



# Diagnostica Cavallo SRL

Salerno

P. IVA 01112760655

Sistema Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015

## Carta dei servizi sanitari

Sedi

Sede legale, laboratorio analisi hub, punto prelievi spoke, poliambulatorio e diagnostica per immagini  
Via T. Col. Carmine Calò, 2 - 84123 Salerno, Tel.089228020, Fax 089236630

Punto prelievi spoke

Via Francesco Gaeta, 7 - 84129 Salerno, tel. 089 752517 fax 089 236630

Punto prelievi spoke

Via Costanzella Calenda, 12 - 84124 Salerno, tel. 089 231242 fax 089 236630

Poliambulatorio

Corso Garibaldi, 130 - 84123 Salerno, tel. 089 228020 fax. 089 236630

posta elettronica [informazioni@cavallo.net](mailto:informazioni@cavallo.net)

sito web [www.laboratoriocavallo.it](http://www.laboratoriocavallo.it)

# Sommario

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE - BREVE STORIA DI "DIAGNOSTICA CAVALLO SRL"</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
2.1	LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	5
2.2	PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA	5
<b>3</b>	<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>6</b>
3.1	FINI ISTITUZIONALI	6
3.2	SERVIZI OFFERTI	6
3.3	AMBITO TERRITORIALE	6
3.4	BACINO DI UTENZA	6
3.5	SEDI ED ATTIVITÀ	7
3.6	AUTORIZZAZIONI E RICONOSCIMENTI	7
3.7	PERSONALE ED ORGANIZZAZIONE	7
3.8	LOCALIZZAZIONE URBANISTICA ED ACCESSIBILITÀ	7
3.9	ATTREZZATURE ED IMPIANTI	8
3.10	SISTEMA INFORMATIVO	8
3.11	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	8
3.12	MEDIAZIONE CULTURALE	8
<b>4</b>	<b>COMPITI SVOLTI DALLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI</b>	<b>9</b>
4.1	PERSONALE FRONT-LINE (ACCETTAZIONE)	9
4.2	PERSONALE INFERMIERISTICO	9
4.3	PERSONALE TECNICO DI RADIOLOGIA/MEDICINA NUCLEARE	9
4.4	PERSONALE TECNICO DI LABORATORIO	9
4.5	BIOLOGO	9
4.6	MEDICO SPECIALISTA	9
<b>5</b>	<b>QUALITÀ</b>	<b>10</b>
5.1	STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	10
5.2	RECLAMI	10
<b>6</b>	<b>MODALITÀ E REGOLE DI ACCESSO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>11</b>
6.1	ACCESSO	11
6.2	PRESTAZIONI EROGATE	11
6.3	PRENOTAZIONE ESAMI	11
6.4	ACCOGLIENZA	11
6.5	ACCETTAZIONE	11
6.6	PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI - RECLAMI	12
6.7	PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	12
6.8	CONSEGNA DEI REFERTI	12
<b>7</b>	<b>INFORMAZIONI SPECIFICHE PER LA SEDE DI VIA CARMINE CALÒ, 2</b>	<b>13</b>

7.1	INDIRIZZO, TELEFONO, FAX, E-MAIL .....	13
7.2	GIORNI LAVORATIVI .....	13
7.3	ORARI .....	13
7.4	MEZZI PUBBLICI .....	13
7.5	PARCHEGGI .....	13
7.6	TAXI .....	13
<b>8</b>	<b>INFORMAZIONI SPECIFICHE PER LA SEDE DI VIA FRANCESCO GAETA, 7 .....</b>	<b>14</b>
8.1	INDIRIZZO, TELEFONO, FAX, E-MAIL .....	14
8.2	GIORNI LAVORATIVI .....	14
8.3	ORARI .....	14
8.4	MEZZI PUBBLICI .....	14
8.5	PARCHEGGI .....	14
8.6	TAXI .....	14
<b>9</b>	<b>INFORMAZIONI SPECIFICHE PER LA SEDE DI VIA COSTANZELLA CALEDA, 12 .....</b>	<b>15</b>
9.1	INDIRIZZO, TELEFONO, FAX, E-MAIL .....	15
9.2	GIORNI LAVORATIVI .....	15
9.3	ORARI .....	15
9.4	MEZZI PUBBLICI .....	15
9.5	PARCHEGGI .....	15
9.6	TAXI .....	15
<b>10</b>	<b>INFORMAZIONI SPECIFICHE PER LA SEDE DI CORSO GARIBALDI, 130 .....</b>	<b>16</b>
10.1	INDIRIZZO, TELEFONO, FAX, E-MAIL .....	16
10.2	GIORNI LAVORATIVI .....	16
10.3	ORARI .....	16
10.4	MEZZI PUBBLICI .....	16
10.5	PARCHEGGI .....	16
10.6	TAXI .....	16

