

# CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

## S.D.N. S.p.a.

Napoli - Via F. Crispi n.8  
Napoli - Via E. Gianturco n. 113  
Napoli - Via Guantai Nuovi n. 13-15-17  
Napoli - P.zza Vanvitelli n. 24  
San Giorgio a Cremano (Na) – Via Marconi n. 48  
Pagani (Sa) – Via Mangioni n. 19  
Salerno - Via A. Gramsci n. 75  
Firenze – Via Cimabue n. 31/R

Revisione 2 – Luglio 2020



◀INDICE▶

**1. Presentazione della carta dei servizi**

**2. Principi ispiratori**

**3. Presentazione della struttura e modalità di accesso ai servizi**

- 3.1 Collocazione territoriale sede di Napoli - Via F. Crispi
- 3.2 Collocazione territoriale sede di Napoli - Via E. Gianturco
- 3.3 Collocazione territoriale sede di Napoli - Via Guantai Nuovi
- 3.4 Collocazione territoriale sede di Napoli - P.zza Vanvitelli
- 3.5 Collocazione territoriale sede di San Giorgio a Cremano (Na) – Via Marconi
- 3.6 Collocazione territoriale sede di Pagani (Sa) – Via Mangioni
- 3.7 Collocazione territoriale sede di Salerno – Via A. Gramsci
- 3.8 Collocazione territoriale sede di Firenze – Via Cimabue
- 3.9 Orari e modalità di accoglienza
- 3.10 Privacy e confidenzialità

**4. Servizi forniti**

- 4.1 Prestazioni e servizi erogati in regime di accreditamento provvisorio con il S.S.N.
- 4.2 Prestazioni e servizi non in convenzione con il SSN
- 4.3 Prestazioni erogate dalla sede di via F. Crispi - Napoli
- 4.4 Prestazioni erogate dalla sede di via E. Gianturco - Napoli
- 4.5 Prestazioni erogate dalla sede di via Guantai Nuovi - Napoli
- 4.6 Prestazioni erogate dagli Spoke di Piazza Vanvitelli – (Na) – Via Marconi – San Giorgio a Cremano (Na) – Via Mangioni – Pagani (Sa) – Viale Gramsci (Salerno)
- 4.7 Prestazioni erogate dalla sede di Firenze – Via Cimabue
- 4.8 Servizi accessori
- 4.9 Prestazioni erogate ai minori
- 4.10 Rilascio referti

**5. Qualità del servizio**

- 5.1 Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento
- 5.2 Sicurezza dei trattamenti sanitari
- 5.3 Innovazione & Ricerca
- 5.4 Meccanismi di tutela del cittadino e verifica della qualità
- 5.5 L'indagine di customer satisfaction sul servizio offerto

**6. Partecipazione alla Spesa sanitaria**

**7. Suggerimenti e reclami**

**8. Guida alla consultazione delle prestazioni**

- 8.1. Medicina di laboratorio
- 8.2. Radiodiagnostica
- 8.3. Medicina nucleare in vivo
- 8.4. Discipline Specialistiche

*La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità al dettato del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995.*



## 1. Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi dell'Istituto di Ricerca SDN S.p.A., Struttura sanitaria di rilievo nazionale per le attività di ricerca, di diagnosi e cura, oltre a fornire al paziente le informazioni utili a fruire al meglio delle possibilità di prestazioni offerte dall'Istituto, ricorda che la salute è un diritto fondamentale sancito dalla Costituzione ed in quanto tale tutelato dalla Regione Campania come priorità per la qualità della vita. La nostra attività principale è assistere gli utenti in un ambiente altamente tecnologico ed efficiente, affidandoli alla competenza professionale e alle capacità relazionali dei nostri operatori.

Per assolvere al suo ruolo sanitario e sociale, l'Istituto SDN si integra nella rete dei servizi regionali, provinciali e locali ed è fortemente impegnato a favorire la collaborazione con tutte le realtà che a vario titolo interagiscono nel pianeta sanità. Si è consapevoli di accogliere ogni giorno pazienti che giungono da diversi luoghi d'Italia per richiedere prestazioni altrove non disponibili o gravate da lunghi tempi di attesa. La Carta dei Servizi dell'Istituto rappresenta, pertanto, uno strumento essenziale per consentire il processo continuo di analisi e miglioramento della qualità dei servizi offerti e per controllare il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed, infine, uno strumento di confronto e di miglioramento del rapporto con gli utenti.

