

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

**SYNLAB MED SRL**

**Poliambulatorio Privato CTR**

**Bologna – Via Sebastiano Serlio 6/D**

*Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Pia Giambersio, Specialista in Radiologia Diagnostica*

## 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 Privato CTR nonché le modalità con cui opera lo stesso.

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso cui Synlab Med Srl intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza.

Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la trasparenza dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto. A questo scopo, presso la struttura, sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

Il Poliambulatorio Privato CTR è situato a Bologna, Via Sebastiano Serlio 6/D ed opera sia in regime privato che in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per le seguenti branche specialistiche:

- Cardiologia – Chirurgia Vascolare/Angiologia – Dermatologia – Diagnostica per Immagini (limitatamente all'Ecografia) – Medicina Fisica e Riabilitazione – Neurologia – Oculistica – Ortopedia e Traumatologia – Otorinolaringoiatria – Urologia.

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Maria Pia Giambersio, Medico Chirurgo Specialista in Radiologia Diagnostica.

## 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'

### Poliambulatorio Privato CTR

#### Sede Operativa

Via Sebastiano Serlio 6/D - 40128 Bologna  
Tel. 051/355513 – [info.ctr@synlab.it](mailto:info.ctr@synlab.it)

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

- di persona allo sportello negli orari sottoriportati;
- telefonando allo 051/355513 negli orari sotto riportati;
- on line tramite il sito web;

<b>Orari di apertura e di accettazione</b>	LUN / VEN SAB*	07:30 – 19:30 08:00 – 13:00
<b>Orario di prenotazione Fisioterapia</b>	LUN / VEN	08:30 – 13:00 14:00 – 19:00

\*il sabato l'orario può variare

La struttura è raggiungibile con l'autobus urbano linee TPER 27/A, 27/B, 21, 35, 11/A, 11/B che consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti di Bologna.

In treno il Poliambulatorio dista 5 minuti dall'uscita di Via Carracci della stazione centrale di Bologna.

In automobile, provenendo dal centro città è consigliato percorrere i viali di circonvallazione e attraversare il ponte della Stazione Centrale o quello di Via Stalingrado. Giungendo dalla periferia, è preferibile percorrere la tangenziale e imboccare l'uscita 8 (distretto fieristico) o l'uscita 7 (Via Stalingrado).

La struttura non dispone di un parcheggio privato ad uso esclusivo, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe a pagamento.

## SERVIZI OFFERTI

### Poliambulatorio specialistico

#### Elenco delle Specialità e prestazioni principali:

SPECIALITA'	DESCRIZIONE PRESTAZIONI
<b>ANGIOLOGIA</b>	Visita specialistica – Doppler – Ecodoppler - Ecocolordoppler
<b>CARDIOLOGIA</b>	Visita specialistica – Elettrocardiogramma di base – Ecocardiogramma – Ecodoppler – Ecocolordoppler
<b>DERMATOLOGIA</b>	Visita specialistica – Videodermatoscopia computerizzata
<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b>	Ecografia addome – Ecografia osteoarticolare – Ecografia muscolotendinea – Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo – Ecografia ginecologica (pelvica e transvaginale) - Ecografia mammaria – Ecografia testicolare e peniena – Ecografia prostatica transrettale – Ecografia del capo e del collo – Ecografia pediatrica (per displasia congenita dell'anca, per reflusso gastroesofageo, addominale, tiroidea) - Ecocardiogramma – Eco(color)doppler dei tronchi sovraortici (TSA) - Eco(color)doppler dei grossi vasi addominali - Ecodoppler, Eco(color)doppler degli arti superiori o inferiori o distrettuale
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	Visita specialistica – Ecografia tiroidea
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	Visita specialistica – Ecografia addome superiore



<b>GINECOLOGIA E OSTETRICIA</b>	Visita specialistica – Ecografia ginecologica (pelvica e transvaginale)
<b>MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA</b>	Visita specialistica – Onde d'urto focali ecoguidate (trattamento manu medica) - Infiltrazioni e infiltrazioni ecoguidate
<b>MEDICINA INTERNA</b>	Visita specialistica
<b>NEUROLOGIA</b>	Visita specialistica – Percorso cefalea
<b>NUTRIZIONE</b>	Consulenza nutrizionale - BIA (analisi dell'impedenza bioelettrica o bioimpedenziometria)
<b>OCULISTICA</b>	Visita specialistica – Esami strumentali
<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>	Visita specialistica
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	Visita specialistica – Audiometria – Impedenzometria - Estrazione tappo di cerume) – Manovre di posizionamento
<b>PODOLOGIA</b>	Trattamento podologico curativo
<b>REUMATOLOGIA</b>	Visita specialistica
<b>UROLOGIA E ANDROLOGIA</b>	Visita specialistica – Ecografia prostatica transrettale – Ecografia testicolare e peniena

## Servizio di Medicina Fisica e riabilitativa

DESCRIZIONE PRESTAZIONI
Elettrostimolazione
Elettroterapia antalgica
Idrogalvanoterapia
Idrokinesiterapia*
Irradiazione infrarossa
Laserterapia
Magnetoterapia
Massoterapia
Mobilizzazione della colonna vertebrale e di altre articolazioni
Radarterapia
Rieducazione con tecniche Mc Kenzie
Rieducazione funzionale
Risoluzione manuale di aderenze articolari
Rieducazione Posturale Globale
Tecarterapia
Ultrasuonoterapia

**L'IDROKINESITERAPIA** è una tipologia di terapia fisica che si propone di curare i disturbi del movimento attraverso l'acqua, sfruttando le proprietà fisiche quali il galleggiamento, la pressione idrostatica e la temperatura ed è indicata come metodo specifico di prevenzione, di cura e di riabilitazione per traumi generici, traumi sportivi, per il recupero post-operatorio di lesioni al menisco, fratture, distorsioni, lesioni muscolari e tendinee.