## **1 Introduzione - breve storia di "Diagnostica Cavallo SRL"**

La nostra struttura è nata nel 1958, epoca in cui l'attività di laboratorio era legata ad una strumentazione "semplice": il microscopio, l'ureometro di Dallara, i primissimi spettrofotometri. Era anche, tuttavia, il tempo in cui la dimensione medica del nostro lavoro si sentiva profondamente: vi era un rapporto diretto e familiare con il paziente.

Insieme con la qualità, questi sono sempre stati i due punti fissi del nostro lavoro.

Un punto fisso, il rapporto col paziente, proiettato all'esterno del laboratorio, e l'altro, la qualità, rivolto all'interno: uno completa l'altro e l'uno è inutile senza l'altro.

In tutti questi anni il nostro mondo professionale è cambiato radicalmente, ed abbiamo sempre cercato di vivere questo cambiamento, quando era in meglio, accettandolo senza perdere ciò che di buono il passato ci lasciava.

Da qui la nostra idea di "come" lavorare: mettere insieme e armonizzare il sapere medico di un tempo, l'attenzione alla persona ed il rapporto "personalizzato" con la dinamicità e la flessibilità di una azienda privata.

E' un processo senza fine: noi cerchiamo di ragionare in termini di "ottimizzazione" e questo, per definizione, è un processo continuo, fatto di piccoli passi quotidiani; per ciascuno di questi passi è fondamentale comunicare con i pazienti e, a maggior ragione, con i Colleghi.

L'impegno, sul piano della qualità, è stato da sempre rivolto ad ottenere un riconoscimento della nostra organizzazione di lavoro tramite la certificazione del nostro sistema qualità, che fu ottenuta in base alle norme UNI EN ISO 9001 nel 1998, e successivamente aggiornata alle varie evoluzioni dello standard.

Nel 2005 abbiamo acquistato e poi incorporato le attività del "Centro Medico Artemisia S.r.l.", centro polidiagnostico accreditato con il S.S.N. per le branche di Radiologia (diagnostica per immagini), Cardiologia e Pneumologia.

Successivamente abbiamo attivato una ulteriore struttura di poliambulatorio specialistico, sita in Corso Garibaldi 130, con le branche di Oculistica, Neurologia, Dermatologia, Endocrinologia e Gastroenterologia.

Infine, nel 2009, con la fusione per incorporazione della società "Laboratorio Cavallo Srl", abbiamo raggiunto l'attuale assetto societario definitivo.

Nel 2010 è stato anche completato il processo di trasferimento della Medicina Nucleare alla nuova sede, concludendo il processo di realizzazione del nuovo assetto anche sul piano sanitario.

La costante domanda di salute da parte del cittadino/utente si è venuta qualificando sempre più negli ultimi anni a fronte di una continua contrazione delle risorse da parte del Servizio Sanitario; proprio per dare una risposta più efficace abbiamo progettato e realizzato il nuovo assetto societario e operativo, allo scopo di costruire, nell'ambito del settore diagnostico ambulatoriale e di laboratorio, una offerta di servizi di qualità e quanto più ampia possibile.

Il valore di fondo al quale ci riferiamo è la qualità: per la parte professionale, per quella tecnologica ma soprattutto per quella del servizio reso al paziente quale persona, poiché senza rapporto umano non esiste veramente una sanità efficace.

