

Salvati Diagnostica SRL

Carta dei Servizi

- 1. Salvati Diagnostica: la nostra storia, la nostra visione**
- 2. Principi fondamentali e diritti dei pazienti**
- 3. Servizi**
- 4. Certificazione UNI EN ISO 9001:2008**
- 5. Struttura**
- 6. Modalità di erogazione dei servizi**
- 7. Orari e contatti**
- 8. Come arrivare**
- 9. Ulteriori informazioni utili**

1. Salvati Diagnostica: la nostra storia, la nostra visione

Il Laboratorio di Patologia Clinica Salvati, fondato nel 1947, vanta una delle maggiori esperienze nel campo in Italia.

In questi quasi settanta anni di attività e di costante crescita, il Laboratorio ha conosciuto numerosi cambiamenti, sia nell'organizzazione che nell'offerta dei servizi.

L'attuale gruppo Salvati Diagnostica SRL svolge la propria attività in un centro di oltre 500 mq (quattro piani nello stesso edificio): i nuovi spazi hanno consentito che si moltiplicassero le attività svolte, con l'apertura di un'unità di Diagnostica per immagini e di diversi laboratori e ambulatori in cui esercitano numerosi operatori del settore sanitario di rilievo nazionale.

Per noi la qualità dei servizi offerti è fondamentale, per questo motivo Salvati Diagnostica, oltre ad essersi dotata di una struttura tecnico amministrativa di primo livello, da sempre seleziona, per il proprio personale, figure altamente specializzate ed esige da queste la massima professionalità.

Le tradizionali unità operative di Ematologia, Chimica Clinica, Immunochimica e Microbiologia Umana sono state successivamente affiancate da quelle più innovative di Tossicologia Umana, Allergologia e Tossicologia Ambientale, delle Intolleranze Alimentari, quella Microbiologica e Chimica alimentare (settore AcquAriAlimenti), fino al più recente sviluppo, di cui vantiamo il primato come centro privato in Umbria, della PCR (Polymerase Chain Reaction) che, con la individuazione di sequenze specifiche di DNA o RNA, permette una diagnosi di certezza e sensibilità insuperabili in microbiologia e diagnosi di malattie genetiche, oltre le già citate unità operative di Diagnostica per immagini ed ambulatorio polispecialistico.

A servizio di queste unità operative sono tecnologie di ultima generazione e altissima qualità: quattro apparecchi per la Chimica clinica, due Contaglobuli, sei per la Immunochimica, HPLC, Assorbimento atomico, Gascromatografo, oltre 10 Incubatori per la microbiologia e oltre 15 unità refrigeranti sotto controllo continuo termostatico facenti anche capo, con radiotrasmettitori, ad una unità di controllo dotata di teleallarme 24 ore su 24 collegata agli operatori di turno, 7 microscopi di cui due in fluorescenza e uno con telecamera per la registrazione statica e dinamica delle immagini.

Spinti dalla volontà di una continua crescita, guardiamo con entusiasmo alle sfide del futuro, immaginando nuove soluzioni e servizi in costante miglioramento. In una società in continuo cambiamento, siamo determinati a mantenere il passo con le innovazioni tecniche e scientifiche, adeguando il nostro percorso per offrire competenza e professionalità più aggiornate e complete possibile.

Abbiamo a cuore la soddisfazione dei nostri clienti, la cura di ogni dettaglio e la ricerca e lo sviluppo in campo medico e scientifico.

Vogliamo essere un punto di riferimento a livello locale e nazionale senza però perdere la nostra identità e l'attenzione per la qualità dei nostri servizi, che da sempre ci contraddistinguono.

2. Principi fondamentali e diritti dei pazienti

Salvati Diagnostica si è da sempre impegnata per garantire il **rispetto dell'essere umano** ancor prima del cittadino, in ossequio a quanto stabilito dagli articoli 2 e 32 della Costituzione in tema di diritti inviolabili dell'uomo e tutela della salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività.

Come azienda, inoltre, Salvati Diagnostica adotta pratiche di buona condotta e di crescita sostenibile, nel tentativo di poter essere un buon esempio per gli operatori del settore ben al di là del servizio offerto.