## 2. Principi ispiratori

Nel suo operare l'Istituto SDN si ispira ai seguenti principi:

### □ Uguaglianza

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori dell'Istituto sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio si traduce nell'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, l'Istituto si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza.

In particolare, l'Istituto s'impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### □ Imparzialità e trasparenza

Il comportamento dei dirigenti e di tutti gli operatori dell'Istituto nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità. Le liste di attesa sono gestite dai Responsabili delle singole Unità Operative nel rispetto dell'ordine di prenotazione o di ingresso nella struttura, ad eccezione dei pazienti che arrivano in barella con ambulanza.

### □ Continuità

I servizi e le prestazioni sono erogate con continuità e costanza. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, gli utenti sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e sono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

### □ Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

### □ Diritto di accesso

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Istituto; tale diritto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente normativa sulla tutela dei dati personali.

### □ Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dall'Istituto SDN.



#### □ **Efficienza ed efficacia**

L'Istituto SDN programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche, che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. L'Istituto si impegna, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio a domicilio e/o on-line.

### **3. Presentazione della struttura e modalità di accesso ai servizi**

L'Istituto SDN è una struttura polispecialistica che opera da oltre 40 anni nell'ambito della diagnostica di laboratorio e per immagini.

SDN SpA nasce negli anni 70 come laboratorio di analisi in vitro e nello specifico di analisi di patologia clinica, sviluppandosi successivamente nei settori della chimica clinica, della microbiologia, della genetica, della biologia molecolare, dell'ematologia, della coagulazione e della sterilità.

In pochi anni, attraverso l'eccellenza delle prestazioni sanitarie, del controllo di qualità unito ad una corretta e rapida refertazione, diventa una delle prime strutture in Campania per organizzazione e ampiezza della gamma delle analisi cliniche offerte.

L'Istituto SDN è presente sul territorio regionale con le seguenti sedi operative:

- via F. Crispi, 2-4-8/Piazza Amedeo, 9 nella zona centrale della città di Napoli
- via E. Gianturco, 111-113 nella zona orientale della città di Napoli
- via Guantai Nuovi, 13-15-17 nel centro storico della città di Napoli
- Piazza Vanvitelli, 24 – nella zona centrale della città di Napoli
- Via Marconi, 48 – nella zona orientale della città di San Giorgio a Cremano (Na)
- Via Mangioni, 19 – nella zona orientale della città di Pagani (Sa)
- Viale Gramsci, 75 - nella zona centrale della città di Salerno

#### □ **Sede di via F. Crispi 2-4-8/Piazza Amedeo 9 - Napoli**

La struttura si articola su cinque livelli ed occupa una superficie di 3000 mq. Essa è dotata di 7 aree di attesa, 9 studi medici, 15 punti accettazione e 10 punti prelievo correlati all'erogabilità di prestazioni a circa 700 utenti al giorno (per oltre 2.000 prestazioni al giorno).

La struttura ospita sia un laboratorio di diagnostica in vitro sia un reparto di diagnostica in vivo.

Tutti gli ambienti sono serviti da idoneo impianto di climatizzazione, le aree di attesa sono dotate di TV color, di impianto di filodiffusione e di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti.

#### □ **Sede di via Gianturco 111-113 - Napoli**

La struttura di Via E. Gianturco, 111-113 Napoli si articola su quattro livelli ed occupa una superficie di oltre 9.000 mq.

Presso tale struttura è attivo un servizio di diagnostica in vivo, un poliambulatorio che eroga prestazioni ambulatoriali cliniche e chirurgiche e 4 sale prelievi.

La struttura è priva di barriere architettoniche e tutti i livelli sono collegati da due ascensori (di cui uno per i diversamente abili) da un impianto monta lettighe; gli ambienti sono serviti da idoneo impianto di climatizzazione. Tutte le aree di attesa sono dotate di TV color, di impianto di filodiffusione e di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti, sono inoltre presenti distributori di acqua e punti ristoro dotati di generi di conforto (caffè, succo di frutta, caramelle, ecc).

Infine, è presente una sala convegni modulare con una capienza massima di circa 120 persone, equipaggiata con videoproiettore e personal computer, per le attività convegnistica, di diffusione dei risultati delle ricerche nonché per l'attività didattica. Ad integrazione della sala convegni vi sono locali per l'accoglienza e per le attività di ristoro.