## **2 Presentazione della carta dei servizi**

### **2.1 La carta dei servizi sanitari**

La "Carta dei Servizi" sanitari costituisce l'impegno formale che ogni azienda sanitaria assume nei confronti dei propri Utenti, al fine di soddisfare i seguenti obiettivi:

- assicurare la trasparenza dei propri atti;
- assicurare e mantenere i più alti livelli prestazionali attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio;
- informare in modo corretto ed aggiornato l'Utente ;
- definire gli standards di qualità;
- mantenere un efficace rapporto con gli Utenti ed i suoi familiari riguardo la natura delle condizioni cliniche e dei loro esiti;
- offrire servizi efficaci ed efficienti.

La carta, inoltre, permette la partecipazione degli Utenti, anche attraverso le organizzazioni che li rappresentano, e permette anche di tutelare gli Utenti rispetto ad eventuali disservizi, attraverso le procedure di reclamo.

### **2.2 Principi fondamentali dell'assistenza sanitaria**

I principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi e che hanno ispirato la Carta dei Servizi sono:

- **Equità:** nessuna discriminazione da persona a persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni economiche, della religione, delle opinioni politiche, ecc.
- **Imparzialità:** il servizio viene erogato con criteri imparziali per quanto attiene l'accesso e l'utilizzo di risorse, competenze etc.
- **Continuità:** le prestazioni sono assicurate in modo regolare e continuo.
- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto a scegliere liberamente tra tutti i soggetti accreditati, pubblici e privati, erogatori delle prestazioni.
- **Partecipazione:** gli utenti, o le associazioni per la tutela dei diritti, partecipano con osservazioni, collaborazioni, reclami alla qualità delle prestazioni erogate.
- **Efficacia ed efficienza:** la Diagnostica Cavallo SRL adotta misure idonee per erogare servizi efficienti ed efficaci.

## 3 Presentazione dell'azienda

### 3.1 Fini istituzionali

La Diagnostica Cavallo SRL ha tra i suoi fini istituzionali l'erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali, principalmente di diagnosi, sia nei settori specialistici accreditati sia in quelli che svolge in regime privatistico, secondo le vigenti norme di legge.

### 3.2 Servizi offerti

I servizi offerti dalla Diagnostica Cavallo SRL consistono nell'erogazione di prestazioni sanitarie, in prevalenza diagnostiche ma anche terapeutiche, nell'ambito delle branche specialistiche svolte, che sono:

- laboratorio analisi (settori B, A1, A2, A3, A5, A6 della classificazione della Regione Campania)
- diagnostica per immagini - radiologia (tradizionale, TAC, RMN, MOC, ecografia)
- diagnostica per immagini - medicina nucleare (inclusa la diagnostica ibrida SPECT-TC)
- cardiologia
- pneumologia
- diabetologia
- oculistica
- neurologia
- dermatologia
- endocrinologia
- gastroenterologia

In ogni caso possono essere erogate, di norma mediante consulenza medica specialistica, anche prestazioni di altre branche (quali, ad esempio, urologia, ortopedia, etc.) che richiedano la sola consulenza clinica ovvero l'uso di attrezzature già in dotazione per altre specialistiche.

L'azienda opera sia in regime privatistico, che in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale che mediante convenzioni di tipo assicurativo, aziendale etc.

#### **NOTA BENE:**

- **LE PRESTAZIONI DI LABORATORIO NON RICHIEDONO, DI NORMA, LA PRENOTAZIONE.**
- **LE PRESTAZIONI DI ALTRO TIPO (RADIOLOGIA, CARDIOLOGIA ETC.) RICHIEDONO, INVECE, QUASI SEMPRE LA PRENOTAZIONE.**

**INFORMAZIONI IN MERITO POSSONO ESSERE FORNITE, ANCHE TELEFONICAMENTE, DAL PERSONALE DI FRONT-LINE.**

### 3.3 Ambito territoriale

Le strutture della Diagnostica Cavallo SRL sono situate tutte nel territorio del Comune di Salerno.

