

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

**SYNLAB MEDICAL SRL**

*Direttore Sanitario Dott.ssa Antonella Agnello*

## 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 Poliambulatorio Synlab Medical Srl nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui Synlab 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.

Il Poliambulatorio Synlab Medical Srl (sede legale ed operativa) è situato ad Albignasego (PD), Via C.Colombo,13 ed opera in regime privato.

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Antonella Agnello.

## 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.

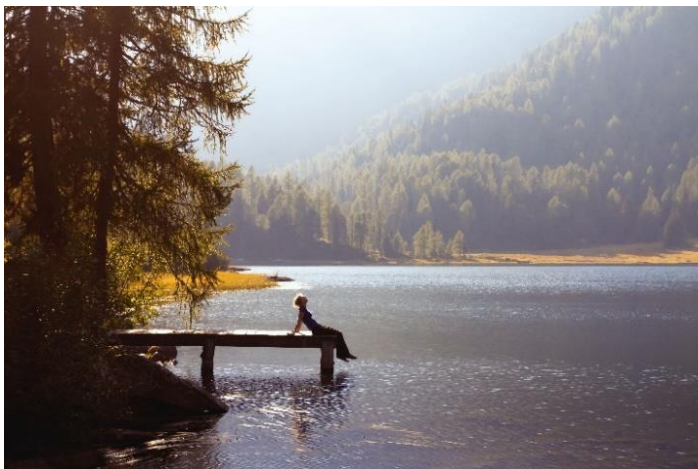
**Innovazione:** operiamo nella consapevolezza che l'innovazione di prodotti e servizi ed il costante miglioramento a livello organizzativo siano necessari per consolidare la leadership di mercato.

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 Medical Srl

#### Sede Legale e Operativa

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

Tel. 049/8650111 – [info.padova@synlab.it](mailto:info.padova@synlab.it)

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

- di persona allo sportello;
- telefonando allo 049/8650111 negli orari sotto riportati;
- inviando una mail di richiesta all'indirizzo [info.padova@synlab.it](mailto:info.padova@synlab.it)
  - [prenotazioneveloce.nordest@synlab.it](mailto:prenotazioneveloce.nordest@synlab.it) per una prenotazione veloce;
  - [h24.padova@synlab.it](mailto:h24.padova@synlab.it) per una risposta nelle 24 ore successive all'invio della richiesta;
  - [www.locate.synlab.it](http://www.locate.synlab.it) per prenotare un accesso al servizio prelievi della sede preferita.

Maggiori dettagli sui servizi erogati dalla struttura è possibile consultare il sito [www.gruppodatamedica.it](http://www.gruppodatamedica.it)

<b>Orari di apertura e accettazione visite – prestazioni – informazioni</b>	LUN / VEN SABATO	7:30 – 20:00 7:30 – 13:00
<b>Accettazione Servizio Prelievi</b>	LUN / SAB	7:30 – 9:30
<b>Ritiro Referti</b>	LUN / VEN SABATO	12:00 – 14:00 8:00 – 11:00

La struttura dispone di un ampio parcheggio privato ed è raggiungibile con autobus urbano: linea 24.

## SERVIZI OFFERTI

### Poliambulatorio specialistico

#### Elenco delle Specialità e prestazioni principali:

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
<b>ALLERGOLOGIA</b>	Visite allergologiche, prove allergiche: prick test e test intradermici; test in vitro; test per le intolleranze alimentari; test per l'individuazione delle orticarie in vitro; test per le intolleranze alimentari; test per l'individuazione delle orticarie.
<b>ANGIOLOGIA</b>	Visita angiologica, ecocolordoppler arterioso, TSA, ecocolordoppler venoso.
<b>ANESTESIA E RIANIMAZIONE</b>	Consulenze anestesologiche, consulenze di terapia antalgica, prestazioni di terapia antalgica.
<b>CARDIOLOGIA</b>	Elettrocardiogramma; visita cardiologica; ecocardiocolordoppler; prova da sforzo al cicloergometro; holter cardiaco.
<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	Visita di chirurgia generale; visita di chirurgia oncologica mammaria; visita di chirurgia plastica; visite neurochirurgiche.
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	Visite chirurgiche per chirurgia vascolare.