#### □ **Sede di via Guantai Nuovi 13-15-17 - Napoli**

I locali del presidio di Via Guantai Nuovi sono suddivisi su due piani:

- al piano terra è situata la sala accettazione, la sala di attesa, la sala per i prelievi e la Diagnostica Radiologica;



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 - S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.  
Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – www.sdn-napoli.it – PEC: [sdnspa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnspa@pec-sdn-napoli.it)



- al primo piano interrato è situata la Medicina Nucleare.

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli. Le aree di attesa, ampie e confortevoli, sono dotate di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti.

□ **Sede di via Marconi 48 – San Giorgio a Cremano (Na)**

I locali del punto prelievi della sede di Via Marconi sono suddivisi su un solo piano:

- la sala accettazione, la sala di attesa, le sale per i prelievi;

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli.

□ **Sede di via Mangioni 19 – Pagani (Sa)**

I locali del presidio di Via Mangioni sono suddivisi su tre piani:

- al piano interrato sono situati i locali del laboratorio di analisi;
- al piano terra altri locali del laboratorio di analisi, la sala accettazione, la sala di attesa, le sale per i prelievi;
- al primo piano è situata l'amministrazione e una sala riunioni.

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli ed un bar per tutti gli utenti. L'area di attesa, ampia e confortevole, è dotata di riviste e quotidiani a disposizione degli utenti.

□ **Sede di viale Gramsci 75 – Salerno**

I locali del punto prelievi di Via Gramsci sono suddivisi su un solo piano:

- la sala accettazione, la sala di attesa, la sala per i prelievi;

La sede è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per gli utenti diversamente abili. La Struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli.

### ***3.1 Collocazione territoriale sede di via F. Crispi***

**Metropolitana Linea 2:** stazione di Piazza Amedeo

**Funicolare di Chiaia:** Capolinea di Parco Margherita

**Autobus:** C12, C18, R3, 140 (fermata Riviera di Chiaia, altezza Piazza San Pasquale); C24, C27, C28, (fermata di Piazza Amedeo, Via Crispi)

**Tangenziale di Napoli:**

**uscita Via Cilea :** percorrere Via Tasso per Piazza Amedeo

**uscita Fuorigrotta:** direzione Mergellina - Corso Vittorio Emanuele - Via Crispi

**- Parcheggi privati in convenzione nei paraggi**

### ***3.2 Collocazione territoriale sede di via E. Gianturco***

**Metropolitana Linea 2:** stazione di Gianturco

**Autobus ANM:** linee 154, 192, 194, C57, C59, C91, R5 e OF

**Tangenziale di Napoli:**

**uscita Corso Malta:** direzione Pomigliano uscita Centro Direzionale



**Autostrada:**

uscita San Giovanni (seguire indicazioni per Gianturco e poi per Istituto di Ricerca SDN).

**La struttura è dotata di parcheggio interno gratuito con posti riservati per pazienti diversamente abili**

**3.3 Collocazione territoriale sede di via Guantai Nuovi**

**Metropolitana:** Linea 1 Fermata “Toledo” o Fermata “Municipio”; Linea 2 Fermata “Montesanto”;

**Autobus ANM:** linee 151, 154, 201, 202, C55, E6, R1, R2, R4;

**Funicolare:** Fermata “Centrale” e “Montesanto”;

**Cumana:** Fermata “Montesanto”

**Autostrada:** uscita Napoli – Stazione o Porto (seguire indicazioni per Piazza Municipio – Via Medina).

- **Parcheeggi privati in convenzione nei paraggi**

**3.4 Collocazione territoriale sede di Piazza Vanvitelli (Na)**

- **Metropolitana:** linea 1 Stazione Vanvitelli - Uscita Via Bernini
- **funicolare centrale e funicolare di Chiaia via Cimarosa, funicolare di Montesanto**
- **Autobus:** linee E4 - C31 - C32 – C36 - V1 - C28
- **Parcheeggi** privati nei paraggi
- **Tangenziale:** - uscita Via Cilea, direzione Via Scarlatti

**3.5 Collocazione territoriale sede di San Giorgio a Cremano (Na)**

- **Circumvesuviana** Linea Sorrento: Stazione San Giorgio a Cremano.
- **Circumvesuviana** Linea Poggiomarino-Pompei: Stazione San Giorgio a Cremano.
- **Autostrada A3** - uscita San Giorgio a Cremano (Na)