### 3.4 Bacino di utenza

Il bacino di utenza della Diagnostica Cavallo SRL è l'intero territorio nazionale, potendo il centro, in teoria, accettare pazienti privati o in assistenza a carico del SSN provenienti da qualunque località.

In termini pratici, il principale bacino d'utenza è formato dalla città e dalla provincia di Salerno con una certa quota di richieste provenienti dal resto della Campania.

### **3.5 Sedi ed attività**

La Diagnostica Cavallo SRL opera nelle seguenti sedi, ove svolge le attività indicate:

1. Via T. Col. Carmine Calò, 2 - Salerno: sede legale, laboratorio analisi HUB (settori B, A1, A2, A3, A5, A6), punto prelievi SPOKE, diagnostica per immagini - radiologia, diagnostica per immagini - medicina nucleare, cardiologia, pneumologia;
2. Via Francesco Gaeta, 7 - Salerno: punto prelievi SPOKE
3. Via Costanzella Calenda, 12 - Salerno: punto prelievi SPOKE
4. Corso Garibaldi, 130 - Salerno: poliambulatorio specialistico (diabetologia, oculistica, neurologia, dermatologia, gastroenterologia, endocrinologia).

Diagnostica Cavallo opera come aggregazione di laboratori analisi ai sensi della vigente normativa della Regione Campania, con codice AGG615.

### **3.6 Autorizzazioni e riconoscimenti**

La Diagnostica Cavallo SRL è dotata di autorizzazioni sanitarie, rilasciate ai sensi della vigente normativa, per tutte le proprie sedi e strutture.

I Decreti Autorizzativi sono i seguenti:

1. Via T. Col. Carmine Calò, 2 - Salerno: Decreto del Sindaco di Salerno n. 16 del 3-06-2009 e 166bis del 23-02-2010
2. Via Francesco Gaeta, 7 - Salerno: Decreto del Sindaco di Salerno n. 139/bis del 1-02-2010
3. Via Costanzella Calenda, 12 - Salerno: Decreto del Sindaco di Salerno n. 17 del 3-06-2009
4. Corso Garibaldi, 130 - Salerno: Decreto del Sindaco di Salerno n. 18 del 3-06-2009

La Diagnostica Cavallo SRL opera in accreditamento con il Servizio sanitario nazionale tramite la Regione Campania, e sottoscrive Accordi Contrattuali con la ASL Salerno (ex ASL SA1-2-3) per le branche di laboratorio di analisi, diagnostica per immagini - radiologia, cardiologia, pneumologia.

La Diagnostica Cavallo SRL è dotata di Sistema Qualità certificato a norme ISO 9001:2015, oltre che di riconoscimenti tecnici e scientifici non strettamente attinenti il settore della diagnostica medica, quali l'inserimento nell'Albo dei Laboratori di Ricerca del MIUR (Ministero Istruzione Università e Ricerca).

### **3.7 Personale ed organizzazione**

Tutto il personale è a conoscenza degli obiettivi aziendali, che vengono, di norma, revisionati a cadenza triennale, ovvero ogni qualvolta vi siano dei cambiamenti nell'organizzazione.

La Diagnostica Cavallo è organizzata, diretta e provvista di personale qualificato, sufficiente a garantire un servizio efficiente ed efficace per gli utenti.

Nell'organigramma sono chiaramente indicati i responsabili e gli altri operatori per tutte le attività svolte, indipendentemente dal rapporto di lavoro.

Gli operatori, durante l'orario lavorativo, indossano una divisa chiaramente riconoscibile e un badge identificativo con qualifica.

### **3.8 Localizzazione urbanistica ed accessibilità**

Tutte le sedi della Diagnostica Cavallo SRL garantiscono l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti disabili.

Gli accessi e l'ubicazione delle diverse parti all'interno delle stesse sono chiaramente indicate.

In ciascuna sede sono presenti una sala d'attesa ed un punto di "front line" per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza.

Tutti i fabbricati ove si trovano le sedi della Diagnostica Cavallo SRL sono adeguati alla normativa sulla sicurezza e sulla eliminazione delle barriere architettoniche.

