

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

SYNLAB DATA MEDICA SRL

Unità Operativa CEMES

Padova – Via G. Boccaccio, 106



Direttore Sanitario: Dott.ssa Adriana Gerardi

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 Cemes nonché le modalità con cui opera la stessa.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui SYNLAB Data Medica Srl - Unità Operativa Cemes 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.

SYNLAB Data Medica Srl - Unità Operativa Cemes è situata a Padova, Via G. Boccaccio 106 ed opera sia in regime privato che in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per le seguenti branche specialistiche:

- Medicina fisica e Riabilitazione, Ortopedia e Traumatologia, Neurologia.

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Adriana Gerardi, Medico Chirurgo Specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione, Idrologia, Climatologia, Talassoterapia.

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 Cemes

Sede Legale

Via Zanchi 89 – 35133 Padova

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

Sede Operativa

Via G. Boccaccio 106 - 35128 Padova

Tel. 049/7910700 – info.padova@synlab.it - segreteria.cemes@synlab.it

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

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

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

- di persona allo sportello negli orari sotto riportati;
- telefonando allo 049/7910700 negli orari sotto riportati;
- CUP ULSS 6 per prestazioni SSR visite specialistiche;
- inviando una mail di richiesta agli indirizzi: info.padova@synlab.it - segreteria.cemes@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).
- Scaricando l'APP MySynlab e scegliendo sede ed orario di preferenza;

Orari di apertura	LUN / VEN SAB	07:00 – 21:00 07:00 – 12:00
-------------------	------------------	--------------------------------

La struttura è raggiungibile con l'autobus urbano linea 13 (via Boccaccio), linea 15 (via Vigonovese), linea 6 (capolinea Terranegra).

La struttura dispone di parcheggio privato ad uso esclusivo.

Convenzioni con il SSN

Per usufruire di una prestazione sanitaria in regime di **CONVENZIONE** con il Servizio Sanitario Nazionale è necessaria l'impegnativa (ricetta) del medico del SSN.

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.

SERVIZI OFFERTI

Servizio di Medicina Fisica e riabilitativa

CONVENZIONATO CON IL SSN

I programmi riabilitativi vengono concordati con il fisiatra dopo una visita specialistica, e vengono personalizzati sulle esigenze del paziente.

I programmi hanno come obiettivo la valutazione e il trattamento di patologie ortopedico-traumatologiche, neurologiche e respiratorie e la riabilitazione dopo interventi chirurgici.

- Riabilitazione ortopedica (patologie acute arto superiore/ inferiore e colonna, pazienti con protesi spalla, anca, ginocchio);
- Riabilitazione neurologica;
- Riabilitazione uroginecologica;
- Linfodrenaggio;
- Metodiche osteopatiche;
- Idrokinesiterapia (singola o in gruppo, per pazienti ortopedici e neurologici);
- Ginnastica posturale di gruppo;
- Ginnastica e acquaticità preparato;
- Ginnastica correttiva di gruppo;
- Pilates Terapeutico;
- Rieducazione per Riallenamento;
- Terapie riabilitative domiciliari.

Come accedere al servizio

Per accedere a prestazioni in convenzione col SSN è necessaria la prescrizione del medico curante per la visita specialistica del fisiatra, il quale elabora un programma riabilitativo consigliando dei cicli di terapie, rilasciando l'impegnativa per quelle previste in convenzione.

Le terapie convenzionate devono essere eseguite presso la stessa struttura in cui è stata effettuata la visita. Qualora venga presentata la prescrizione di uno specialista esterno alla struttura, l'accesso ai servizi riabilitativi è possibile solo privatamente.

Servizio onde d'urto

L'Unità Operativa Cemes dispone di due dispositivi ad onde d'urto di ultimissima generazione, grazie ai quali si possono eseguire tutti i tipi di trattamento attualmente contemplati dalle linee guida nazionali e internazionali:

- un'apparecchiatura con generatore elettroidraulico con applicatore focalizzato, indicato per i trattamenti ad alta energia su ossa e a più bassa energia sui tessuti molli;
- un'apparecchiatura con generatore elettromagnetico con applicatore focalizzato, indicato per i trattamenti ad alta energia su ossa e a più bassa energia sui tessuti molli; con applicatore "defocalizzato" e radiale più indicati per i trattamenti tendinei e cutanei e per contratture ed edemi.

