服务章程

SYNLAB ITALIA有限公司

一般临床实验室

医学遗传学实验室

病理解剖学实验室

抽血点

CASTENEDOLO分部 （BS）- Via Beato Lodovico Pavoni n°18

MONZA分部（MB）- Via Martiri delle Foibe n°1

实验医学科主任兼综合临床实验室主任（含专业领域：Cristina Kullmann医生
医学遗传学实验室主任：Graziano Santoro医生
病理解剖学实验室主任：Marcello Gambacorta医生

关于我们

SYNLAB隶属欧洲最大的检测实验室集团SYNLAB Holdco GmbH，成立于2015年，由SYNLAB集团和LABCO集团合并而成。

SYNLAB 是欧洲领先的医疗诊断服务提供商，向患者、医生、诊所和制药行业提供全面的实验室医学服务。
SYNLAB 将国际网络的优势与本地诊断服务提供商的优点相结合：这样我们能够更贴近当地，为客户提供个性化的服务和咨询，并充分考虑当地的需求和特点。

SYNLAB Italia 是一个全国性的实验室网络，配备采血点和卓越的综合诊断中心，为全意大利的客户提供广泛而便捷的服务。
这一诊断网络在意大利引入了一种全新的"综合式"方法，用于医学创新、预防和健康护理，并符合欧洲卓越质量标准。
如今，SYNLAB 是意大利最重要的综合诊断集团，也是众多专家和合作实验室在实验室诊断服务领域的首要合作伙伴。

SYNLAB Italia在国家卫生医疗体系（SSN）和私人机构的认证下提供医疗服务。

前言

本服务章程旨在简要说明Synlab Italia有限公司机构的实验室所开展的活动及其运作方式。

服务章程是一个手段，SYNLAB Italia力求通过该章程向客户提供一个检验其所做出的承诺并让客户能够要求该公司遵守的手段。

事实上，本文件旨在有助于确保所提供的服务和医疗的透明度，并提高用户的积极参与，从而不断改进所提供的服务。为此，在我们机构内提供了表格，您可以通过这些表格提出所有的意见和建议，这样可以帮助我们更好地满足您的要求。
本服务章程适用于公司的所有分部的客户。

我们的原则

平等和公正：我们按照对每个人平等的规则提供服务，不存在年龄、性别、语言、宗教、社会状况、政治观点或健康方面的歧视。

尊重：患者是我们行动的支点：我们以关怀、礼貌和关注的态度倾听和帮助用户，尊重患者及其尊严，努力了解并满足他们的需求。

连续性：我们保证提供服务的连续性、准时性和高质量标准。

选择权：我们告知患者有权自由、自觉地选择提供专科门诊服务的相应医疗机构；我们提倡沟通的透明度，寻求与患者的对话，以促进对拟议治疗路径的充分认识。

参与：我们为用户赋予提出建议的机会，并在适当的情况下提出建议和赞扬，以帮助提高所提供服务的质量水平。

创新：我们认识到，产品和服务的创新以及组织层面的持续改进对于巩固市场领导地位是必要的。
我们不断致力于推动技术创新、员工培训、IT系统更新，验证确保这些更新是否真正转化为具体进展。

效率及成效：我们根据最新的质量标准有意识地优化资源利用，追求服务质量和效率的不断提高。

认可功绩：专业角色的增强以及对个人和专业素质以及操作能力的认可是我们行动的鲜明特征，旨在发展每个人的技能。

质量方针

我们的愿景

通过为患者和医疗界提供卓越的服务，提供可靠的诊断和附加值，发挥领导作用

SYNLAB是提供实验室诊断服务的行业领导者。我们制定的标准超出了客户的期望。对客户服务和对客户支持的专业和热情的态度使我们能够提供可靠的诊断，创造真正的附加值。在SYNLAB，我们始终愿意为客户竭尽所能。我们努力扩大和改善我们的网络，专注于为市民提供卓越的医疗和健康解决方案。

我们的使命

提供对健康生活和所有人的福祉有用的诊断信息。

我们的目标是为客户提供坚实可靠的基础，以便做出最佳治疗决策。我们提供最高程度的个人化实验室诊断服务并制定创新的质量标准。SYNLAB是欧洲市场无可争议的领导者，提供全面的服务，为保护公众健康做出根本性贡献。我们只与最优秀的人才和机构合作，并通过我们的国际专家网络推动科学创新。在SYNLAB，我们的检测流程和方法处于最前沿，巩固了我们作为实验室和多门诊诊疗服务健康合作伙伴的地位。

我们的价值观

> 热情
> 负责
> 以客户为中心

我们与客户有着特殊的关系，以开放、诚实、尊重和信任为特点。我们为了合作伙伴的利益诚信行事，并遵循良好的道德原则。我们提供了一个安全的空间，让所有利益相关者都感到受欢迎并得到良好的照顾。SYNLAB是透明的，沟通是清晰而直接的。我们说到做到。我们所做的一切，都是带着喜悦和承诺进行的。