### **3.9 Attrezzature ed impianti**

Le attrezzature e gli impianti sono quantitativamente e qualitativamente adeguati in funzione dei bisogni dell'utenza e delle diverse tipologie di attività, assicurando uno svolgimento sicuro, efficiente ed efficace delle prestazioni sanitarie erogate.

### **3.10 Sistema Informativo**

E' presente in tutte le sedi della Diagnostica Cavallo SRL un sistema informativo che gestisce tutte le informazioni rilevanti ai fini sanitari ed amministrativi dell'attività.

Il personale è capace, competente ed addestrato alla gestione del sistema informativo, anche ai fini della tutela della privacy e del rispetto della normativa relativa.

L'informazione interna è garantita da sistemi di comunicazione (telefono, e-mail, bacheca, etc.) oltre che da riunioni periodiche, anche a scopo di formazione.

### **3.11 Formazione e aggiornamento professionale**

L'azienda organizza corsi di formazione in sede per tutti gli operatori e, coloro che partecipano a corsi in sedi esterne, trasmettono agli altri operatori e di ciò ne rimane documentazione scritta.

Periodicamente vengono indette riunioni con tutti gli operatori per aggiornamento sugli obiettivi; sono, inoltre, a disposizione degli operatori libri e riviste attinenti alle attività svolte, ed anche l'accesso web (Internet) per la ricerca di informazioni e documenti.

### **3.12 Mediazione culturale**

L'azienda ha individuato come mezzo di gestione il servizio fornito dall' Agenzia "Impact Campania" del Ministero dell'Interno che si occupa della mediazione culturale ed opera a chiamata con servizio gratuito, mediante il proprio sito web [www.stranieriincampania.it/new/mediazione-culturale/](http://www.stranieriincampania.it/new/mediazione-culturale/).



## **4 Compiti svolti dalle diverse figure professionali**

### **4.1 Personale front-line (accettazione)**

Accoglienza dell'utente

Informazioni (esempio: quali prestazioni sono erogate, come si fa la pratica per una certa prestazione etc.)

Comunicazioni telefoniche

Accettazione (esempio: raccolta dati anagrafici, verifica della prescrizione, incasso ticket, etc.)

Smistamento dell'utente all'unità funzionale di riferimento (es.: prelievi, radiologia etc.)

### **4.2 Personale infermieristico**

Accompagna l'utente e lo assiste se necessario

Assiste il medico per l'esecuzione di esami o prelievi

Esegue il prelievo di materiale biologico

Verifica e mantiene efficiente gli ambulatori ed il materiale sanitario, incluso quello di emergenza

### **4.3 Personale tecnico di radiologia/medicina nucleare**

Accompagna l'utente e lo assiste per la preparazione ad esami radiologici o medico-nucleari

Esegue esami radiologici o medico-nucleari

Verifica e mantiene efficienti i laboratori e le attrezzature diagnostiche

### **4.4 Personale tecnico di laboratorio**

Esegue le analisi in laboratorio

Esegue il controllo di qualità

Verifica e mantiene efficiente le sale diagnostiche le attrezzature di laboratorio

### **4.5 Biologo**

Esegue il prelievo di materiale biologico

Esegue le analisi in laboratorio a particolare contenuto professionale

Esegue il controllo di qualità e la validazione dei risultati

Fornisce informazioni ed assistenza al paziente ed al suo medico curante

### **4.6 Medico specialista**

Esegue il prelievo di materiale biologico se necessario

Esegue le prestazioni di competenza della propria specializzazione

Esegue il controllo di qualità e la validazione dei risultati

Redige e/o firma il referto medico

Fornisce informazioni ed assistenza al paziente ed al suo medico curante

Assicura consulto ai Colleghi, ai sensi degli artt. 59 e 60 del Codice di Deontologia Medica del 16/12/2006

## 5 Qualità

### 5.1 Standards di qualità, impegni e programmi

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni; pertanto gli standard di qualità rappresentano l'impegno che la Diagnostica Cavallo SRL assicura i propri utenti.