<b>DIETOLOGIA - SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE</b>	Visita dietologica; percorso di educazione alimentare.
<b>DERMATOLOGIA</b>	Visita dermatologica; Patch test; peeling; terapia fotodinamica; percorso acne; videodermatoscopia mappatura nei; diatermocoagulazione (coagulazione di angiomi e distruzione di fibromi penduli).
<b>DIABETOLOGIA</b>	Visita diabetologica
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	Visita endocrinologica; visita endocrinologica pediatrica.
<b>EMATOLOGIA</b>	Visita ematologica
<b>FISIATRIA</b>	Visita fisiatrica; infiltrazioni.
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	Visita gastroenterologica; visita gastroenterologica pediatrica
<b>GINECOLOGIA OSTETRICA</b>	Vedi Percorso Donna
<b>GERIATRIA</b>	Visita geriatrica
<b>MEDICINA ESTETICA</b>	Vedi Medicina Estetica
<b>MEDICINA PERSONALIZZATA</b>	Visita di medicina personalizzata
<b>MEDICINA PREVENTIVA</b>	Medicina preventiva per terapia antiaging; terapia antiossidante; terapia chelante;
<b>MEDICINA INTERNA</b>	Visita internistica; visita malattie metaboliche.
<b>MEDICINA DEL LAVORO</b>	Visite di idoneità al lavoro
<b>NEFROLOGIA</b>	Visita nefrologica; visita osteopatie metaboliche;
<b>NEUROLOGIA</b>	Visita neurologica; visita specialistica per cefalea; emicranie; nevralgie; studio neurofisiologico (EMG).
<b>NEUROPSICHIATRIA INFANTILE</b>	Visita neuropsichiatrica
<b>NEUROCHIRURGIA</b>	Visite neurochirurgiche
<b>OCULISTICA</b>	Visita oculistica; fundus oculi; tonometria; lavaggio vie lacrimali; pachimetria test di Schirmer; OCT,
<b>ONCOLOGIA</b>	Visita oncologica
	Visita osteopatica

<b>OSTEOPATIA</b>	
<b>ORTOPEDIA</b>	Visita ortopedica
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	Visita Otorinolaringoiatrica; esame audiometrico; impedenzometria; lavaggio auricolare; timpanogramma; Es. otofunzionale; ABR potenziali evocati uditivi; videolaringoscopia; videorinoscopia.
<b>PEDIATRIA</b>	Visita pediatrica
<b>PNEUMOLOGIA</b>	Visita pneumologica; spirometria
<b>PODOLOGIA</b>	Visita podologica; esame baropodometrico; curettage.
<b>PROCTOLOGIA</b>	Visita proctologica; anoscopia; rettoscopia; legatura Emorroidi.
<b>PSICOLOGIA, PSICOTERAPIA E PSICHIATRIA</b>	Visita psichiatrica; sedute psicologiche e psicoterapiche individuali e di coppia; neuropsicologia.
<b>POSTUROLOGIA</b>	Visita posturologica; visita di gnatologia posturale.
<b>REUMATOLOGIA</b>	Visita reumatologica; visita reumatologica di controllo.
<b>TOSSICOLOGIA</b>	Visita tossicologica
<b>TERAPIA ANTALGICA</b>	Visita di terapia antalgica; terapia laser; terapia antalgica; carbossiterapia.
<b>UROLOGIA</b>	Visita urologica; visita andrologica; uroflussometria.

## Percorso Donna

Percorso Donna è un progetto del che offre un insieme di servizi per la salute della donna, coordinato dalla responsabile Dott.ssa Antonella Agnello, specialista in ginecologia e ostetricia.

I servizi di Percorso Donna sono rivolti alla donna di qualsiasi età, alla coppia e ad ogni medico che se ne prenda cura e offrono la “comprensione” critica, supportata dai dati clinici, di quei processi fisiologici e patologici che riguardano principalmente la donna, ma che si riflettono poi nella vita di coppia e nella vita sociale.

### Per accedere al servizio di ginecologia

- per accedere ai servizi del Percorso Donna è necessaria la prenotazione. I servizi sono privati;
- è possibile scegliere uno specialista ginecologo del team di Percorso Donna: un colloquio e una visita ginecologica permetteranno di individuare il percorso più adatto per l’esigenza di ognuna. Lo specialista è a vostra disposizione per effettuare gli esami necessari (pap test, hpv test, colposcopia, tamponi vaginali, uretrali, isteroscopia diagnostica, ecografie ostetrico – vaginali, ecc), per discutere i risultati, per tutti i dubbi ed eventuali necessità.