**3.6 Collocazione territoriale sede di Via Mangioni, 19 – Pagani (Sa)**

- **Autostrada A3** uscita Nocera Inferiore – seguire le indicazioni
- **Treno** metropolitano regionale – stazione Pagani (Sa)

**3.7 Collocazione territoriale sede di Gramsci, 75 - Salerno**

- **Autostrada A3** uscita Salerno - seguire le indicazioni
- **Treno** metropolitano regionale – stazione Salerno



### 3.8 Collocazione territoriale sede di Firenze, Via Cimabue 31/R

- Autostrada A1, uscita Firenze Sud, indicazioni SP 127, indicazioni SS67, indicazioni Via Gioberti, indicazioni Via Cimabue
- Treno Alta Velocità Firenze Sana Maria Novella, poi da Stazione Piazza Adua Bus 14 Il Girone oppure . 6 Novelli

### 3.9 Orari e modalità di accoglienza

#### MEDICINA DI LABORATORIO

##### Come

Per sottoporsi ai prelievi ematici non è richiesta la prenotazione - salvo che per i prelievi venosi a domicilio e per alcuni esami che richiedono prelievi in più tempi; è sufficiente munirsi della richiesta del proprio medico curante e recarsi presso uno dei nostri centri; all'ingresso verrà rilasciato un "codice di attesa" con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l'accettazione e quindi il prelievo.

Al fine di ottenere maggiori informazioni relative agli esami da eseguire è possibile:

- contattare telefonicamente il servizio prenotazioni: tel. **081 24 08 111** dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 18.00 e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- contattarci per via telematica: **info@sdn-napoli.it**
- recarsi personalmente presso uno dei nostri presidi

##### Dove

- a) **Via Francesco Crispi n. 8 e P.zza Amedeo n. 9 - Napoli** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.
- b) **Via Emanuele Gianturco n. 111-113 - Napoli** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.
- c) **Via Guantai Nuovi n. 13-15-17 - Napoli** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.
- d) **P.zza Vanvitelli n. 24 - Napoli** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.
- e) **Via Marconi n. 48 - San Giorgio a Cremano (Na)** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.
- f) **Via Mangioni n. 19 - Pagani (Sa)** – laboratorio HUB Direttore Dott. Luigi Cinquanta; p.p. esami in convenzione con il S.S.N. –
- g) **Via Gramsci - Salerno** – p.p. esami in convenzione con il S.S.N.

##### Quando

- a) **Piazza Amedeo n. 9 - Napoli**
  - dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 12.00
  - Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 12.00
  - Domenica: dalle ore 07.00 alle ore 10.30
  - **in Via F. Crispi n. 8 - Napoli**  
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.30
- b) **Via Emanuele Gianturco n. 111-113 - Napoli**
  - dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 14.30
  - Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 11.45
  - Domenica: dalle ore 07.00 alle ore 10.30
- c) **Via Guantai Nuovi 13-15-17 - Napoli**
  - dal Lunedì al Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 12.00.
- d) **P.zza Vanvitelli n. 24 - Napoli**
  - dal Lunedì al Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 11.00
- e) **Via Marconi n. 48 - San Giorgio a Cremano (Na)**
  - dal Lunedì al Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 11.00
- f) **Via Mangioni n. 19 - Pagani (Sa)**
  - dal Lunedì al Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 11.30



g) **Via Gramsci – Salerno**

- dal Lunedì al Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 11.00

**Ritiro Esami**

a) **Via Francesco Crispi n. 8 - Napoli**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
- Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
- Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 12.00

b) **Via Emanuele Gianturco n. 113 - Napoli**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
- Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
- Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 13.00

c) **Via Guantai Nuovi n. 13-15-17 - Napoli**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 17.00
- Sabato: dalle ore 11.00 alle ore 13.00

d) **P.zza Vanvitelli n. 24 – Napoli**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 11.30  
dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 12.00

e) **Via Marconi n. 48 – San Giorgio a Cremano (NA)**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 11.30  
dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 12.00

f) **Via Mangioni n. 19 – Pagani (Sa)**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 13.00  
dalle ore 15.00 alle ore 19.00
- Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 13.00

g) **Via Gramsci – Salerno**

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 12.00  
dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 12.00