- Affidabilità: l'azienda si impegna a prestare il servizio in modo puntuale e preciso.
- Strutture: l'azienda si impegna a migliorare le strutture fisiche, le attrezzature e gli strumenti che servono ad erogare i servizi.
- Competenza: l'azienda si impegna a potenziare le competenze, le abilità e le esperienze degli operatori necessarie a prestare un servizio migliore.
- Cortesia: l'azienda si impegna a migliorare il rispetto, la gentilezza, la considerazione e la cordialità del personale di contatto.
- Sicurezza: l'azienda si impegna a garantire la massima riduzione possibile del rischio per l'utente e per l'operatore.
- Comunicazione e comprensione: l'azienda si impegna ad ascoltare e mantenere le relazioni con l'Utente, e ad adoprarsi per riconoscere e a soddisfare, nel miglior modo possibile, le esigenze e le aspettative dell'Utente.
- Procedure: l'azienda è impegnata all'osservanza delle disposizioni contenute nella normativa sanitaria nazionale e regionale, e di tutte le disposizioni della Regione e della propria ASL di riferimento.

### 5.2 Reclami

La Diagnostica Cavallo SRL assicura la tutela del cliente rispetto agli atti o comportamento che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi **garantendo la possibilità di sporgere reclami** (compilando apposito modulo distribuito dal personale amministrativo) presentati dagli utenti e/o associazioni che li rappresentano.

***TUTTE LE INFORMAZIONI IN MERITO A COME PRESENTARE UN RECLAMO POSSONO ESSERE FORNITE, ANCHE TELEFONICAMENTE, DAL PERSONALE DI FRONT-LINE.***

## **6 Modalità e regole di accesso ed erogazione delle prestazioni**

### **6.1 Accesso**

Esso è regolato dalle norme vigenti per i Centri accreditati con il S.S.N; le informazioni possono essere richieste presso le strutture di front-line della Diagnostica Cavallo SRL o presso il Distretto Sanitario di appartenenza.

### **6.2 Prestazioni erogate**

Presso la Diagnostica Cavallo SRL sono presenti strutture che erogano prestazioni sanitarie specialistiche, cliniche, strumentali e di laboratorio in regime di accreditamento (convenzionati) e privati.

Presso la segreteria è disponibile l'elenco generale di tutte le prestazioni erogate, con indicazione delle relative tariffe e indicazione relativa alla possibilità di prescrizione a carico del Servizio Sanitario.

Tale elenco, gestito dall'archivio analisi del sistema informatico del laboratorio, è tenuto costantemente aggiornato e ne è disponibile anche una copia cartacea, per libera consultazione.

Il personale di segreteria è a disposizione per fornire le eventuali informazioni richieste.

Il laboratorio è in grado di eseguire tutte le analisi inserite nell'elenco, ricorrendo, per esami molto rari o per emergenze, ai seguenti laboratori: GENOMA Group SRL con sede in Roma, e SYNLAB Italia Srl con sede in SALERNO , ANALYSIS SRL con sede in LATINA, RICERCHE DIAGNOSTICHE SAN MATTEO con sede in Salerno

In ogni caso il personale di segreteria e quello di sala prelievi è in grado di fornire, in tempo reale, ogni dettaglio e delucidazione in merito agli esami eseguiti presso laboratori esterni.

### **6.3 Prenotazione esami**

#### **ATTENZIONE:**

- **LE PRESTAZIONI DI LABORATORIO NON RICHIEDONO, DI NORMA, LA PRENOTAZIONE.**
- **LE PRESTAZIONI DI ALTRO TIPO (RADIOLOGIA, CARDIOLOGIA ETC.) RICHIEDONO, INVECE, QUASI SEMPRE LA PRENOTAZIONE.**

**INFORMAZIONI IN MERITO POSSONO ESSERE FORNITE, ANCHE TELEFONICAMENTE, DAL PERSONALE DI FRONT-LINE.**

### **6.4 Accoglienza**

L'utente arriva al Centro con la prescrizione medica, su ricetta del Servizio sanitario o privata, è accolto cordialmente dal personale amministrativo il quale provvede all'accettazione o fissa la prenotazione.

