

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163**

**SYNLAB ITALIA S.R.L.**

**CAM Sport**

MONZA (MB) - Via Martiri delle Foibe n°9

*Direttore Sanitario: Dott. Federico Biella, Specialista in Medicina dello Sport e dell'esercizio fisico*

## 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 CAM Sport 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.

Il CAM Sport è situato a Monza (MB), Via Martiri delle Foibe n°9.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Federico Biella, Specialista in Medicina dello Sport e dell'esercizio fisico.

## 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.



## **CAM SPORT**

CAM Sport è una struttura ambulatoriale privata, accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia al rilascio di:

- Certificazioni di Idoneità Sportiva Agonistica secondo le normative del D.M. 18 febbraio 1982 e D.M. 04 marzo 1993;
- Certificazioni di Idoneità Sportiva non Agonistica secondo la normativa D.M. 24 aprile 2013;
- Certificazioni di Idoneità alla pratica dell'attività ludico-motoria.

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di prestazioni descritte in un elenco periodicamente aggiornato e conforme al nomenclatore tariffario predisposto dalla Regione Lombardia per la branca specialistica.

## ACCESSIBILITA'

### CAM Sport

#### Sede Operativa

Via Martiri delle Foibe n°9 – 20900 Monza (MB)  
Tel. 039.9000441/443 – [info.camsport@synlab.it](mailto:info.camsport@synlab.it)

L'accesso alle prestazioni avviene esclusivamente su prenotazione che può essere effettuata:

- di persona allo sportello negli orari sotto riportati;
- telefonando allo 039.9000441/443 negli orari sotto riportati;
- on line tramite il sito web;

<b>Orari di apertura e di accettazione</b>	LUN / VEN	08:00 – 17:00
--	-----------	---------------

Il Centro è situato presso un ampio parcheggio, con posti auto riservati ai portatori di handicap.

I periodi di chiusura del Centro sono preventivamente segnalati agli atleti e all'ATS di competenza.

L'effettuazione delle visite segue il rigoroso criterio cronologico della prenotazione. I tempi di attesa sono oggetto di controllo da parte del Direttore sanitario e sono resi noti al pubblico presso l'accettazione.

#### Accettazione

L'atleta che richiede il Certificato di Idoneità Agonistica deve presentare i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- documento d'identità;
- richiesta della società debitamente compilata in ogni sua parte, con il timbro e la firma del Presidente della società Sportiva in originale (richiesta);
- certificato di Idoneità precedente per gli atleti che devono sottoporsi a visite successive alla prima, scaduto o ancora valido, la cui validità non deve superare i 30gg;
- documentazione sanitaria relativa a un'eventuale problematica clinica in atto o pregressa;
- modulo specifico di delega, se il minore è accompagnato da un delegato del genitore/tutore.

In caso di atleti diversamente abili, come previsto dal D.M. 04/03/1993, devono essere presentati anche:

- certificazione Inps di invalidità (in caso di invalidità  $\geq$  al 67% è prevista l'esenzione dal pagamento della compartecipazione della spesa sanitaria);
- legge 104 se presente;
- per atleti con trauma midollare sono obbligatori gli esami di azotemia e creatininemia.

L'atleta che richiede il Certificato di Idoneità non Agonistica deve presentare i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- documento d'identità;
- documentazione sanitaria relativa a un'eventuale problematica clinica in atto o pregressa;
- modulo specifico di delega, se il minore è accompagnato da un delegato del genitore/tutore.

## SERVIZI OFFERTI

È possibile effettuare tutte le tipologie di visite previste dal D.M. 18 febbraio 1982, D.M. 04 marzo 1993, D.M. 24 aprile 2013, D.M. 13 marzo 1995, D.M.17 aprile 2001, dalla C.M. 18 marzo 1996 e dalla L.R. 9/200.

Tabella A

Tipo di Visita	A1	A2	A3	A4
Composizione della Visita	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo Visita Neurologica EEG alla 1 <sup>a</sup> visita	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo Visita ORL Audiometria	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo Visita ORL Audiometria Visita Neurologica EEG alla 1 <sup>a</sup> visita
Costo della visita	<b>37,00</b>	<b>60,00</b>	<b>70,00</b>	<b>93,00</b>

Tabella B

Tipo di Visita	B1	B2	B3	B4	B5
Composizione della Visita	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo ECG dopo Sforzo + IRI Spirometria	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo ECG dopo Sforzo + IRI Spirometria Visita Neurologica EEG alla 1 <sup>a</sup> visita	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo ECG dopo Sforzo + IRI Spirometria Visita ORL	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo ECG dopo Sforzo + IRI Spirometria Visita ORL Audiometria	Visita Clinica Esame Urine ECG a Riposo ECG dopo Sforzo + IRI Spirometria Visita ORL Audiometria Visita Neurologica Visita Oculistica EEG alla 1 <sup>a</sup> visita e per i pugili dopo ogni KO
Costo della visita	<b>68,00</b>	<b>91,00</b>	<b>91,00</b>	<b>101,00</b>	<b>148,00</b>

Le indagini vengono effettuate sulla base della richiesta delle Società Sportive affiliate a una Federazione del CONI e/o a un Ente di Promozione Sportiva riconosciuto dal CONI, secondo le modalità fissate dalle normative regionali.

### Orari visite

Vedi Allegato 1.

## Pagamenti e certificazioni

### Pagamento delle quote individuali di partecipazione alla spesa

Le norme regionali attualmente in vigore prevedono l'esenzione totale alla partecipazione della spesa per gli atleti che non abbiano ancora compiuto il diciottesimo anno di età e i disabili, mentre per i restanti atleti la partecipazione alla spesa è a loro totale carico, secondo tariffe fissate dalla normativa stessa.

### Pagamento in regime privatistico

Per tale tipo di prestazione si rimanda al tariffario in vigore presente presso l'accettazione.

### Certificazioni

Tutti i Certificati di Idoneità, in assenza di richieste di integrazioni esami o di mancanza di documentazione prevista, viene rilasciato al termine della visita.

### Delega del ritiro certificati

L'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando l'apposito modulo di delega disponibile presso il Front Office.

La persona delegata dovrà presentare la delega, un proprio documento di riconoscimento e la copia di un documento di riconoscimento del delegante.

## Informazioni utili

### Accoglienza

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

### Accesso per Diversamente abili

La struttura è attrezzata per l'accesso alle persone diversamente abili.

### 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.

### 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 degli atleti 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 presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay.

## Privacy

Al momento dell'accettazione l'utente 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.

## 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.

## Assistenza Clienti

Per qualsiasi informazione gli utenti possono contattare il nostro Centro e la Direzione Sanitaria telefonicamente 039.9000441/443 o all'indirizzo [info.camsport@synlab.it](mailto:info.camsport@synlab.it) oppure visitare il sito [www.synlab.it](http://www.synlab.it) ed il sito <https://camsport.it>.