Il reparto di Fisioterapia e Riabilitazione del Poliambulatorio Privato CTR offre una vasca riabilitativa con temperatura controllata a 33.5 gradi, con due livelli di profondità ed è dotata di finestra esterna per il controllo del movimento all'interno della vasca e di sollevatore automatico per pazienti diversamente abili.

È inoltre presente un camminamento vascolare composto da due percorsi sommersi caldo e freddo con getti di idromassaggio per esercizi di nuoto controcorrente.

## DESCRIZIONE PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Elettrostimolazione
Irradiazione infrarossa
Mobilizzazione delle articolazioni
Rieducazione motoria individuale
Training deambulatori e del passo

## Punto Prelievo

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

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

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

Giorni	Orario	
Lunedì	07:30	10:30
Martedì	07:30	10:30
Mercoledì	07:30	10:30
Giovedì	07:30	10:30
Venerdì	07:30	10:30

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

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

## Indicazioni per il prelievo

Si raccomanda di verificare i requisiti per il prelievo chiedendo al personale di accettazione nel front office o consultando il Vademecum disponibile sul sito web aziendale. In generale, per accedere alla prestazione, è consigliabile un digiuno di almeno 8 ore.

Per digiuno si intende: astensione da cibo, bevande, alcool, fumo, farmaci, esclusi i salvavita o secondo indicazione del medico curante. Si possono bere 1-2 bicchieri d'acqua.

Si ricorda inoltre che non devono essere fatti sforzi fisici intensi prima del prelievo e che durante l'attesa bisogna rimanere il più possibile seduti.

Si prega di giungere presso la Struttura 15 minuti prima dell'appuntamento.

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

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

## Campioni biologici

Presso la struttura sono disponibili i contenitori specifici per la raccolta dei campioni di feci e urine. Durante la raccolta del campione si raccomanda di:

- manipolare con cura i contenitori facendo attenzione a non sottoporli a contaminazioni con altri agenti;
- assicurarsi che ogni contenitore sia chiuso bene e non vi sia rischio di spandimento;
- identificare il contenitore con cognome e nome, data di nascita, ora e data di raccolta;
- durante il trasporto, inserire il contenitore all'interno di un sacchetto mantenendolo preferibilmente in posizione verticale fino alla consegna in laboratorio.

## Ritiro Referto

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

I referti possono essere:

- visualizzati/scaricati sul portale referti on-line, previa richiesta e compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'accettazione (entro 45 gg dalla pubblicazione);
- ritirati, da parte dell'interessato, presso il Punto Prelievi. I referti possono essere ritirati anche da altra persona; in questo caso l'interessato è tenuto ad autorizzare la consegna compilando e firmando la delega presente nel foglio di ritiro. La persona delegata al ritiro dovrà esibire un documento di riconoscimento in corso di validità.

Ritiro referti		
Lun - Ven	07:30	19:30

I referti sono disponibili in archivio informatico per 10 anni.

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

## 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, ad eccezione dell'Elettrocardiogramma effettuato dall'infermiere strumentista il cui esito è disponibile dopo la refertazione da parte del medico cardiologo e comunque non oltre 24 h dall'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 la tipologia di prestazioni erogate, modalità di preparazione, tempi di consegna dei risultati, tariffe.

### Accesso per Diversamente abili

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

### Casi di priorità

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 10 anni.

### Disdetta di prestazioni private

È opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 24 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

### Minorenni

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.

Il minore che ha compiuto 16 anni può accedere in autonomia per le sole visite di controllo, previa autorizzazione e sottoscrizione dei consensi del genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale), che lo accompagna in fase di prima visita.

## **Pagamento**

Il pagamento va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione presso gli sportelli. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e carte di credito: Visa, MasterCard, 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 alle disposizioni legislative sulla privacy.

## **Suggerimenti e reclami**

Per tutelare gli utenti da eventuali disservizi è stato istituito un servizio segnalazioni e reclami, che ha lo scopo di affrontare eventuali problematiche dando all'interlocutore risposte adeguate e complete nel più breve tempo possibile.

Per presentare una contestazione, un suggerimento o un reclamo è possibile utilizzare il sito web e inviare tramite il sito stesso una segnalazione alla struttura, oppure tramite MOD039-SY "Segnalazioni e Reclami" presente presso la struttura.

## **Customer Survey**

La struttura verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione che l'utenza può lasciare nell'apposito contenitore posto in accettazione.