TERAPIE RIABILITATIVE

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONI
RIABILITAZIONE ORTOPEDICA	Tecnica McCONNEL, MULLIGAN, CYRIAX, KALTENBORN, MAITLAND, McKENZIE, STECCO, BIENFAIT Mobilizzazione attiva/passive – Bendaggio - Kinesio taping - Kinetic Control - Tecniche miofasciali - Massoterapia - Riabilitazione respiratoria - Trattamento viscerale
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA	Concetto Bobath - Tecnica Perfetti - Taping neurologico
RIABILITAZIONE UROGINECOLOGICA	/
LINFODRENAGGIO SECONDO METODO VODDER	Bendaggio funzionale - Linfodrenaggio manuale
METODICHE OSTEOPATICHE	Tecnica Craniosacrale - Osteopatia
IDROKINESITERAPIA	/
GINNASTICA E ACQUATICITA' PREPARTO	/
GINNASTICA POSTURALE DI GRUPPO	Mezieres - Back School- Pancafit - Pilates Terapeutico
GINNASTICA CORRETTIVA DI GRUPPO	/
PILATES TERAPEUTICO ORTOPEDICO E NEUROLOGICO	/
RIEDUCAZIONE PER RIALLENAMENTO SPECIFICO	/

TECNICHE DI ANALISI VALUTAZIONE

DESCRIZIONE PRESTAZIONI
ANALISI DEL MOVIMENTO: VALUTAZIONE DEL PASSO E DELLA CORSA
BIOFEEDBACK, VALUTAZIONE POSTURALE, STUDIO NEUROFISIOLOGICO (EMG)

TERAPIE FISICHE

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONI
LASERTERAPIA	IR di potenza - Hilt-terapia
TECARTERAPIA®	/
TERMOTERAPIA	Radarterapia - Raggi infrarossi
MAGNETOTERAPIA/BEMERTERAPIA	/
ONDE D'URTO	/
ULTRASUONOTERAPIA	/
ELETTROTHERAPIA	Correnti dinamiche – Tens - Correnti interferenziali - Correnti stimolazione muscolo normoinnervato e muscolo denervato - Ionoforesi

Poliambulatorio specialistico

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

- Medicina Fisica, Riabilitazione e Rieducazione Funzionale
- Ortopedia
- Neurologia
- Studio Neuro funzionale

Elenco delle Specialità e prestazioni principali:

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE PRESTAZIONI
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	Consulenze anestesilogiche - Consulenze di Terapia antalgica - Prestazioni di Terapia antalgica
CARDIOLOGIA	Elettrocardiogramma – Visita Cardiologica - Ecocardiocolor doppler - Prova da sforzo al cicloergometro - Holter cardiaco e Holter pressorio 24h;
DIETOLOGIA / SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE	Visita dietologica - Percorso di educazione alimentare
DERMATOLOGIA	Visita specialistica - Percorso acne
FISIATRIA	Visita specialistica – Infiltrazioni – Mesoterapia
MEDICINA DELLO SPORT 1^ LIVELLO	Visita Medico sportiva non agonistica
NEUROLOGIA	Visita specialistica per cefalea, emicranie, nevralgie - Studio Neurofisiologico (EMG) - Ecografia del nervo - Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici e ecocolordopplergrafia transcranico - Visita specialistica per i disturbi del sonno
ORTOPEDIA	Visita specialistica – Infiltrazioni
PSICOLOGIA / PSICOTERAPIA	Visita psicologica - Sedute di psicoterapia individuali - Colloquio di sostegno psicologico
REUMATOLOGIA	Visita specialistica e di controllo

Elenco esami strumentali:

- Studio Neurofisiologia (EMG)
- Ecografia del nervo
- Analisi del cammino e della corsa
- Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici e transcranico
- Polisonnografia
- Monitoraggio cardio-respiratorio
- Monitoraggio Attigrafico

Medicina Dello Sport I Livello

NON CONVENZIONATO CON IL SSN

La medicina sportiva si occupa dello sport, dell'esercizio fisico, delle malattie e degli infortuni che possono derivare da questa pratica, a livello agonistico e dilettantistico.

L'Unità Operativa Cemes ospita presso la Palestra 3 del piano interrato, l'ambulatorio di Medicina dello Sport I livello, che offre la possibilità di sottoporsi a visita medico-sportiva non agonistica, al fine di ottenere un certificato di idoneità per praticare uno sport.

Le prestazioni di medicina sportiva si svolgono su prenotazione contattando il centralino della struttura.

I protocolli di visita sportiva sono applicabili anche a soggetti con disabilità motorie.

Medicina del Sonno

NON CONVENZIONATO CON IL SSN

La Medicina del Sonno è un servizio che si occupa di disturbi del sonno quali insonnia, sonnolenza eccessiva, alterazioni del ritmo sonno-veglia e disturbi che si manifestano in sonno come russamento e apnee notturne.

L'attività è svolta da un neurologo; lo specialista è regolarmente iscritto all'Albo pubblico di "Esperti in Disturbi del Sonno" dell'Associazione Italiana Medicina del Sonno (AIMS).

All'interno del Gruppo Data Medica, collaborano altre figure professionali, quali uno pneumologo, un otorinolaringoiatra e una nutrizionista che approfondiscono aspetti specifici.