致力于合规和持续改进

确保遵守所有适用的要求并愿意不断改进

SYNLAB致力于满足所有适用的要求，包括强制性和自愿性要求。SYNLAB通过该行业的专业人士，按照良好的专业实践运作，尊重参考的质量标准。
随着组织的不断发展和扩展，我们努力保持质量管理体系和流程的有效性，并始终尝试增加额外的部分，以实现质量管理体系和服务的持续改进。

SYNLAB ITALIA的实验室

SYNLAB Italia的实验室组成如下：

- **具有专业领域的一般临床实验室，**由Cristina Kullmann医生领导，位于：
  - Via Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)
  - Via Martiri delle Foibe n° 1, 20900 Monza (MB)

在一般临床实验室，活跃着以下专业：

- ***过敏症学***
- ***自身免疫***
- ***微生物学***
- ***临床生物化学***
- ***药物滥用***
- ***血液学和凝血***
- ***内分泌学***
- ***药物***
- ***生殖学***
- ***传染性血清学***
- ***毒理学***

- **医学遗传学实验室**，由Graziano Santoro 医生领导，位于：
  - Beato Lodovico Pavoni路18号，邮编25014，Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)

  在医学遗传学实验室，活跃着以下专业：

  - ***遗传学***
  - ***细胞遗传学***

- **病理解剖学实验室**，由Marcello Gambacorta医生领导，位于：
  - Beato Lodovico Pavoni n°18, 25014 Castenedolo (BS)

在病理解剖学实验室，活跃着以下专业：

- ***病理解剖学 (细胞学和组织学)***
- ***体细胞分子诊断学***

Castenedolo分部是一家私人医疗机构，获得了布雷夏地方医疗服务机构颁布的2014年07月03日第364号法令的批准和认可。

Monza分部是是一家私人医疗机构，获得了蒙扎布利昂扎省地方医疗服务机构颁布的2012年10月04日第13号法令的批准和认可。

SYNLAB Italia实验室在伦巴第主要省份设有170多个抽血点（附件 2）。

上述采血点的医疗事务负责人是 Cosimo Ottomano 医生。

这些实验室使用高效且广泛的物流网络，可以快速、受控地运输从服务实验室和SYNLAB Italia抽血点发送的生物样本。

SYNLAB Italia抽血点提供的检测清单可供使用，并可在抽血点查阅（附件 1）。

提供的服务

抽血点

患者可以根据与国家卫生医疗体系（SSN）的协议进行实验室检测，这样只需支付与协议下的检测处方单相当的金额（ticket），或者根据抽血点向用户提供的价格表在私人支付制度下进行。
抽血点进行大区收费命名表中所列的实验室检测。此外，还提供预设的报价/体检套餐。

- 要**进行检测**，只需在附件2所示的开放时间内前往SYNLAB抽血点，或使用以下方法预约抽血：
  - 点击链接https://syncoda.synlab.it/booking并选择您想前往的地点和时间；
  - 下载MySynlab APP并选择您想前往的地点和时间。

- 对于**产科服务**（子宫颈抹片检查、阴道、宫颈和尿道拭子）需要预约，可以在以下地点进行预约：
  - 点击链接https://syncoda.synlab.it/booking并选择您想前往的地点和时间；
  - 下载MySynlab APP并选择您想前往的地点和时间。

- 如需**上门抽血**，需预约，且必须通过电话030-5531132联系客户服务部进行预约。
  在预约时，病人会得到所有的信息和指示，以便能够使用各项服务。

有关我们设施的开放时间及日期的详细信息，请参阅附件2和网站www.synlab.it。

在抽血前，用户必须将下列文件提交给挂号处操作人员：

- 医保卡；
- 家庭全科医生根据大区处方簿开出的检查处方单（仅当您希望进行在国家卫生医疗体系（SSN）协议下的相关检测时）。因病理原因或收入、怀孕、事故等其他原因而豁免的证明都必须由家庭全科医生在专门的方框中注明。

抽血说明

建议询问前台接待人员或查阅《患者抽血办法》，预约时可在网站或APP上下载，了解抽血要求。一般来说，为能进行抽血，建议禁食至少8小时。

禁食是指：戒除食物、饮料、酒精、吸烟、药物，但救命药物或家庭全科医生指示的药物除外。可以喝1-2杯水。

还应该记住的是，在抽血前不应进行剧烈的体力活动，并且在等待期间应尽可能保持坐姿。

血液样本也可取自儿童，但之前要由护士进行评估。

实验室在进行检测前，会评估生物样本的适用性，如不符合要求，则保留要求重复抽血的权利（例如用于检测的样本材料量不足、样本溶血反应、样品具有凝块）。在这些情况下，抽血点的前台工作人员将与患者联系并安排新的预约。

在上述情况下，重复采血不会给患者产生任何费用。

生物样本

设施免费提供收集粪便和尿液的容器。
前台工作人员负责告知患者收集的方法，而对于国家卫生医疗体系（SSN）的协议下的检查，要验证医疗处方单。

在收集样本时，建议：

- 小心处理容器，注意不要使其受到其他物质的污染；
- 确保每个容器都密闭良好，并且没有溢出的风险；
- 标明容器的姓名、出生日期、收集时间和日期；
- 在运输过程中，将容器放在袋子内，最好保持直立，直到运送到实验室。

