

CARTA DEI SERVIZI

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

SYNLAB DATA MEDICA SRL

Unità Operativa Euganea Medica



Direttore Sanitario Dott. Aldo Morra

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 da SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Euganea Medica nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Euganea Medica 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 presente Carta dei Servizi riassume le prestazioni e i servizi offerti per l'Unità Operativa Euganea Medica.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Aldo Morra.

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 elogi 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'

SYNLAB Data Medica Srl - Unità Operativa Euganea Medica

Via C. Colombo, 13 – 35020 Albignasego (PD)

Tel. 049/8650111 – info.padova@synlab.it

Direttore Sanitario: Dr. Aldo Morra

Orari di apertura e accettazione prestazioni	LUN / VEN	8:00 - 20:00
	SABATO	8:00 - 13:00
Ritiro Referti	LUN / VEN	09:00 – 18:30
	SABATO	8:00 - 11:00
Centralino telefonico	LUN / VEN	8:00 - 19:00

Struttura convenzionata con il SSN prestazioni di Diagnostica per immagini – Poliambulatorio.

Come arrivare:

- Autobus urbano: Strada Battaglia linea 24
- Tangenziali esterne Uscita n. 8
- Autostrada A4 Uscita Padova Sud.

SERVIZI OFFERTI

Diagnostica per immagini**CONVENZIONATO CON IL SSN**

Il settore di Radiologia è il servizio prevalente del Centro, orientato all'esecuzione di prestazioni di alta specialistica di imaging, opera in regime convenzionato attraverso il servizio CUP della Ulss 6, sia in regime privato.

Come accedere al servizio:

Per accedere ai servizi è sempre necessaria la prescrizione medica (D.lgs 25 novembre 2022, n.203) e la prenotazione. Alcuni servizi si erogano solo in regime privato.

Lo stato di gravidanza controindica in maniera assoluta l'esecuzione degli esami radiografici.

Elenco maggiori prestazioni di Diagnostica per Immagini:

BRANCA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
DENSITOMETRIA OSSEA	Total body o femorale/lombare
ECOGRAFIA	Ecografia mammaria
	Ecografie addome e pelvi
	Ecografie articolari

	Ecografie capo e collo
	Ecografie cardiache
	Ecografia Dinamica del Piede
	Ecografie tessuti molli
ECOCOLORDOPPLER	Cardiaci - Angiologici/Vascolari
RADIOLOGIA TRADIZIONALE	Ortopantomografia
	RX articolare
	RX cranio
	RX rachide
	RX torace
SENOLOGIA	Mammografia 3D con tomosintesi – ecografia mammaria, visita senologica
RISONANZA MAGNETICA 1.5T e 3T (Con o senza mezzo di contrasto)	Angio RM
	RM Articolare
	RM Addome
	RM Encefalo-Colonna
	RM Torace
	RM Collo
	RM Prostata
	RM Mammaria
TAC (Con o senza mezzo di contrasto)	Angio TC / Angio TC Cardiaca
	TC Articolare
	TC Addome
	TC Collo
	TC Neurologica
	TC Dentale
	TC Oncologica
	TC Torace

Poliambulatorio specialistico

Servizi ambulatoriali e di diagnostica strumentale in convenzione con il SSR:

- Cardiologia.

Servizi e prestazioni principali:

BRANCA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
CARDIOLOGIA	Ecografia cardiaca - Ecocardiocolor doppler

Modalità di accesso e prenotazione

Tutte le prestazioni erogate sono accessibili solo su prenotazione.

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato e in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (ove previsto).

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

- di persona allo sportello;
- telefonando allo 049/8650111 negli orari sotto riportati;
- CUP ULSS 6 per prestazioni SSR di diagnostica per immagini, visite specialistiche
- inviando una mail di richiesta all'indirizzo info.padova@synlab.it
 - prenotazioneveloce.nordest@synlab.it per una prenotazione veloce;
 - h24.padova@synlab.it per una risposta nelle 24 ore successive all'invio della richiesta;
 - www.locate.synlab.it per prenotare un accesso ai servizi
 - Scaricando l'APP MySYNLAB e scegliendo sede ed orario di preferenza;

Maggiori dettagli sui servizi erogati dalla struttura è possibile consultare il sito www.gruppodatamedica.it

Documentazione necessaria

I documenti necessari da consegnare in fase di accettazione sono:

- Tessera sanitaria: è preferibile presentare entrambe le tessere sanitarie;
- Prescrizione del medico (necessaria per le prestazioni convenzionate e di radiologia);
- Documentazione clinica ed esami precedenti.

CONVENZIONI

• Sistema Sanitario Regionale - SSR

Per usufruire di una prestazione sanitaria in regime di CONVENZIONE con il Servizio Sanitario Regionale è necessaria l'impegnativa (ricetta).

