

Carta dei servizi sanitari

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

SYNLAB MED SRL



Synlab Med Srl a socio unico – via Case Nuove, 44 – 48018 Faenza (RA)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB LIMITED

Sede Operativa: via di Le Prata, 89, 50041 - Calenzano (FI)

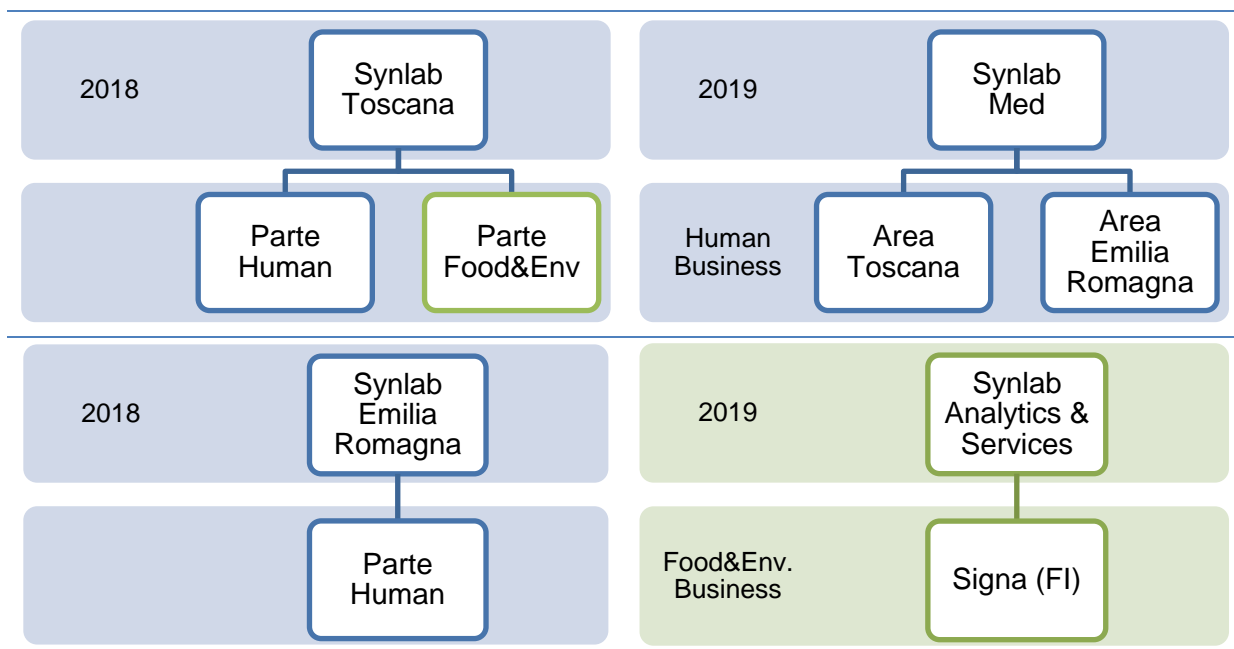
La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare le attività svolte da Synlab Med e le modalità operative con cui opera la stessa. Con essa, Synlab Med intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e permettere la possibilità di esigerne l'osservanza.

Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la trasparenza dei servizi e delle prestazioni erogate e ad accrescere la partecipazione attiva dell'utenza per il miglioramento continuo del servizio offerto. Presso ogni punto prelievo sono disponibili dei moduli su cui indicare segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

Synlab Med si impegna a rendere fruibile ai Clienti questo documento presso la Sede Centrale e le proprie sedi periferiche.

CHI SIAMO

L'anno 2018 ha rappresentato una svolta per Synlab Emilia-Romagna e Synlab Toscana; al termine di un anno piuttosto forte in termini di risultati raggiunti e di trasformazioni logistico-operative, con decorrenza 1° Gennaio 2019 le due legal entity si sono fuse nel nuovo progetto denominato Synlab Med Srl. Synlab Med ha la stessa Partita IVA di Synlab Emilia-Romagna e ne conserva tutti i dati contabili; il ramo Human di Synlab Toscana, invece, si separa dalla legal entity originaria per essere incluso per incorporazione nella nuova entità sociale.