**RADIODIAGNOSTICA**

**Come**

Per usufruire delle prestazioni di radiodiagnostica (Tac, Risonanze, Radiografie, ecc.) al fine di ottenere tutte le informazioni del caso circa eventuali preparazioni da osservare ed effettuare la **prenotazione obbligatoria**, è possibile:

- contattare telefonicamente il servizio prenotazioni: tel. **081 24 08 111** dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 18.00 e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- contattarci per via telematica: **info@sdn-napoli.it**
- recarsi personalmente presso una delle nostre sedi

Una volta in Istituto il paziente riceverà un codice di attesa, generato in base al suo orario di prenotazione, con il quale verrà successivamente chiamato per effettuare l'accettazione, quindi la prestazione.

**Dove**

a) **Via Francesco Crispi n. 2-4-8 - 80121 Napoli** - prestazioni in convenzione con il S.S.N.

Responsabile **Dott.ssa Maria Luisa Valentino** - tel. 081 24 08 123

b) **Via Emanuele Gianturco n. 111-113 - 80143 Napoli** - prestazioni in convenzione con il S.S.N.

Responsabile **Prof. Oscar Tamburrini** - tel. 081 24 08 445

c) **Via Guantai Nuovi n. 13-15-17 - 80133 Napoli** - prestazioni non in convenzione con il S.S.N.

Responsabile **Dott. Domenico Accardo** - tel. 081 24 08 406

**Quando**



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 - S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.  
Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – www.sdn-napoli.it – PEC: [sdnspa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnspa@pec-sdn-napoli.it)





- a) **Via Francesco Crispi n. 2-4-8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n. 111-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 21.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Domenica: dalle ore 07.00 alle ore 14.00
- c) **Via Guantai Nuovi n. 13-15-17 - 80133 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00

**Ritiro Esami**

- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n.11-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- c) **Via Guantai Nuovi n 13-15-17 - 80133 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 17.00
  - Sabato: dalle ore 11.00 alle ore 13.00

**MEDICINA NUCLEARE IN VIVO****Come**

Per usufruire delle prestazioni di medicina nucleare in vivo (Scintigrafie, PET, ecc) al fine di ottenere tutte le informazioni del caso circa eventuali preparazioni da osservare ed effettuare la **prenotazione obbligatoria**, è possibile:

- contattare telefonicamente il servizio prenotazioni: tel. **081 24 08 111** dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 18.00 e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- contattarci per via telematica: **info@sdn-napoli.it**
- recarsi personalmente presso uno dei nostri centri

In fase di prenotazione viene attribuito un "codice di prenotazione" da comunicare all'ingresso del presidio prescelto; verrà, quindi, rilasciato un codice di attesa alfanumerico con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l'accettazione, quindi la prestazione.

**Dove**

- a) **Via Francesco Crispi n. 2-4-8 - 80121 Napoli** - prestazioni in convenzione con il S.S.N.  
Responsabile **Dott. Giovanni Fiumara** - tel. 081 24 08 134
- b) **Via Emanuele Gianturco n. 111-113 - 80143 Napoli** - prestazioni in convenzione con il S.S.N.  
Responsabile **Dott. Andrea Vaccaro** - tel. 081 24 08 203
- c) **Via Guantai Nuovi n. 13-15-17 - 80133 Napoli** - prestazioni non in convenzione con il S.S.N.  
Responsabile **Dott. Alfredo Rossi** - tel. 081 24 08 406

**Quando**

- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n.111-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 19.00
  - Sabato: dalle ore 07.00 alle ore 18.00
- c) **Via Guantai Nuovi 13-15-17 - 80133 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00



### Ritiro Esami

- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n.111-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- c) **Via Guantai Nuovi 13-15-17 - 80133 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 17.00
  - Sabato: dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Particolare attenzione è posta all'accoglienza e all'assistenza all'utente, con personale opportunamente istruito e qualificato e con specifici documenti informativi:

- sono disponibili, nei punti di accoglienza e nelle sale di attesa, opuscoli informativi contenenti le informazioni sulle prestazioni;
- segnaletica completa e di facile leggibilità è presente nei punti strategici della struttura.

Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche e sono dotate di servizi igienici per diversamente abili. La struttura offre la possibilità di spazi riservati e confortevoli per check-up di Medicina Preventiva.

