CARTA DEI SERVIZI

SYNLAB ITALIA Srl

Laboratorio Clinico Generale

Laboratorio di Genetica Medica

Laboratorio di Anatomia Patologica

Punti Prelievo

SEDE DI CASTENEDOLO (BS) – Via Beato Lodovico Pavoni n°18

SEDE DI MONZA (MB) – Via Martiri delle Foibe n° 1

Direttore Dipartimento Medicina di Laboratorio e Direttore di Laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche: Dott.ssa Cristina Kullmann
Direttore Laboratorio Genetica Medica: Dott. Graziano Santoro
Direttore Laboratorio Anatomia Patologica: Dott. Marcello Gambacorta

CHI SIAMO

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

SYNLAB è il leader Europeo nella fornitura di servizi di diagnostica medica, con un'offerta completa di servizi di Medicina di Laboratorio per Pazienti, Medici, cliniche e per l'industria farmaceutica.
SYNLAB combina i benefici di un network internazionale con i vantaggi di un provider di diagnostica locale: in questo modo siamo più vicini al territorio, in grado quindi di fornire servizi e consulenza personalizzati per i nostri Clienti, tenendo conto di esigenze e peculiarità locali.

SYNLAB Italia è un network nazionale 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.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dai laboratori dell'Ente SYNLAB Italia Srl 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.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dei Clienti presso tutte le sedi della struttura.

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 encomi 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 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.

LABORATORI SYNLAB ITALIA

Il Laboratorio SYNLAB Italia è costituito da:

- **Laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche,** diretto dalla Dott.ssa Cristina Kullmann e situato presso:
  - Via Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)
  - Via Martiri delle Foibe n° 1, 20900 Monza (MB)

Nel Laboratorio Clinico Generale sono attive le seguenti specialità:

- ***Allergologia***
- ***Autoimmunità***
- ***Microbiologia***
- ***Biochimica Clinica***
- ***Droghe d'abuso***
- ***Ematologia e coagulazione***
- ***Endocrinologia***
- ***Farmaci***
- ***Fertilità***
- ***Sierologia Infettiva***
- ***Tossicologia***

- **Laboratorio di Genetica Medica**, diretto dal Dott. Graziano Santoro è situato presso:
  - Via Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)

Nel Laboratorio di Genetica Medica sono attive le seguenti specialità:

- ***Genetica***
- ***Citogenetica***

➢ **Laboratorio di Anatomia Patologica**, diretto dal Dott. Marcello Gambacorta e situato presso:

- Via Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)

Nel Laboratorio di Anatomia Patologica sono attive le seguenti specialità:

- ***Anatomia Patologica (citologia e istologia)***
- ***Diagnostica molecolare somatica***

La sede di Castenedolo è una struttura sanitaria privata autorizzata e accreditata con Decreto n°364 del 03/07/2014 rilasciato da ASL Brescia.

La sede di Monza è una struttura sanitaria privata autorizzata e accreditata con Decreto n° 13 del 04/10/2012 rilasciato da Azienda Sanitaria Locale Provincia di Monza e Brianza.

Ai laboratori SYNLAB Italia afferiscono oltre 170 punti prelievo dislocati nelle principali province lombarde (Allegato 2).

Il responsabile degli atti medici nei suddetti punti prelievo è il Dott. Cosimo Ottomano.

I laboratori sono serviti da una rete logistica efficiente e capillare che consente un trasporto celere e controllato dei campioni biologici inviati dai laboratori service e dai punti prelievo SYNLAB Italia.

L'elenco delle analisi erogate nei punti prelievo SYNLAB Italia è disponibile e consultabile presso i punti prelievo (Allegato 1).

SERVIZI OFFERTI

Punto Prelievo

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 prelievo.

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

- Per **sottoporsi agli esami** è sufficiente recarsi presso un punto prelievo SYNLAB, durante gli orari di apertura riportati nell'Allegato 2, o prenotare il prelievo con queste modalità:

  • 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.

- Per le **prestazioni di ostetricia** (pap-test, tamponi vaginali, cervicali ed uretrali) è necessaria la prenotazione che può essere effettuata:

  - 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.

- Per i **prelievi domiciliari** è necessaria la prenotazione che deve essere effettuata telefonicamente, contattando l'Assistenza Clienti al numero 0305531132.
  All'atto della prenotazione, al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni per poter effettuare le prestazioni.

Per i dettagli circa gli orari e i giorni di apertura delle nostre strutture, si veda l'Allegato 2 e il sito

www.synlab.it.

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

- tessera sanitaria;
- richiesta del medico di base su ricettario regionale (solo se si desidera effettuare gli esami in convenzione con il SSN). L'esenzione per patologia o per altri motivi come reddito, gravidanza, infortunio etc. deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella.

Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando "Le modalità di raccolta del paziente" scaricabili in fase di prenotazione dal sito o dall'APP. 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 eseguono prelievi ai bambini, previa valutazione dell'infermiera.

Il Laboratorio, prima di procedere con l'analisi, verifica l'idoneità del campione biologico e, qualora non fosse conforme, si riserva di richiedere la ripetizione del prelievo (es. campioni con materiale in quantità insufficiente per l'analisi, campioni emolizzati, campioni con coaguli). In questi casi, sarà il personale di front office del punto prelievo a contattare il paziente e programmare un nuovo appuntamento. La ripetizione del prelievo non comporta, in questi casi, alcun costo per il paziente.

Campioni biologici

I contenitori per la raccolta di feci e urine ed espettorati sono forniti gratuitamente dalla struttura.
Il personale di front office provvede ad informare i pazienti in merito alle modalità di raccolta e, per gli esami in convenzione con il SSN, a verificare la prescrizione medica.

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.

Ritiro Referto

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "modulo ritiro referti". La data di consegna del referto viene calcolata sulla base dei tempi di consegna in funzione del tipo di analisi richiesto: le analisi di routine vengono refertate generalmente in giornata, le analisi di specialistica necessitano di tempi di attesa da 2 a 15 giorni.

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il "modulo ritiro referti" e presentare un documento di riconoscimento presso il Punto Prelievi negli orari indicati nell'Allegato 2. I referti possono essere ritirati anche da altra persona; in questo caso l'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega presente nel "modulo ritiro referti". La persona delegata dovrà presentare: la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante. Alcune tipologie di referti possono essere consegnate solo al diretto interessato.

Previo consenso al servizio di download online, i referti sono visualizzabili/scaricabili sul portale referti on-line entro 45 giorni dalla pubblicazione, ad eccezione di quelli ritirabili esclusivamente di persona (ad esempio HIV o test di genetica). Tutte le indicazioni riferite al ritiro online sono dettagliate sul "modulo ritiro referti".

Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo apposita richiesta al personale di accettazione.
La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

Test Genetici

Consulenza pre-test

Per le richieste di test Genetici e/o Citogenetici è necessario presentarsi presso il punto prelievo con una copia del consenso informato firmato dal paziente e dal proprio Medico Specialista, il quale fornisce adeguata consulenza pre-test. Qualora l'interessato non abbia un Medico Specialista di riferimento, è possibile richiedere una consulenza pre-test per esami di Genetica e/o Citogenetica contattando il servizio di Assistenza Clienti allo 0305531132 per conoscere i riferimenti del Medico Specialista/Genetista, che collabora con SYNLAB, più vicino a lui ed i relativi costi.

Consulenza post-test

Qualora l'interessato necessiti di una consulenza genetica può contattare il servizio di prenotazione al numero 03923971 oppure inviare una e-mail a info.monza@synlab.it. Attraverso questi canali verrà fissato l'appuntamento per una consulenza genetica, anche attraverso modalità digitali.

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

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone con disabilità.

❖ Assistenza Clienti

L'Assistenza Clienti è a disposizione dell'utenza per:

- ✓ fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati;
- ✓ ricevere reclami e/o segnalazioni sui servizi erogati;
- ✓ effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi;
- ✓ fornire accesso a informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente.

L'Assistenza Clienti può essere contattata al numero 0305531132 oppure mediante indirizzo di posta elettronica customerservice.italy@synlab.it.

❖ Casi di priorità

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

❖ Certificazioni e Accreditamenti

Il Sistema di Gestione per la Qualità di SYNLAB Italia è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, la certificazione è stata rilasciata dall'Ente Bureau Veritas.
Il Laboratorio SYNLAB Italia lavora in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 15189:2024, il cui certificato è stato rilasciato da ACCREDIA, l'Ente Italiano di Accreditamento.
Le certificazioni e gli accreditamenti aggiornati sono disponibili al link www.synlab.it.

❖ Consenso informato e questionari anamnestici

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.

❖ Convenzioni

Presso la struttura 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.

❖ 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.

❖ 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. Presso alcuni punti prelievo è attivo anche il pagamento tramite Satispay e Klarna.
La quota di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino, in base alle normative vigenti, deve essere versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.
Qualora le prestazioni necessitassero di ulteriori approfondimenti, il saldo del corrispettivo verrà effettuato alla consegna del referto.

❖ 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.

❖ Suggerimenti e reclami

Per tutelare i pazienti 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

SYNLAB Italia effettua inoltre rilevazioni sull’attività dei laboratori e dei punti prelievo 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.