Nel proprio operato, Salvati Diagnostica si ispira a diversi principi fondamentali:

- garantire **uguaglianza** di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione alcuna e un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale
- assicurare la **trasparenza** e il **diritto alla scelta**: il paziente, per poter fornire il proprio consenso, deve essere informato circa le modalità diagnostiche e di cura, le alternative possibili e gli eventuali rischi, partecipando consapevolmente alla scelta della soluzione che più si addice alla sua situazione
- assicurare la massima **continuità** e regolarità dei propri servizi e perseguire i principi dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione al fine di migliorare costantemente la propria offerta
- garantire il rispetto della **privacy**, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, di tutti coloro che fanno riferimento alla struttura
- ambire ad un continuo miglioramento dei propri servizi grazie alla **partecipazione** attiva dei cittadini attraverso osservazioni, suggerimenti, rilevazioni sulla **soddisfazione** e dialogo costante con i clienti

- impegnarsi ad una manutenzione e ad un aggiornamento frequente delle tecnologie impiegate, per offrire **innovazione e sicurezza** in ogni servizio
- **formare il personale** non soltanto negli aspetti tecnici del proprio lavoro ma anche in conformità dei principi e della filosofia aziendale, puntando alla valorizzazione dell'eccellenza e della professionalità.

3. Servizi

L'offerta dei servizi di Salvati Diagnostica è assai ampia.

Sono presenti innanzitutto numerose Unità Operative per le **analisi cliniche**:

Patologia Clinica, Microbiologia e Parassitologia Clinica, Immunologia/Immunochimica, Medicina della riproduzione, Infettivologia, Allergologia, Biologia Molecolare, Tossicologia Umana Forense, Allergie e Intolleranze Alimentari, Citologia ed Istologia, Malattie Autoimmuni.

Sono inoltre offerte prestazione di **diagnostica per immagini**:

Radiologia e Mammografia digitalizzate, Tac Dentascan e Ortopanoramica dentaria, Ecografia Internistica, vascolare e articolare, Ecocolordoppler, Elettrocardiografia, Elettromiografia, Potenziale evocati, Elettroencefalografia, Esame Audiometrico e Vestibolare, Holter Glicemico, Polisonnografia, Spirometria.

Sono autorizzate/accreditate poi, presso il nostro **ambulatorio polispecialistico**, numerose attività sanitarie nelle cui realtà operano eccellenti professionisti in varie branche della "scienza medica":

Radiologia, Ecografia, Allergologia, Cardiologia, Chirurgia della mano, Diabetologia, Angiologia, Fisiatria e Ortopedia, Medicina Legale e delle Assicurazioni, Geriatria, Medicina Interna, Neurologia, Oncologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Psicologia e Psicoterapia, Urologia.

Salvati Diagnostica offre inoltre da diversi anni il supporto ad istituzioni pubbliche ed a organizzazioni private in tema di **sicurezza alimentare** e **qualità microbiologica**, attraverso esami di laboratorio, consulenze tecniche, corsi di formazione e aggiornamento, implementazione del pacchetto HACCP e della normativa di settore, ed è impegnata nella prevenzione e nell'informazione scientifica.

Da sempre leader nella regione Umbria in questo settore, Salvati Diagnostica ha da anni ottenuto la certificazione **ACCREDIA**. ACCREDIA, ente abilitato a svolgere attività di accreditamento in Italia, ha attestato che Salvati Diagnostica possiede adeguate competenze per valutare la conformità dei prodotti alimentari, dei processi operativi e dei

sistemi di controllo agli standard di riferimento. L'accreditamento è il riconoscimento della competenza tecnica (strutturale – di metodo – di personale – di aggiornamento) del nostro laboratorio a condurre specifiche attività di prova, al rilascio di certificati credibili e validi a livello internazionale.

4. Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

Salvati Diagnostica ha conseguito con KIWA CERMET ITALIA la certificazione per il **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) UNI EN ISO 9001:2008**; certificazione che garantisce:

- la definizione, la pianificazione ed il controllo delle attività e delle risorse in tutti i processi aziendali, al fine di garantirne tanto l'efficacia quanto l'efficienza;
- un'adeguata competenza del personale aziendale, a tutti i livelli di attività e decisionali, attraverso formazione ed informazione;
- l'indirizzo, il coinvolgimento, la motivazione e la responsabilizzazione del personale stesso;
- la piena comprensione delle esigenze attuali, e per quanto possibile future, del Paziente, al fine di superarne le aspettative rispetto alla Qualità dei servizi richiesti;
- la sicurezza, l'igiene e la funzionalità dell'ambiente di lavoro.

5. Struttura

Al fine di assicurare il miglior servizio possibile per i nostri clienti, tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione, garantendo così anche una resa ottimale della strumentazione.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di più servizi igienici per utenti, collaboratori e diversamente abili.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino con il loro nome appeso al camice o agli abiti civili.

Salvati Diagnostica, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure per assicurare la privacy per personalizzare ogni singolo caso, così come quelle per la sicurezza in osservanza della legge 626/94.

Di seguito, in sintesi, l'organizzazione degli spazi del centro Salvati Diagnostica.