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
VISITA SPECIALISTICA	Visita ginecologica
	Visita senologica
	Visita ostetrica
	Consulenze specialistiche
	Test combinato con ecografia per translucenza nucale
	Test prenatale non invasivo ricerca delle cellule fetali nel sangue materno
ECOGRAFIE	Ostetrica I <sup>^</sup> – II <sup>^</sup> (morfologica) – III <sup>^</sup> Trimestre
	Translucenza nucale
	Ginecologica
	Monitoraggio ecografico dell’ovulazione
ESAMI E PRESTAZIONI GINECOLOGICHE	Citologia mammaria, HPV test, Pap test, tampone vaginali, tamponi rettali, tamponi vulvari
	Applicazione pessario, applicazione/rimozione spirale, biopsia endometriale, biopsia portio, isteroscopia diagnostica, isterosalpingografia, diatermocoagulazione
	Servizio di ginecologia funzionale : diagnosi e cura dell’atrofia vaginale ,vulvodinia,rapporti dolorosi (trattamento con Vagy Combi) radiofrequenza – elettroporazione – incontinenza urinaria
PERCORSI	Contracezione / Preconcezione / Gravidanza
	Infertilità
	Infezioni vaginali
	Prevenzione tumori
	Premenopausa e menopausa
	Osteoporosi



## Medicina Estetica

Il servizio di Medicina Estetica del Poliambulatorio Synlab Medical Srl offre trattamenti per il viso e per il corpo per risolvere o migliorare le più varie problematiche estetiche. Il servizio è coordinato dalla Dr.ssa Concita Muneratti.

Il servizio prevede:

- consulenza di un esperto in Medicina Estetica;
- team di specialisti dedicato multidisciplinare;
- proposte flessibili e personalizzate sulle esigenze del paziente.

### Prestazioni:

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
CICATRICI POST ACNEICHE	Fototermolisi frazionale*
	Peeling
	Filler
	Acido ialuronico
	Biorivitalizzazione
	Laser CO2 frazionale
	Radiofrequenza
CAPILLARI VISO E CORPO	Fototermolisi selettiva*
EPILAZIONE	Luce pulsata, viso e corpo
	Laser NdYag 1064nm
INESTETISMI CUTANEI	Fototermolisi selettiva e frazionale*
	Laser CO2 chirurgico
	Crioterapia
	Fotoringiovanimento con luce pulsata (IPL)
LASSITÀ CUTANEA	Radiofrequenza
	Fili in PDO
	Biorivitalizzazioni
	Fototermolisi frazionale*
RIMOZIONE MACCHIE SOLARI E TATUAGGI	Fototermolisi selettiva*
	Luce pulsata (IPL)
	Peeling
CELLULITE E ADIPOSITÀ LOCALIZZATE	Radiofrequenza
	Icoone*
	Ultrasuoni
SMAGLIATURE	Fototermolisi frazionale*
	Biorivitalizzazioni
	Peeling
RINGIOVANIMENTO VISO	Filler
	Peeling
	Biorivitalizzazione

	Tossina botulinica di tipo A
	Fototermolisi frazionale*
	Radiofrequenza viso
	Fili in PDO

\* fototermolisi selettiva con laser NdYag 1064 nm; fototermolisi frazionale con laser erbio fiber glass 1550 nm; icone: massaggio meccanico di trazione e aspirazione tessutale.

## Chirurgia extraospedaliera

Per gli interventi chirurgici ambulatoriali che non richiedono degenza e che vengono effettuati nell'arco della giornata, il Poliambulatorio mette a disposizione dell'utenza una struttura di chirurgia extraospedaliera (SEOC), coordinata dalla Dott.ssa Antonella Agnello.

Presso SEOC è possibile eseguire semplici interventi chirurgici e procedure diagnostiche endoscopiche, anche con anestesia locale e/o generale.

### Come accedere al servizio SEOC:

Per effettuare interventi chirurgici ambulatoriali presso SEOC è necessario prenotare una visita chirurgica preliminare presso il Poliambulatorio Synlab Medical Srl. Le prestazioni endoscopiche possono essere prenotate direttamente. I servizi sono privati.

### Elenco principali prestazioni erogate:

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
CHIRURGIA ORTOPEDICA	Dito a scatto
	Morbo di Dupuytren
	Tunnel carpale
CHIRURGIA PLASTICA	Blefaroplastica
	Otoplastica
	Lipofilling
	Lifting
	Liposuzione
	Mastoplastica riduttiva e additiva
CHIRURGIA UROLOGICA	Frenuloplastica
	Vasectomia
	Varicocele
	Idrocelectomia
	Circoncisione
CHIRURGIA GENERALE	Asportazione neoformazioni, lipomi Onicectomia
	Ernioplastica inguinale-crurale-ombelicale

<b>CHIRURGIA PROCTOLOGICA</b>	Legatura o riduzione emorroidi Ragadi anali e fistole anali
<b>ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>	Colonscopia, anche pediatrica
	Gastroscopia, anche pediatrica
	Rettosigmoidoscopia, anche pediatrica
<b>ENDOSCOPIA E CHIRURGIA GINECOLOGICA (ISTEROSCOPIA DIAGNOSTICA)</b>	Isteroscopia diagnostica
	Polipectomia cervicale Diatermocoagulazione
	Biopsia cervicale, endometriale, portio, vulvare, vaginale
<b>NEUROCHIRURGIA</b>	Tunnel Carpale
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	Safenectomia Scleroterapia Flebectomia

## SERVIZI OFFERTI

### Punto Prelievo

Presso il Punto Prelievi Synlab Medical 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 Laboratorio Synlab Medical Srl, diretto dalla Dott.ssa Cristina Lapucci, è organizzato in rete secondo DGRV n. 4052/2007, con il Laboratorio analisi Data Medica Padova Spa, che ne accentra la fase analitica.