Nell'eventualità che l'utente non sia ancora in possesso di alcuna prescrizione, il personale fornirà tutte le informazioni utili alla procedura da seguire.

### **6.5 Accettazione**

La vigente normativa in merito alle prestazioni a carico ASL prevede che le ricette siano redatte dal medico di base dell'assistito, secondo precise indicazioni.

La ricetta DEVE contenere:

- Nome, cognome e codice fiscale dell'assistito;
- Età;
- Sesso;
- Eventuale presenza di esenzione (parziale o totale);
- Tipo di esami (massimo 8 per impegnativa);
- Diagnosi esplicita o tramite codice previsto dalla normativa vigente;
- Data del rilascio della ricetta;
- Dizione prelievo venoso per esami su sangue o dizione prelievo microbiologico per esami batteriologici;
- Timbro e firma del medico curante;

## 6.6 Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite informativa affissa in sala d'attesa, ai sensi della vigente normativa (GDPR e parti applicabili della L. 196/2003), circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale di segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile il personale di segreteria aprirà un modulo per il reclamo ed eventualmente predisporrà un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

## 6.7 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medico specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Per tutte le prestazioni, sia a carico del Servizio Sanitario Nazionale che in libera professione, è a disposizione dell'Utente, presso l'Accettazione, il relativo listino con indicazione del:

- Codice interno dell'esame;
- Codice Regionale per gli esami mutuabili;
- Descrizione dell'esame;
- Il tempo di refertazione;
- Il prezzo Regionale;
- Il prezzo Privato;
- L'esame non convenzionato contraddistinto con la sigla nc ;

Per gli esami di laboratorio è specificato se l'esame viene eseguito presso un centro esterno di riferimento ("esame in service").

Il personale di segreteria è comunque a disposizione della clientela per ogni chiarimento.

## 6.8 Consegna dei referti

Il referto viene reso disponibile al Cliente nel giorno indicato sulla delega al ritiro esami dal sistema informatico.

Il personale di riferimento (biologi e medici specialisti) è a disposizione per fornire informazioni, sia ai pazienti che ai loro medici curanti.

Le informazioni sono fornite dal lunedì al venerdì dalle ore 11,30 alle 12,00 dalle ore 17,00 alle 19,00, il sabato dalle ore 10,30 alle ore 12,00.

I medici specialisti consulenti forniscono le informazioni solo quando presenti in sede; il personale di front-line può indicare ai pazienti e/o ai loro medici curanti i relativi giorni ed orari.

## **7 Informazioni specifiche per la sede di Via Carmine Calò, 2**

### **7.1 Indirizzo, telefono, fax, e-mail**

Via T. Col. C. Calò 2 (vicinanze P.zza Ferrovia) - Salerno

Tel 089-228020

Fax 089-236630

e-mail informazioni@cavallo.net

### **7.2 Giorni lavorativi**

Dal lunedì al sabato orario ordinario.

Chiuso i festivi.

Orario ridotto il sabato, ed alla festa patronale di Salerno (21/9)

### **7.3 Orari**

Ordinario 7.30 - 13.00 e 14.30 - 19.00 dal lunedì al venerdì.

Ridotto: 7.30 - 12.00 il sabato e nelle occasioni sopra indicate.

### **7.4 Mezzi pubblici**

Stazione FF.SS. : a circa 100 metri.

Fermate autobus extraurbani: a piazza Concordia, a circa 100 metri.

Fermate Autobus urbani (CSTP): presso la Stazione FF.SS.

Traghetti: Metrò del Mare attracco Porto Turistico Masuccio Salernitano (da giugno a ottobre).

### **7.5 Parcheggi**

Custoditi: Piazza Mazzini, Piazza Concordia, Porto turistico (Sottopiazza Concordia), ex cementificio;

Incustoditi: Lungomare Trieste e Corso Garibaldi con i tagliandi di parcheggio prepagato.

### **7.6 Taxi**

Parcheggio taxi presso la stazione FF.SS.

