CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

Piombino Medical Srl

Piombino (LI) – Viale della Repubblica 21/B

Direttore Sanitario: Dott. Mario Cordoni

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.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dalla struttura Piombino Medical Srl nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui Piombino Medical 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.

La Direzione Sanitaria del Centro è affidata al Dott. Mario Cordoni.

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.



ACCESSIBILITA'

Piombino Medical Srl

Sede Legale
Via Della Repubblica 21/B – 57025 Piombino (LI)
Tel. 055/4211617 – info.toscana@synlab.it

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

- di persona allo sportello negli orari indicati;
- telefonando allo 055/4211617 negli orari indicati;
- on line tramite il sito web cliccando sul link https://www.synlab.it/servizi/servizi-clinico-diagnostici.html e scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- scaricando l'App SYNLAB e scegliendo la sede e l'orario di preferenza.

Orari di apertura e di accettazione	LUN / VEN	07:30 – 19:00
	SAB	07:30 – 12:30

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato.

Alcuni accertamenti/esami richiedono una preparazione fisica particolare.

Per alcune prestazioni di Medical Center prenotate online, al momento della prenotazione, l'utente riceverà la conferma di prenotazione che ricorda di controllare sempre eventuali preparazioni presenti nel promemoria dell'appuntamento. Per chi prenota di persona agli sportelli, tali modalità di preparazione verranno spiegate verbalmente dal personale di Front Office e consegnate cartacee all'interno del foglio promemoria. Per chi prenota telefonicamente, verranno spiegate verbalmente.

Per le prestazioni di medicina di laboratorio, le modalità di preparazione sono consultabili e scaricabili dal sito internet aziendale al seguente link: https://www.synlab.it/come-prepararsi-alias.html.

SERVIZI OFFERTI

Poliambulatorio specialistico / Polidiagnostico

SPECIALITÀ	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
CARDIOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA – ECG – ECOCARDIOGRAMMA – TEST DA SFORZO – HOLTER CARDIACO – HOLTER PRESSORIO
CHIRURGIA	VISITA CHIRURGICA – INTERVENTI DI CHIRURGIA AMBULATORIALE
DERMATOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA – MAPPATURA NEVI – PATCH TEST – VISITA TRICOLOGICA – OLIGO CHECK
ATTIVITA' DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	ECOGRAFIE (ADDOME COMPLETO – ADDOME INFERIORE - CAPO E COLLO – MUSCOLO TENDINEA ED ARTICOLARE – TIROIDE E PARATIROIDE – TESTICOLI – GHIANDOLE SALIVARI – MAMMARIA BILATERALE – STAZIONI LINFONODALI – CUTE E SOTTOCUTE – GINECOLOGICA – GINOCCHIO – GOMITO - CAVIGLIA – SPALLA – PIEDE - POLSO)
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	VISITA SPECIALISTICA – ECOGRAFIA
FISIATRIA	VISITA SPECIALISTICA – ECOGRAFIA
MEDICINA DELLO SPORT	VISITA SPORTIVA AGONISTICA E NON AGONISTICA – VACCINAZIONE ANTITETANICA
NEUROLOGIA	VISITA SPECIALISTICA

OCULISTICA	VISITA SPECIALISTICA – MISURAZIONE PRESSIONE OCULARE
ORTOPEDIA	VISITA SPECIALISTICA – INFILTRAZIONI
PSICHIATRIA, PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA	VISITA SPECIALISTICA – COLLOQUI PSICOLOGICI – SEDUTE DI PSICOTERAPIA INDIVIDUALE
PNEUMOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA - SPIROMETRIA
SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA	VISITA NUTRIZIONISTICA E DIETOLOGICA
SENOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA – ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE

Presso il centro di Piombino è possibile, inoltre, eseguire sedute di ozonoterapia.

Punto Prelievo

Presso il Punto Prelievi Piombino Medical Srl è possibile effettuare analisi di laboratorio 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.

    - Check-up Under 40 Uomo
    - Check-up Under 40 Donna
    - Check-up Over 40 Uomo
    - Check-up Over 40 Donna
    - Check-up Over 50 Donna
    - Check-up Prevent Donna
    - Check-up Prevent Uomo
    - Check-up Gastrointestinale

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

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documento di identità in corso di validità ove necessario;
- richiesta verbale o scritta degli analiti richiesti;
- delega per consegna campioni per soggetti terzi.

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, previa valutazione del personale infermieristico.

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 REFERTI

Ritiro referti		
Da lunedì a venerdì	07:30	19:00
Sabato	07:30	12:30

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento della prestazione e indicata sul "foglio ritiro".

I referti sono:

- ritirabili in accettazione in qualsiasi momento;
- previo consenso al servizio di *download online*, visualizzati/scaricati sul portale referti on-line entro 45 gg dalla pubblicazione, ad eccezione di quelli ritirabili esclusivamente di persona (ad esempio HIV o test di genetica);
- previo consenso al servizio di conservazione *online,* visualizzati/scaricati sul portale paziente in qualunque momento.

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.

Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega.
Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto facendo richiesta in accettazione esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento. Il referto medico è disponibile nei tempi indicati nel foglio di accettazione e va ritirato dall'utente entro 30 giorni dalla data prevista di consegna del referto.

I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione delle visite.

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 il servizio analisi, tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati e le tariffe.

❖ Accesso per persone con disabilità

La struttura è attrezzata per l'accesso delle persone con disabilità.

❖ Casi di priorità

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

❖ Consenso informato

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, altre strutture sanitarie. Sia il centralino in fase di prenotazione che 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 72 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. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat, e Carte di Credito: Visa, MasterCard, Cartasì, Maestro, Postepay, American Express, Pay By Link.

❖ 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.

❖ Referti

La data in cui è possibile ritirare il referto è comunicata al momento dell'accettazione ed è indicata sul "foglio ritiro".
Per il ritiro allo sportello dei referti è necessario consegnare il foglio di ritiro e un documento di riconoscimento.
I referti relativi alle prestazioni polispecialistiche possono essere ritirati dopo l'esecuzione.

Delega del ritiro referti

L'interessato può autorizzare la consegna del referto ad un delegato 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.
Per alcuni esami (ad esempio HIV o test di genetica) non è consentito il ritiro con delega.
Deve essere il diretto interessato a ritirarlo.

Copia Referto

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto (o di eventuale altra documentazione sanitaria a lui riferibile) facendo apposita richiesta al personale di accettazione.
La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

❖ Suggerimenti e reclami

Al fine di migliorare le nostre prestazioni, in caso di eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni Reclami.

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare il sito web o inviare una e-mail all'indirizzo direzionequalita@synlab.it.

In alternativa, è possibile compilare il modulo MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito e formato per rispondere alle loro richieste.
Le diverse segnalazioni sia verbali che scritte vengono trasmesse alla Direzione, la quale si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire risposte adeguate ed esaustive. Il tempo di risposta è di 10 giorni lavorativi.

❖ 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.