领取检测报告

可以领取检测报告的日期会在挂号时告知并在“领取单”（modulo ritiro referti）上注明。检测报告的提交日期是根据提交时间计算的，具体取决于所需检测的类型：常规检测通常在同一天报告，专业检测需要2到15天的等待时间。

在柜台领取检验报告时，必须提交“检验报告领取表”并在附件2所列的工作时间内，携带身份证件前往采血点窗口办理。
检验报告也可以由他人代领；在这种情况下，当事人需填写并签署“检验报告领取表”中的授权委托栏。受托人须出示：授权委托书、本人的身份证件，以及委托人的身份证件复印件。
某些类型的检验报告只能由当事人本人领取。

在同意线上下载服务的前提下，检验报告可在发布后的45天内，通过线上报告门户进行查看或下载，但仅限于那些允许线上领取的报告（例如，需本人领取的 HIV 检测或基因检测除外）。
所有与线上领取相关的说明均在“检验报告领取表”中详细列出。

检测报告副本

患者可向接待处工作人员提出正式申请，要求获取经认证的检验报告副本。
提交申请时，需出示一份有效的身份证件。

基因检测

检测前咨询

对于要求基因和/或细胞遗传学检测的处方单，必须在抽血点出示由患者及其专科医生签署的知情同意书副本，该医生会提供充分的检测前咨询。如有关人士没有专科医生，可致电030-5531132与客户服务联络，要求进行遗传学和/或细胞遗传学检测的检测前咨询，以查找与距离其最近的SYNLAB合作的专科医生/遗传学家的参考资料以及相关费用。

检测后咨询

如有意者需要遗传咨询，可以联系预约服务电话03923971或发送电邮至info.monza@synlab.it。遗传咨询的预约将通过这些渠道以及数字方法进行。

有用的信息

❖ 接待处

在开门时间内，设施的工作人员可以回应有关检测服务、提供的服务类型、准备方法、结果交付时间和费率的任何信息请求。

❖ 残疾人通道

所有设施都配备了无障碍通道，以方便残障人士进入。

❖ 客户支持

用户可使用以下客户支持：

- ✓ 提供有关设施和提供服务的信息；
- ✓ 接收有关所提供服务的投诉和/或意见；
- ✓ 预订某些特定的服务；
- ✓ 通过与相关医护人员联系，提供对检测报告中特定健康信息的访问。

您可以致电030-5531132或通过电子邮件地址customerservice.italy@synlab.it联系客户服务。

❖ 优先情况

预约患者、残疾人、孕妇保证优先受理。

❖ 认证及认可

SYNLAB Italia质量管理体系根据国际标准UNI EN ISO 9001:2015进行认证，该认证由必维国际检验集团（Bureau Veritas） 颁发。

遗传学和细胞遗传学实验室的质量管理体系已获得SIGUCERT认证，该认证由必维国际检验集团 （Bureau Veritas）颁发。
SYNLAB Italia实验室的工作符合UNI EN ISO 15189:2024标准的要求，其证书由意大利认证机构ACCREDIA颁发。
更新的认证和认可可通过链接www.synlab.it查看。

❖ 知情同意书及病史调查问卷

对于某些服务，用户可能需要提供知情同意书或填写病史调查问卷。
如果是未成年人，将向父母或代表行使父母责任权的其他人提交同意书。

❖ 协议

本机构与保险机构、补充基金、非盈利保险机构和其他医疗机构签订了许多协议；预约阶段的总机和接待处可提供更多信息。

❖ 取消服务

建议在预约服务时间前24小时内取消预约。

❖ 未成年人

未成年患者接受服务需要父母、监护人或有抚养权的人或第三方在场（例如一位家庭成员）携带父母（或监护人或承担抚养责任的人）出具的特定委托书及其身份证明文件。

❖ 付费

始终必须在提供服务之前付费。我们接受现金或借记卡和信用卡付款：Visa、MasterCard、Cartasì、Maestro、Postepay。
在部分采血点也可使用 Satispay 和 Klarna 进行支付。
根据现行规定，公民应支付的医疗费用份额必须在提供服务时支付。
如果服务需要进一步调查，剩余费用将在提交检测报告时支付。

❖ 私隐保护

在挂号时，患者还会通过张贴的标志了解敏感数据的处理情况。行政人员可以获取与隐私立法条款相关的任何信息。

❖ 建议及投诉

为了保护患者免受可能出现无法接受服务的影响，建立了提议和投诉服务，旨在通过在尽可能短的时间内向对话者提供充分和完整的答案来解决任何问题。
要提交争议、建议或投诉，您可以使用该网站并通过网站本身或通过设施内的MOD039-SY“提议和投诉”（Segnalazioni e Reclami）向设施发送意见。

❖ 客户调查

SYNLAB Italia还通过针对用户的客户满意度调查问卷对实验室和抽血点的活动进行调查。这样可以匿名发送对所提供服务质量的评估，并提供任何改进建议。