Synlab Med è contenitore unitario di esperienze in continuità per contesto socio-politico e organizzativo-gestionale. Analoghe le linee di business e il modello operativo.

LA NOSTRA MISSION

Synlab Med si prefigge di offrire servizi sanitari di elevata qualità sia a singoli cittadini che ad aziende, nell'ambito della medicina di laboratorio, medicina del lavoro e poliambulatorio specialistico.

In particolare, Synlab Med utilizza standard internazionali al fine di posizionarsi come punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali che tecnologici ed

organizzativi, così da poter garantire al cliente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

L'erogazione dei servizi avviene sia in regime convenzionato-accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

LA NOSTRA VISION

La nostra strategia è volta al continuo miglioramento e all'innovazione tecnologica; è imperniata su una rigorosa e capillare organizzazione logistica e sull'efficienza dei processi produttivi. L'offerta è in continua evoluzione per sviluppare e offrire sempre nuovi strumenti diagnostici. Ci proponiamo di fornire ai Clienti un servizio all'avanguardia, promuovendo la cultura della prevenzione, del benessere e l'assunzione di un corretto stile di vita.

I NOSTRI PRINCIPI

Synlab Med area Toscana si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i nostri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di etnia, età, sesso, lingua, religione, condizione sociale, condizioni psico-fisiche o opinioni politiche.

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

Ai pazienti è garantita la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità ed elevati standard qualitativi.

Diritto di scelta

Informiamo il paziente del suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse strutture sanitarie.

Partecipazione

È garantito il diritto del paziente e delle Organizzazioni che lo rappresentano, a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato dal Laboratorio.

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 strumentale, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali innovazioni si traducano effettivamente in miglioramenti concreti.

Efficienza ed efficacia

Perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi, 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.

Rispetto della Privacy

Ai pazienti vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prendendo visione dell'Informativa in materia di Privacy, autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo.

I NOSTRI SERVIZI

Lo schema dei nostri servizi:



Il personale è composto da Medici, Biologi, Tecnici di laboratorio, Infermieri professionali ed Amministrativi. Tutti i professionisti sanitari seguono programmi di formazione permanente previsti dalla Normativa del Settore Sanitario (ECM) ed operano secondo le Linee Guida dettate dalle principali Società Scientifiche, che fissano gli standard di riferimento per il controllo della produzione analitica a garanzia dell'affidabilità dei risultati. Presso Synlab Med si possono eseguire sia analisi di laboratorio che visite specialistiche. Tutte le prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione. La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

Con un organico europeo di più di 13.000 dipendenti, un fatturato di gruppo di oltre 1,5 miliardi di euro, 450 milioni di analisi effettuate ogni anno, sedi in 30 nazioni diverse e in 4 continenti, oltre 1.900 parametri analitici, Synlab in Italia è network di laboratori dotati di punti prelievo su tutto il territorio nazionale.

Introducendo in Italia un nuovo approccio integrato, orientato all'innovazione diagnostica, alla prevenzione e alla cura della salute, Synlab è in grado di rivolgersi con autorevolezza a strutture sanitarie pubbliche e private, laboratori, case di cura nonché imprese di ogni area professionale, con l'obiettivo di fornire un servizio completo, capace di garantire i più elevati standard qualitativi. Certi della solidità di questo background, Synlab Med è in grado di proporre servizi personalizzati con offerte che non temono competizione e confronto.

Synlab Med Srl a socio unico – via Case Nuove, 44 – 48018 Faenza (RA)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB LIMITED

Sede Operativa: via di Le Prata, 89, 50041 - Calenzano (FI)

Nel dettaglio, offriamo:

- Medicina di Laboratorio
 - ✓ Oltre 19000 esami, prestazioni specialistiche e ultra-specialistiche nei seguenti settori: Biochimica e Immunometria, Patologia Clinica, Ematologia, Autoimmunità, Microbiologia e Urine, Tossicologia, Farmaci e Droghe
 - ✓ Personale infermieristico in sede
 - ✓ Refertazione immediata e consultazione degli esiti sul portale on line
- Biologia Molecolare, Anatomia Patologica e Citogenetica
 - ✓ Un pool di professionisti di fama internazionale (Gian Luigi Taddei, Marcello Gambacorta, Cristina Fondi ...) per la gestione in situ di tutti i campioni degli specifici settori.
- Diagnostica nel campo della Genetica Umana:
 - ✓ La recente acquisizione di Geneticlab, ci identifica come interlocutore affidabile nel settore di oltre 3000 aziende sanitarie pubbliche e private, con 1,5 milioni di test genetici elaborati annualmente con più di 600 esami specialistici differenti.
- Medicina del Lavoro e Servizi alle Imprese
 - ✓ Tutte le necessarie indagini medico-diagnostiche, Mezzo Mobile per prestazioni sanitarie on site, Medico Competente, RSPP e Sorveglianza Sanitaria, personale sanitario in sede e a domicilio, Formazione specifica, Documento Valutazione dei Rischi
- Medicina dello Sport
- Centro di Formazione
- Analisi ambientali e alimentari
 - ✓ Consulenza, Campionamento, Analisi, Referto, HACCP, Formazione specifica, Check up delle acque, etichette nutrizionali e analisi alimentari, Check up dell'aria, Elaborazione Piano di Autocontrollo.

Siamo in grado di offrire, inoltre:

- Servizi ambulatoriali e domiciliari in ambito assistenziale e riabilitativo con professionisti infermieri, ostetriche e fisioterapisti
- Personale medico a supporto dei processi clinico-terapeutici
- Un Servizio Clienti chiaro ed efficace
- Un capillare servizio di logistica con una flotta di fattorini che prelevano i campioni dalle singole strutture e li trasportano nel nostro Laboratorio Centrale Toscano con supporti certificati e conformi alle normative europee vigenti.

Si garantiscono anche i seguenti servizi:

PUNTI PRELIEVO

- È sufficiente presentarsi negli orari indicati presso uno dei nostri Punti Prelievo anche senza la ricetta del medico. Nessuna prestazione è in regime di Convenzione ASL. Le tariffe, tuttavia, sono in linea con le tariffe ASL.
- In fase di accettazione è necessario esibire un documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.
- Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della Normativa Vigente in materia di Privacy, circa il trattamento dei dati sensibili.
- Ai bambini di età inferiore ai 6 anni, ai soggetti diversamente abili, alle donne in stato di gravidanza, ai casi clinici urgenti e ai clienti che devono eseguire esami in tempi definiti (es. curva da carico) viene garantita la priorità di accettazione.