PIANO SECONDO

Il Laboratorio analisi - settore patologia clinica è situato al secondo e parte del terzo piano dell'edificio: sala d'attesa dedicata, accettazione multipla, sale prelievi, laboratorio "principale": sala di preparazione campioni, laboratori di Microbiologia, Ematologia e Coagulazione, Immunologia e Allergologia, sala Assicurazione Qualità e Controllo referti, Direzione, Segreteria Amministrazione del settore.

PIANO TERZO

Il terzo piano ha due sale di attesa ed è diviso in tre settori. Nel settore **A** la diagnostica per immagini e ambulatori medici; nel settore **B** più ambulatori medici e strumentali e la toilette per i diversamente abili; nel settore **C** sono presenti la Citologia, l'Istologia, la Biologia Molecolare, e parte del settore chimico e della infertilità.

PIANO QUINTO - Settore Acqua – Aria - Alimenti

Al quinto piano si trovano: laboratorio Microbiologia Alimenti, sala accettazione campioni, il magazzino e lavaggio vetreria, sala sterilizzazione, sala conservazione campioni e sala Assicurazione Qualità e Controllo referti .

6. Modalità di erogazione dei servizi

Accesso alle prestazioni

Non è necessaria prescrizione medica. E' possibile essere guidati dal personale medico del laboratorio anche per servizi di screening e di check-up per coloro che desiderino monitorare il proprio stato di salute. Ogni accesso alle prestazioni può essere immediato o con prenotazioni in tempi molto brevi.

Inoltre, Salvati Diagnostica è convenzionata con associazioni e assicurazioni che agevolano amministrativamente gli assistiti di tali Enti. Le condizioni particolari verranno applicate a condizione che il Cliente esibisca al momento dell'accettazione il Tesserino relativo.

Gli enti convenzionati sono i seguenti:

Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro (ANML), Poste Italiane, CRAL Provincia di Terni, Cral Comune di Terni, FASI, Telecom Italia, INPS, Ufficio delle Entrate, AST, Cassa Mutua AST, Tubificio Terni, Confartigianato; questa parte della carta dei servizi è in costante evoluzione, per cui si prega di contattare Salvati Diagnostica per conferma delle individuali esigenze.

7. Orari e contatti

Informazioni : Analisi Cliniche

Per informazioni contattare il servizio di segreteria del laboratorio analisi al numero **0744.409341**/ nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 7.00 alle 13.00; dalle 15.00 alle 18.30

Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 13.00

È inoltre possibile contattare Salvati Diagnostica via email all'indirizzo **info@salvatidiagnostica.it** o via fax al numero **0744-409342**

Prelievi e consegna campioni

Per i prelievi di sangue non è necessaria alcuna prenotazione:

- Prelievi di sangue:
- dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00
Il pomeriggio su appuntamento
- Consegna campioni:
dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.30
- Prelievi ginecologici (pap test e tamponi vaginali)
- Martedì e Giovedì dalle 11.30 alle 13.00
Il Mercoledì pomeriggio su appuntamento

Per altri tipi di prelievi o esami è invece obbligatoria la prenotazione:

- Prelievi per tamponi uretrali (maschili), Test di Meares e test di Stamey
- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00
- Breath Test per Helicobacter Pylori
- Breath Test al Lattosio ...
- Breath Test per Overgrow batterico

È inoltre possibile concordare appuntamenti personalizzati con i medici del Laboratorio Analisi

Visite specialistiche – Diagnostica per immagini

Per prenotare una visita o un esame di diagnostica occorre contattare preferibilmente il numero diretto del poliambulatorio **0744.403033** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30, il Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 o il centralino 0744.409341.

È inoltre possibile inviare una mail al settore Poliambulatorio - Diagnostica per immagini all'indirizzo poliambulatorio@salvatidiagnostica.it o inviare un **fax** al numero **0744-409342**

Per contattare il settore Acqua – Aria - Alimenti (HACCP) occorre contattare preferibilmente il numero diretto **0744.406722** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30 o il centralino 0744.409341.

È inoltre possibile inviare una mail al settore Acqua – Aria – Alimenti (HACCP) all'indirizzo analisialimentis@salvatidiagnostica.it o inviare un **fax** al numero **0744-409342**

Ritiro referti per le analisi cliniche

È possibile ritirare i referti nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì 11.00 -13.00 e 15.00-18.30

il sabato dalle 11.00-13.00

Il Laboratorio dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti per garantire il rispetto della Legge 675/96 sulla privacy. Per il ritiro del referto il paziente dovrà esibire il tagliando di ritiro referto-fattura.