Il servizio è dotato delle attrezzature necessarie per la diagnosi dei disturbi (polisonnografia, monitoraggio cardio-respiratorio, monitoraggio actigrafico).

Le prestazioni di medicina del sonno si svolgono su prenotazione contattando il centralino della struttura.

Assistenza Infermieristica

Il Poliambulatorio, previa prenotazione obbligatoria agli sportelli di accettazione e successivamente all'attività di prelievo, offre ai propri utenti, dal lunedì al sabato, il servizio di assistenza infermieristica.

Le prestazioni possono essere svolte anche a domicilio previa valutazione della prestazione ed in accordo orario con il paziente.

La tipologia di prestazioni offerte è la seguente:

- Misurazione parametri vitali (PA, FC, FR, TC saturazione O2)
- Misurazione glicemia capillare + counseling
- Preparazione e Somministrazione farmaci*
- Medicazioni semplici (anche a domicilio)
- Medicazioni complesse (anche a domicilio)
- Fasciature
- Trattamento Ulcere da decubito
- Somministrazione terapia sottocutanea-intramuscolare-per via topica*
- Rimozione e sostituzione catetere vescicale *

- Assistenza portatore di catetere vescicale, sondino naso gastrico, P.E.G. e tracheotomia
- Educazione Terapeutica all'autocateterismo
- Rimozione punti di sutura con medicazione semplice
- Clisma evacuativo* e medicamentoso * (a domicilio)
- Sostituzione placca sacchetto stomia* con counseling
- Educazione alla medicazione
- Educazione alla gestione del catetere vescicale
- Educazione alla gestione della stomia
- Sorveglianza e/o medicazione di cateteri venosi centrali e di altri accessi vascolari impiantati da un medico

* Farmaci/dispositivi vengono portati dal paziente.

Il personale infermieristico che opera presso il Poliambulatorio è altamente qualificato e in possesso dei titoli abilitanti alla professione, come previsto dalla normativa vigente. Gli infermieri seguono regolarmente corsi di primo soccorso e sono sempre aggiornati per il raggiungimento dei crediti formativi ECM obbligatori, garantendo così un servizio professionale e al passo con le migliori pratiche sanitarie.

Per accedere ai servizi infermieristici, l'Utente può rivolgersi al personale di segreteria del centro, che fornirà il supporto necessario per la prenotazione o per ricevere informazioni preliminari.

Un infermiere professionale è sempre disponibile per:

- Valutare la prestazione richiesta, garantendo un'assistenza personalizzata e adeguata alle necessità del paziente.
- Fornire informazioni utili e chiare, instaurando un dialogo diretto per soddisfare ogni esigenza al percorso di cura.

Con questo approccio, il Poliambulatorio si impegna a offrire un servizio di assistenza infermieristica competente, accessibile e centrato sul paziente

Punto Prelievo

Presso il Punto Prelievi SYNLAB Data Medica Srl – Unità Operativa Cemes 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 Punto Prelievo afferisce al Laboratorio SYNLAB Data Medica Srl (Via Zanchi 89, Padova) diretto dal Dott. Livio Caberlotto.

Per prenotare il prelievo:

- Utilizzare il sito www.locate.synlab.it 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:

Orari di apertura*	LUN / VEN SAB	7:00 - 20:00 7:00 - 12:00
Accettazione Prelievi	LUN / SAB	7:00 - 10:00
Ritiro Referti	LUN / VEN SAB	12:00 - 14:00 11:00 - 12:00

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, 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 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 - Ven	12:00	14:00
Sab	12:00	13:00

Il paziente può richiedere una copia conforme del referto medico o cartella sanitaria facendo richiesta in accettazione e compilando il modulo MOD007-Triveneto "Richiesta di copia documentazione sanitaria e atto di delega – Medical Center". La richiesta deve avvenire esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità. L'evasione della richiesta avverrà in 7 giorni lavorativi.

La Direzione di Laboratorio, nel caso di richieste di spiegazioni sui risultati di Laboratorio analisi è a disposizione attraverso mail, rivolgendosi o scrivendo direttamente alla sede dove è stato svolto il prelievo.

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.

Per la sola risonanza, i referti possono essere scaricati anche on line tramite il sito web.

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 i servizi offerti, la 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.

Accesso per persone con disabilità

Tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone con disabilità. 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, 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 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.

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 canalità 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.

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, American Express.

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

Il nostro impegno per il miglioramento continuo si traduce nell'istituzione di un Servizio Segnalazioni Reclami, pensato per raccogliere feedback, suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi, con l'obiettivo di ottimizzare le prestazioni offerte.

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 esaurienti.

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.

A tale scopo 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 sms/mail dopo l'esecuzione della prestazione, 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.