L'elenco delle analisi erogate dal Laboratorio analisi Synlab Medical Srl è disponibile e consultabile presso la sala d'accettazione del Punto Prelievi (vedi allegato 1).

Per prenotare il prelievo:

- utilizzare il sito <https://locate.synlab> scegliendo la sede e l'orario di preferenza;
- scaricare l'APP MySynlab e scegliere sede ed orario di preferenza;
- telefonare o scrivere una e-mail ai recapiti della struttura.

Il servizio prelievi e consegna campioni biologici si svolge nei seguenti orari:

Giorni	Orario	
Lunedì	7:30	9:30
Martedì	7:30	9:30
Mercoledì	7:30	9:30
Giovedì	7:30	9:30
Venerdì	7:30	9:30
Sabato	7:30	9:30

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatrice 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 2 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		
<b>Lun - Ven</b>	12:00	14:00
<b>Sabato</b>	08:00	11:00

I referti sono disponibili in archivio informatico per 5 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.

## Check-up e prevenzione

Il Servizio Check-up offre dei percorsi di prevenzione e diagnostica per il controllo dello stato di salute, con l'ausilio di parametri di laboratorio, esami strumentali e visite specialistiche.

### Per accedere al servizio

Si può accedere al servizio presso la segreteria organizzativa Check-up del Poliambulatorio. Normalmente i check-up vengono eseguiti in una sola mattina (o giornata) per ottimizzare i tempi.

### Tipologie di proposte nell'ambito della prevenzione:

- **Check-up personalizzato**

È preceduto da un colloquio preliminare (anche telefonico) o da prima Visita Internistica (se si tratta del primo check-up), entrambi con l'Internista responsabile, per scegliere l'iter diagnostico in base alle esigenze della persona.

- **Percorso internistico di base**

È costituito da accertamenti di base e fissi per il cui svolgimento non è necessario il colloquio preliminare o prima visita ma si prenota direttamente in Segreteria.

In entrambi i percorsi si esegue il colloquio conclusivo (con Visita Internistica se non già eseguita) per la discussione degli esami eseguiti e la redazione della lettera riepilogativa indirizzata ai Medici Curanti e/o Specialisti, che viene consegnata alla persona unitamente agli esami eseguiti.

- **Percorsi Prevenzione**

Presso il Poliambulatorio Synlab Medical Srl sono attivi una serie di Percorsi di prevenzione focalizzati su singoli temi: Donna (under/over 40), Menopausa, Uomo, Cardiovascolare, Gastrointestinale, Diabete, Allergie, Salute delle ossa e osteoporosi.

Ogni percorso è coordinato da uno Specialista che segue il paziente in tutte le fasi e prevede, a seconda della tipologia, una visita di inquadramento generale, esami del sangue ed analisi strumentali approfondite.

- **Percorsi IUNIC**

Per offrire un supporto davvero personalizzato a chi desidera intraprendere un percorso nutrizionale, il Poliambulatorio Synlab Medical Srl propone i Percorsi IUNIC: un nuovo servizio integrato fra consulenza nutrizionale e analisi di laboratorio di ultima generazione (genetiche e biochimiche) per costruire un percorso davvero "su misura".

Tre i percorsi attivi:

- Percorso IUNIC Metabolic (Dieta del DNA per un Dimagrimento Personalizzato);
- Percorso IUNIC Antiaging (Dieta Antiage per contrastare l'invecchiamento precoce);
- Percorso IUNIC Sensitivity (Intolleranze e Sensibilità Alimentari).



## 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.

### 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, tariffe.

### Accesso per Diversamente abili

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili. In particolare, presso tutte le strutture è presente un apposito ascensore e nell'ingresso principale sono disponibili carrozzine per il trasporto all'interno delle strutture.

### Casi di priorità

I soggetti diversamente abili, ai bambini di età inferiore ai 6 anni, alle donne in stato di gravidanza, ai casi clinici urgenti, 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 5 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.

## Pagamento

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione, ad esclusione delle visite specialistiche, che richiedono il pagamento al termine delle stesse.

Il pagamento va effettuato 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 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.

## 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.