Classi di priorità

La legge regionale (DGR n. 600 del 13/03/2007) prevede che il medico indichi sulla ricetta la classe di priorità della prestazione richiesta, ovvero il tempo massimo entro il quale la prestazione deve essere effettuata.

Le classi di priorità possibili sono:

- U – URGENTE: eseguibile solo al pronto soccorso;
- B – BREVE: da eseguire entro 10 giorni;
- D – DIFFERITA: da eseguire entro 30 giorni per visite – 60 giorni per le prestazioni diagnostiche;
- P – PROGRAMMABILE: entro 120 giorni.

Ticket sanitario

Il ticket sanitario può essere pagato fino ad un massimo di € 36,15.

Con CIRCUITI ASSICURATIVI ED ENTI

SYNLAB Data Medica Srl - Unità Operativa Euganea Medica è convenzionata con i principali Enti e Circuiti assicurativi. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione sulle modalità di accesso.

RITIRO REFERTI E PAGAMENTI

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.

Mancato ritiro referti

In caso di mancato ritiro del referto entro 30 giorni dalla data prevista di consegna, l'utente è tenuto al pagamento della prestazione per intero, come "pagante in proprio" dedotto l'importo del ticket se è stato versato anticipatamente.

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, American Express.

DISDETTA DI UNA PRENOTAZIONE

Disdetta di prestazioni convenzionate o esenti

Come stabilito dalla DGR 626/2024, a far data dal 1° settembre 2024 il termine di disdetta senza incorrere in penalità è adeguato a 4 giorni lavorativi, per tutte le modalità di prenotazione (inclusi i servizi di interoperabilità regionali), con relativo aggiornamento dei sistemi di messaggistica e di promemoria.

I quattro giorni indicati sono da intendersi come giorni lavorativi, ovvero da lunedì a venerdì, escluse le festività nazionali e patronali.

L'utente che non ha disdetto deve pagare l'INTERA TARIFFA della prestazione, anche se è esente.

L'importo corrisponde a quanto indicato nel Nomenclatore Tariffario (Legge Regionale 30/2016 – art.38, comma 12). Solo in casi di forza maggiore, per i quali è necessario presentare adeguata documentazione giustificativa è possibile disdire in tempi diversi dai termini indicati.

Per disdire una prestazione convenzionata occorre:

- telefonare al n. 840.140.301 e seguire le istruzioni del messaggio registrato (uno scatto alla risposta);
- telefonare al Call Center n. 840.000.664 dal lunedì al venerdì 7.30/17.00 (uno scatto alla risposta);
- collegarsi al sito internet dell'Azienda Ospedaliera www.sanita.padova.it e cliccare alla voce "disdette".

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.

INFORMAZIONI UTILI

Accoglienza

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

Le informazioni fornite tengono conto dell'età, del genere e delle particolari condizioni di salute e fragilità dei pazienti.

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.

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.

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.

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 **MOD007-Triveneto "Richiesta di copia documentazione sanitaria e atto di delega"**. La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità.

L'evasione della richiesta avverrà in 7 giorni lavorativi.

I referti sono disponibili in archivio informatico per 10 anni.

Come presentare un reclamo o un suggerimento

Gli Utenti hanno a disposizione diverse modalità per inviare segnalazioni:

- Online: tramite il sito web aziendale o inviando una e-mail all'indirizzo dedicato direzionequalita@synlab.it
- In struttura: compilando il modulo **MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami"**, disponibile presso la struttura.

Assistenza e gestione delle segnalazioni

Il personale addetto all'Accettazione è formato per assistere gli Utenti e fornire risposte tempestive durante tutto l'orario di servizio.

Tutte le segnalazioni, siano esse verbali o scritte, vengono trasmesse alla Direzione, che si impegna a:

- Analizzare le problematiche segnalate;
- Attivarsi per risolverle nel più breve tempo possibile;
- Fornire risposte puntuali, chiare ed esaustive.

Tempi di risposta

La Direzione garantisce una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione.

Customer Survey: valutazione della soddisfazione dell'Utenza

La struttura si impegna a monitorare costantemente il grado di soddisfazione degli Utenti, raccogliendo feedback preziosi per il miglioramento continuo dei servizi.

Il livello di soddisfazione viene verificato periodicamente attraverso l'erogazione di questionari anonimi, che permettono di valutare aspetti come:

- Qualità dei servizi erogati;
- Accoglienza e professionalità del personale;
- Comfort e organizzazione dell'ambiente.

Obiettivi:

Identificare aree di miglioramento.

Raccogliere suggerimenti utili per ottimizzare l'esperienza dell'Utente.

Garantire la massima trasparenza e l'ascolto attivo delle esigenze dei Pazienti.

I risultati di queste indagini rappresentano uno strumento fondamentale per mantenere elevati standard di qualità e per adattare i servizi alle necessità della nostra Utenza.