICA E DINAMICA, CURA E PREVENZIONE DEL PIEDE DIABETICO/GERIATRICO, ORTESI DIGITALI E IN SILICONE, PLANTARI SU MISURA, TRATTAMENTO DI CALLOSITA', MICOSI UNGUEALI, UNGHIE INCARNITE, VISITA BIOMECCANICA PODOLOGICA
PNEUMOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
PROCTOLOGIA	VISITE SPECIALISTICHE
PSICHIATRIA	VISITE SPECIALISTICHE E PIANO TERAPEUTICO
PSICOLOGIA	COLLOQUI E PSICOTERAPIE, TRAINING PSICOLOGICO PER IL BENESSERE MENTALE, VISITA PSICOLOGICA
UROLOGIA E ANDROLOGIA	ECOGRAFIE APPARATO URINARIO, ECOGRAFIE TRANSRETTALE, ECOGRAFIA TESTICOLARE / PENIENA, VISITE SPECIALISTICHE

## Punto Prelievo

Presso il Poliambulatorio Camillo Golgi è presente un Punto Prelievo del Laboratorio SYNLAB Italia presso il quale i pazienti possono effettuare le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia in regime privato, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso i punti prelievi.

Il punto prelievo esegue le analisi di laboratorio presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale. Inoltre, sono disponibili pacchetti preventivi/check-up precostituiti.

Il Punto Prelievo osserva i seguenti orari:

Orari prelievi: Da lunedì a venerdì dalle 07.30 alle 10.00 – sabato dalle 7.00 alle 10.00

Orari ritiro referti: Da lunedì a sabato dalle 11.00 alle 12.00

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – [www.synlab.it](http://www.synlab.it) – PEC: [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)

Per sottoporsi agli esami è sufficiente recarsi presso il punto prelievo, durante gli orari di apertura consultabili on-line, o prenotare il prelievo con queste modalità:

- ✓ on-line, cliccando sul link <https://syncoda.synlab.it/booking> e scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- ✓ scaricando l'APP MySynlab e scegliendo la sede e l'orario di preferenza.

All'atto della prenotazione, al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni per poter effettuare le prestazioni.

## WELFARE AZIENDALE

La nostra struttura si pone sul territorio come punto di riferimento nella zona della Valle Sabbia e Lago di Garda per tutte le Aziende che vogliono implementare piani di Welfare aziendale personalizzati. SYNLAB ha sviluppato una competenza specifica nell'ambito delle recenti agevolazioni fiscali a favore delle Aziende che intendono salvaguardare la salute dei propri collaboratori attraverso due strumenti: Welfare salute e Voucher salute.

### **Welfare salute:**

Uno strumento di grande efficacia motivazionale: l'azienda regala salute ai propri collaboratori, stipulando con il Poliambulatorio Santa Maria una convenzione che consente di destinare un importo a scelta a ogni singolo dipendente. Welfare salute permette la massima spendibilità su tutte le prestazioni erogate dalla struttura (es. visite specialistiche, esami di laboratorio, check up, esami diagnostici per immagine, fisioterapia, medicina dello sport, etc.) e può essere utilizzato dal dipendente e dai suoi famigliari. L'importo concordato è cumulabile con i flexible benefits e viene fatturato a nome dell'azienda.

**Voucher salute:** Con Voucher salute il dipendente può utilizzare in piena libertà, secondo le proprie personali esigenze, il credito messo a disposizione dall'azienda -che può rientrare nei flexible benefits. Il voucher può essere impiegato come denaro corrente all'interno di tutta la struttura per ogni prestazione sanitaria e non, che può essere totalmente o parzialmente saldata con questo strumento. La fattura viene emessa a nome del singolo dipendente.



## Informazioni utili

### ❖ Accoglienza

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio analisi, tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati e le tariffe.

### ❖ Accesso per persone con disabilità

La struttura è attrezzata per l'accesso delle persone con disabilità.

### ❖ Casi di priorità

Ai pazienti con prenotazione, con pagamento già effettuato online, alle persone con disabilità e alle donne in stato di gravidanza viene assicurata una priorità di accettazione. Viene assicurata una priorità di accettazione.

### ❖ Consenso informato

Per alcune prestazioni può essere necessaria la consegna da parte dell'utente di consensi informati o la compilazione di questionari anamnestici.

In caso di minori il consenso verrà sottoposto al genitore o ad altra persona che ne rappresenti la potestà genitoriale.

### ❖ Disdetta di prestazioni

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 24 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

### ❖ 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.

### ❖ Pagamento

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

### ❖ Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – www.synlab.it – PEC: synlabitalia@pec.it

## ❖ Referti

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. Il referto medico è disponibile nei tempi indicati nel foglio di accettazione, il referto delle visite specialistiche, delle ecografie, degli ecocolordoppler e degli ECG da sforzo vengono consegnati al termine della visita.

## Delega del ritiro referti

L'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega posta in calce alla ricevuta con i dati anagrafici del delegato. La persona delegata dovrà presentare la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.

## Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto (o di eventuale altra documentazione sanitaria a lui riferibile) facendo apposita richiesta al personale di accettazione.

La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

## ❖ Suggerimenti e reclami

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

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare il sito web, inviare una e-mail all'indirizzo [info.boario@synlab.it](mailto:info.boario@synlab.it) oppure compilare il MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura.

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 nel più breve tempo possibile e per fornire risposte adeguate ed esaurienti.

## ❖ Customer Survey

La struttura verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione che l'utenza riceve tramite mail dopo la consegna del referto e mediante questionari collocati presso i desk di accettazione.

## ❖ Tariffe e convenzioni

Vengono inoltre applicati i listini di seguito elencati:

- regime di solvenza;
- 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.

SYNLAB Italia Srl a socio unico – Via Martiri delle Foibe, 1 – 20900 Monza (MB)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB Holdco GmbH

P.IVA e C.F. 00577680176 – REA MB 1865893 – Capitale Sociale: € 550.000,80 int.vers.

Presidio Poliambulatorio Camillo Golgi s.r.l. – Via A. De Gasperi, 2 – 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel. 0364 534.500 – [www.synlab.it](http://www.synlab.it) – PEC: [synlabitalia@pec.it](mailto:synlabitalia@pec.it)