POLIAMBULATORIO

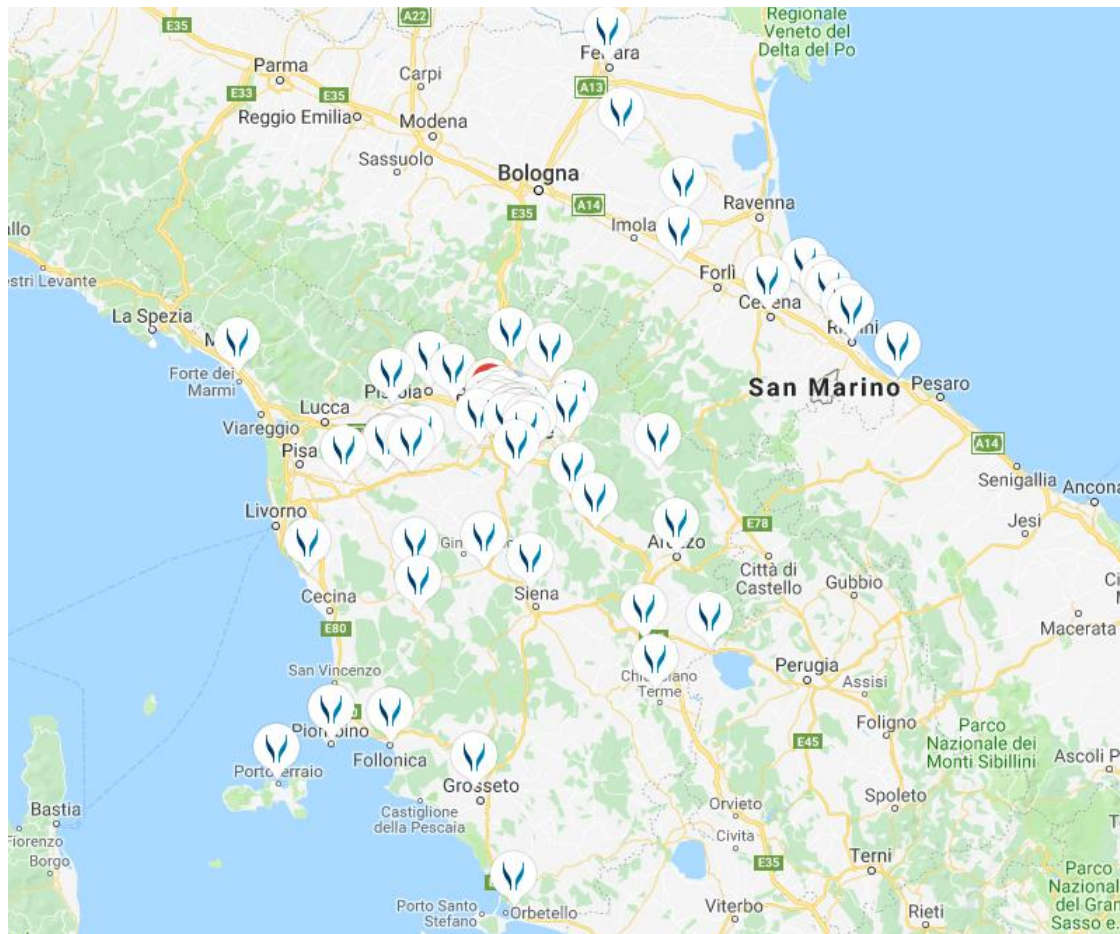
- Tutti i servizi offerti sono in regime di solvenza.
- Fanno eccezione le Specialità Ecografica e Angiologica (sede di Sesto Fiorentino) che sono accessibili anche tramite CUP Metropolitan e, quindi, in regime convenzionato.

Infine, Synlab Med è partner, sede formativa e di tirocinio delle Università degli Studi di Firenze, Pisa e Siena, Bologna, Cesena, Ferrara oltre che di molti istituti di formazione media superiore.

DOVE SIAMO, CONTATTI E ORARI

Di seguito il dettaglio geografico e operativo di tutte le nostre strutture in Regione Toscana.

I nostri Punti Prelievo



L'elenco dei Punti Prelievo è consultabile sull'allegato 2 alla presente Carta dei Servizi.












I nostri Poliambulatori

 <p>Sesto Fiorentino Via della Querciola, 12, Sesto Fiorentino (FI) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Faenza Via Case Nuove, 44, Faenza (RA) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 11:30.</p>
 <p>Piombino Largo Caduti sul Lavoro, 22, Piombino (LI) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Bellaria Via De Gasperi, 29, Bellaria (RN) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 11:30.</p>

Synlab Med Srl a socio unico – via Case Nuove, 44 – 48018 Faenza (RA)

Soggetta a direzione e coordinamento di SYNLAB LIMITED

Sede Operativa: via di Le Prata, 89, 50041 - Calenzano (FI)

 <p>Barberino di Mugello Piazza Cavour, 89, Barberino di Mugello (FI) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Cesena Via Riccardo Brusi, 151, Cesena (RN) Dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>
 <p>Arezzo Via F. Crispi, 13, Arezzo (AR) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 18:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Cesenatico Viale Arno, 39/B, Cesenatico (FC) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00.</p>
 <p>Fiesole Via A. Gramsci, 11, Fiesole (FI) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Ferrara Via Don E. Tazzoli, 5, Ferrara (FE) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 11:30.</p>
 <p>Pistoia Via della Madonna, 30, Pistoia (PT) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Molinella Via Matteotti, 5, Bologna (BO) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 11:30.</p>
 <p>Firenze - Statuto Via delle Cinque Giornate, 36, Firenze (FI) Dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	 <p>Viserba Via Libero Missirini, 7, Viserba (RN) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 13:00.</p>
 <p>Lastra a Signa Via Livornese, Lastra a Signa (FI) Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30.</p>	

Le specialità medico-assistenziali, preventive e della riabilitazione

Di seguito l'elenco delle specialità:

- Agopuntura
- Allergologia
- Andrologia
- Angiologia
- Audiologia
- Cardiologia
- Centro Prelievi
- Check-Up
- Consulenze nutrizionali e sportive
- Dermatologia
- Diagnosi prenatale
- Diagnostica per Immagini
- Dietologia
- Ecografia – Diagnostica per Immagini
- Ecocolordoppler angiologici – Diagnostica per Immagini
- Elettromiografia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Laboratorio Analisi
- Medicina del lavoro
- Medicina dello sport
- Medicina interna e generale
- Nutrizione ed educazione alimentare
- Oculistica
- Orto-geriatria
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia-Medicina respiratoria
- Prestazioni Fisioterapiche
- Prestazioni Infermieristiche
- Prestazioni Ostetriche
- Psichiatria
- Psicologia
- Riabilitazione cardiologica
- Terapia del dolore
- Trattamento con onde d'urto
- Urologia

I nostri Laboratori



Laboratorio - Toscana e Umbria
Via di Le Prata, 89, Calenzano (FI)



Laboratorio - Emilia-Romagna
Via Case Nuove, 44, Faenza (RA)

PRELIEVI A DOMICILIO SU APPUNTAMENTO

Le prenotazioni dei prelievi domiciliari possono essere effettuate esclusivamente tramite contatto telefonico al **3398220922**, Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:30 ed il sabato dalle 7:30 alle 12:30, con almeno 24 ore di anticipo.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Synlab Med per perseguire una moderna gestione della Qualità ha intrapreso i seguenti percorsi:

- Certificazione UNI EN ISO 9001
- Certificazione UNI ISO45001

Il Sistema Qualità di Synlab Med è integrato con il Sistema Qualità del Gruppo Synlab Italia con il quale condivide la politica per la qualità e gli obiettivi per il continuo miglioramento dei processi interni ed esterni mediante:

- il costante aggiornamento scientifico delle metodiche di analisi;
- il costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature;
- il costante aggiornamento e consapevole coinvolgimento del personale che opera nell'Azienda a tutti i livelli.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

I pagamenti possono avvenire esclusivamente tramite:

- contanti
- bancomat
- carta di credito

Synlab Med garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del SSN, la tipologia degli esami, il metodo d'esecuzione e i tempi di refertazione.

RITIRO REFERTI

La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "Foglio Ritiro". I referti possono essere ritirati presso i Punti Prelievo di Synlab Med area Toscana dal lunedì al sabato negli orari indicati nella tabella al punto "Dove siamo e orari" oppure, con le credenziali ricevute in fase di accettazione, è possibile visualizzare/scaricare il referto on-line:

- Per l'Area Toscana su <http://refertitoscana.synlab.it>.
- Per l'Area Emilia-Romagna su <http://refertiemiliaromagna.synlab.it>.

TUTELA DEGLI UTENTI



Presso ogni punto prelievi sono disponibili moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a migliorare il servizio offerto. I moduli possono essere consegnati al personale di segreteria sia in forma anonima sia firmati. Se si desidera ricevere un nostro riscontro è necessario indicare sul modulo un recapito postale, e-mail, o telefonico. Synlab si impegna a fornire un riscontro un primo riscontro entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione e alla risoluzione dell'eventuale disservizio nei tempi tecnici necessari.

La Regione Toscana nel 1989 ha istituito con proprio atto normativo la Funzione Regionale di Riferimento per il Controllo di Qualità è con lo scopo di gestire i programmi di V.E.Q. in Chimica Clinica e Coagulazione dei Laboratori Pubblici e Privati delle regioni italiane. Synlab Med Srl è struttura selezionata per la partecipazione ai programmi di monitoraggio e controllo della VEQ su entrambi i Laboratori.

Synlab effettua inoltre rilevazioni sull'attività del Laboratorio Toscana 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.

Inoltre, nelle sedi con maggior affluenza, è presente il sistema "**Smile In**" per la rilevazione della soddisfazione immediata dell'utenza; il sistema consiste in un totem ubicato nell'area di accettazione che permette al paziente di giudicare la propria opinione dopo l'esperienza vissuta attraverso la digitazione di una faccina e la possibilità di scrivere commenti e suggerimenti. Smile In consente di avere report giornalieri e suggerimenti immediati forniti dai pazienti.