

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

# **PUNTO PRELIEVO SYNLAB MED SRL**

**Igea Marina (RN) – Piazza Falcone e Borsellino, 17**

## 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 Punto Prelievo di Igea Marina nonché le modalità con cui opera lo stesso.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Med Srl 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 Punto Prelievo di Igea Marina offre prestazioni di medicina di laboratorio, è situato ad Igea Marina (RN), Piazza Falcone e Borsellino 17 ed opera sia in regime privato che in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

## 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 QUALITA'



## 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.



## OBIETTIVI

Gli **OBIETTIVI** del Punto Prelievi SYNLAB Med Srl sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- mantenere e implementare un Sistema Qualità per conservare l'accreditamento istituzionale;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con l'AUSL per quanto riguarda l'attività in accreditamento, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale.  
La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Punto Prelievi SYNLAB Med Srl non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto, devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni adeguate;
  - il rispetto della privacy;
  - la garanzia del rispetto dei tempi di attesa per l'attività accreditata, disponibili sul sito della Regione Emilia-Romagna [tdaer.it](http://tdaer.it) e per l'attività di diagnostica erogata in regime privato, dove l'attesa massima risulta essere pari a 7 giorni lavorativi;
  - la refertazione immediata per l'attività di diagnostica erogata sia in regime accreditato, sia in regime privato ed entro l'arco della giornata per i principali esami di laboratorio di base.
- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

## ACCESSIBILITA'

### Punto Prelievi Igea Marina

#### Sede Operativa

Piazza Falcone e Borsellino 17 – Igea Marina (RN) 47814  
Tel. 0541/333633 – [info.emiliaromagna@synlab.it](mailto:info.emiliaromagna@synlab.it)

La struttura non dispone di parcheggio privato ad uso esclusivo ma c'è la possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze.

## SERVIZI OFFERTI

### Punto Prelievo

Presso il Punto Prelievi SYNLAB Med Srl è possibile effettuare analisi di laboratorio in regime privato delle seguenti specialità:

- Biochimica ed Immunometria
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Urine
- Tossicologia e Test Stupefacenti di I livello
- Genetica Medica
- Pacchetti preventivi/check-up precostituiti di solo prelievo e consegna campioni biologici. Per check personalizzati vedere capitolo successivo.
  - o Check-up Under 40 Uomo
  - o Check-up Under 40 Donna
  - o Check-up Over 40 Uomo
  - o Check-up Over 40 Donna
  - o Check-up Over 50 Donna
  - o Check-up Prevent Donna
  - o Check-up Prevent Uomo
  - o Check-up Gastrointestinale

Il servizio prelievi e consegna campioni biologici si svolge, su prenotazione (telefonica, attraverso CUP pubblico, tramite sito web o di persona agli sportelli), nei seguenti orari:

Giorni	Orario	
Lunedì/Sabato	07:30	10:00

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

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti.

#### Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale. 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 prega di giungere presso la Struttura 15 minuti prima dell'appuntamento.

I tempi medi di attesa per l'esecuzione del prelievo sono di 10 minuti (nelle ore di maggior affluenza e rispetto al tipo di esame possono subire delle variazioni).

Si eseguono prelievi a bambini a partire dai 6 anni di età.

## Campioni biologici

Presso la struttura sono disponibili i contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. 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 "foglio ritiro".

I referti possono essere:

- visualizzati/scaricati sul portale referti on-line, previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione (entro 45 gg dalla pubblicazione).
- ritirati, da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi. 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 foglio di ritiro. La persona delegata al ritiro dovrà esibire un documento di riconoscimento in corso di validità.

Ritiro referti		
Lun - Sab	10:00	12:30

I referti sono disponibili in archivio informatico per 10 anni.

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD063-SY "Richiesta copia conforme documenti". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

## 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.

## 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

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili. In particolare, presso tutte le strutture (ad eccezione di quelle poste al piano terra) è presente un apposito ascensore e nell'ingresso principale sono disponibili carrozzine per il trasporto all'interno delle strutture.

### Casi di priorità

Ai pazienti con prenotazione, ai soggetti diversamente abili e alle donne in stato di gravidanza, viene assicurata una priorità di accettazione.

### 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.

### 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.

### Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD063-SY "Richiesta copia conforme documenti". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

I referti sono disponibili in archivio informatico per 10 anni

### Disdetta di prestazioni private

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 presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e carte di credito: Visa, MasterCard, Cartasi, 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 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.

## 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.