Radiotaxi Salerno Tel. 089-757575

## **8 Informazioni specifiche per la sede di Via Francesco Gaeta, 7**

### **8.1 Indirizzo, telefono, fax, e-mail**

Via F. Gaeta 7

Tel 089/752517

Fax 089/236630

e-mail [informazioni@cavallo.net](mailto:informazioni@cavallo.net) – sito [www.laboratoriocavallo.it](http://www.laboratoriocavallo.it)

### **8.2 Giorni lavorativi**

Dal lunedì al sabato orario ordinario.

Chiuso i festivi.

Orario ridotto il sabato, ed alla festa patronale di Salerno (21/9)

### **8.3 Orari**

Ordinario 7.30 – 12.00 17.00 - 19.00 dal lunedì al venerdì.

Ridotto: 7.30 - 12.00 il sabato e nelle occasioni sopra indicate.

### **8.4 Mezzi pubblici**

Fermate Autobus urbani (CSTP): Via Posidonia circa 30 metri

Fermate autobus extraurbani : Via Posidonia circa 30 metri

### **8.5 Parcheggi**

Custoditi: Garage EUREKA : Via F. Gaeta, - Salerno Mobilità : Via O.Flacco

Incustoditi : Via F. Gaeta

### **8.6 Taxi**

Radiotaxi Salerno Tel. 089-757575

## **9 Informazioni specifiche per la sede di Via Costanzella Calenda, 12**

### **9.1 Indirizzo, telefono, fax, e-mail**

Via C. Calenda 12

Tel 089 231242

Fax 089 236630

e-mail [informazioni@cavallo.net](mailto:informazioni@cavallo.net) – sito [www.laboratoriocavallo.it](http://www.laboratoriocavallo.it)

### **9.2 Giorni lavorativi**

Dal lunedì al sabato orario ordinario.

Chiuso i festivi.

Orario ridotto il sabato, ed alla festa patronale di Salerno (21/9)

### **9.3 Orari**

Ordinario 7.30 – 12.00 17.00 – 19.00 dal lunedì al venerdì.

Ridotto: 7.30 - 12.00 il sabato e nelle occasioni sopra indicate.

### **9.4 Mezzi pubblici**

Fermate Autobus urbani (CSTP): Linea 2/22/23 circa 10 metri.

### **9.5 Parcheggi**

Incustoditi: Parco Pinocchio.

### **9.6 Taxi**

Radiotaxi Salerno Tel. 089-757575

## **10 Informazioni specifiche per la sede di Corso Garibaldi, 130**

### **10.1 Indirizzo, telefono, fax, e-mail**

Via Corso Garibaldi 130

Tel 089 228020

Fax 089 236630

e-mail [informazioni@cavallo.net](mailto:informazioni@cavallo.net) – sito [www.laboratoriocavallo.it](http://www.laboratoriocavallo.it)

### **10.2 Giorni lavorativi**

Dal lunedì al sabato orario ordinario.

Chiuso i festivi.

Orario ridotto il sabato, ed alla festa patronale di Salerno (21/9)

### **10.3 Orari**

Ordinario 7.30 - 19.30 dal lunedì al venerdì.

Ridotto: 7.30 - 12.00 il sabato e nelle occasioni sopra indicate.

### **10.4 Mezzi pubblici**

Stazione FF.SS. : a circa 200 metri.

Fermate autobus extraurbani: presso la Stazione FF.SS. metri 200 circa.

Fermate Autobus urbani (CSTP): Corso Garibaldi metri 10 circa.

Traghetti: Metrò del Mare attracco Porto Turistico Masuccio Salernitano (da giugno a ottobre).

### **10.5 Parcheggi**

Custoditi: Piazza Mazzini, Piazza Concordia, Porto turistico (Sottopiazza Concordia), ex cementificio;

Incustoditi: Lungomare Trieste e Corso Garibaldi con i tagliandi di parcheggio prepagato.

### **10.6 Taxi**

Parcheggio taxi presso la Stazione di Salerno.

Radiotaxi Salerno Tel. 089-757575