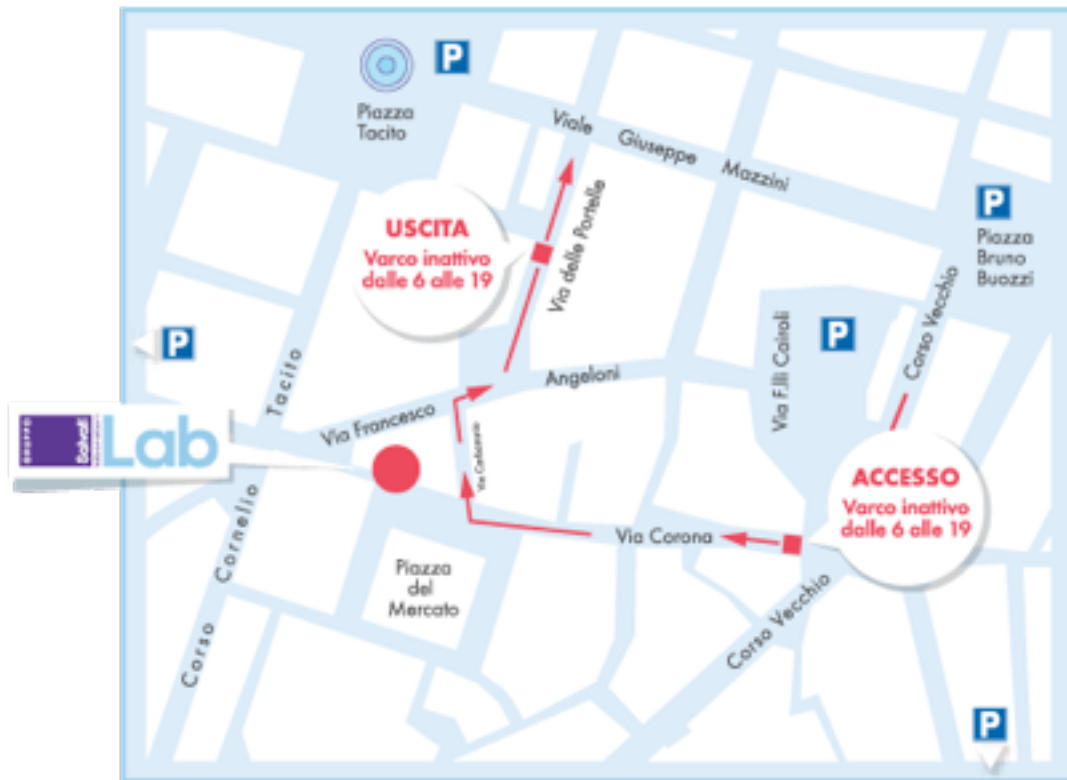
Su richiesta (al momento dell'accettazione), è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta, via fax o tramite e-mail.

In caso di delega, il delegante dovrà indicare nome e cognome del delegato e apporre la propria firma. Se al ritiro del referto si presenta il delegato, questi sarà identificato dalla segretaria chiedendo l'esibizione di un documento di riconoscimento.

8. Come arrivare

Salvati Diagnostica è sito a Terni, in Piazza del Mercato 61.

Informiamo i gentili pazienti che l'accesso con mezzo automobilistico resta libero dal mattino alle 6.00 fino alle 19.00 della sera. L'accesso perciò resta possibile la mattina da Via Corona (raggiungibile sia da Corso Vecchio che da Via F.lli Cairoli (mercatino delle "bancarelle") con uscita da Largo Banderari – P.zza San Cristoforo verso Via Mazzini. In tali orari le telecamere di controllo sono infatti inattive.



9. Ulteriori informazioni utili

Ogni settore del laboratorio è collegato attraverso un sofisticato sistema ad una **rete informatica interna**. Ciò consente di monitorare in tempo reale ogni passaggio di analisi del campione (condizione necessaria per la tracciabilità) nei settori di laboratorio, e di ottimizzazione tempistica di prenotazione e refertazione sia nel settore Diagnostica per immagini che nell'ambulatorio polispecialistico.

Salvati Diagnostica è dotato di un centro elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura. In questo modo è possibile offrire al medico ed al paziente, quando lo necessitano copia dei referti precedenti al fine di consentire una visione più completa dell'andamento clinico del paziente.

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale in grado di fornire ai pazienti chiarimenti e informazioni sui risultati diagnostici

Per motivi di dichiarata necessità, il laboratorio è in grado di attivare, per determinate analisi, **procedure d'urgenza**.

I **contenitori per la raccolta dei campioni biologici** (sangue, urine, feci, etc.) vengono forniti gratuitamente.

E' disponibile nella sala d'attesa un **questionario** attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono così essere segnalati inconvenienti, comportamenti non corretti e tutto ciò che può essere utile per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere consegnato direttamente al personale addetto all'accettazione o essere riposto negli appositi contenitori presenti in ogni sala attesa/accettazione..