Le sale di attesa sono in numero adeguato e sono dislocate in maniera strategica; gli arredi presenti sono stati scelti con criteri di funzionalità e vivibilità; è presente, inoltre, presso la sede di Via Crispi, una sala di attesa dedicata all'accoglienza ed all'intrattenimento dei bambini.

Le strutture sono dotate, inoltre, di un parcheggio per veicoli adibiti al trasporto di pazienti barellati e il facile accesso degli stessi verso le diagnostiche.

### DISCIPLINE SPECIALISTICHE MEDICHE E CHIRURGICHE

**Per tutte le prestazioni specialistiche è obbligatoria la prenotazione.** Tali prestazioni specialistiche non sono in convenzione con il S.S.N.

### Come

Per usufruire delle prestazioni, al fine di ottenere tutte le informazioni del caso circa eventuali preparazioni da osservare ed effettuare la **prenotazione obbligatoria**, è possibile:

- contattare telefonicamente il servizio prenotazioni: tel. 081 24 08 111 dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 18.00 e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- contattarci per via telematica: [info@sdn-napoli.it](mailto:info@sdn-napoli.it)
- recarsi personalmente presso uno dei nostri centri

In fase di prenotazione viene attribuito un "codice di prenotazione" da comunicare all'ingresso del centro prescelto; verrà, quindi, rilasciato un codice di attesa con il quale si verrà successivamente chiamati per effettuare l'accettazione, quindi la prestazione.

### Dove

- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli** - prestazioni non in convenzione con il S.S.N.:
- Cardiologia – Referente: Dott. Umberto Ibbello: tel. 081 24 08 111
- b) **Via Emanuele Gianturco n.111-113 - 80143 Napoli** - prestazioni non in convenzione con il S.S.N.
- Cardiologia – Neurologia – Dermatologia – Pneumologia – Ginecologia – Ematologia  
Gastroenterologia – Oculistica – Urologia – Otorinolaringoiatria – Ortopedia  
Direttore Tecnico Poliambulatorio: Dr.ssa Elenafiorella Petrone: tel 081 24 08 111

### Quando

- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n.111-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00

### Ritiro Esami



- a) **Via Francesco Crispi n.8 - 80121 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 17.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- b) **Via Emanuele Gianturco n.111-113 - 80143 Napoli**
- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00
  - Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00
  - Domenica: dalle ore 08.00 alle ore 13.00

### 3.10 Privacy e confidenzialità

Il paziente, dal momento in cui accede alla struttura, nel pieno rispetto delle norme vigenti sulla privacy, è identificato all'interno della stessa tramite un codice di attesa generato in base al suo orario di prenotazione ed è indirizzato al relativo servizio. L'integrazione con il modulo di accettazione permette il monitoraggio dei tempi di attesa e l'elaborazione di statistiche utili al continuo miglioramento dei servizi offerti e soprattutto il rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali.

Data la natura altamente sensibile dei dati trattati, si segnala inoltre che quotidianamente vengono effettuate sul sistema informatico procedure di manutenzione preventiva e periodicamente prove di ripristino, ossia test per verificare se il sistema è in grado di ripristinare i dati in caso di danneggiamento, crash del sistema, calamità naturali, ecc. E' prevista l'assistenza negli orari di lavoro con presenza di operatori dedicati e predisposizione di turni di reperibilità.

## 4. Servizi Forniti

### 4.1 Prestazioni e servizi erogati in regime di accreditamento con il S.S.N.

L'Istituto SDN esegue, in regime di accreditamento definitivo con il S.S.N., esami di Patologia Clinica, Medicina Nucleare "in vivo" (Scintigrafie e PET) e "in vitro" (Radioimmunologia) e Radiologia Diagnostica.

I servizi a disposizione degli utenti che usufruiscono del S.S.N. sono i seguenti:

- **ESAMI DI LABORATORIO**
  - Laboratorio HUB ubicato presso la sede di via Mangioni n. 19 – Pagani (Sa) – Direttore Tecnico: Dott. Luigi Cinquanta
- **DIAGNOSTICA RADIOLOGICA**
  - sede di via Gianturco (Radiologia Convenzionale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica ad alto e basso campo, Risonanza Magnetica Aperta, Ecografia) - Responsabile Prof. Oscar Tamburrini
  - sede di via Crispi (Radiologia Convenzionale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomosintesi, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica a basso campo, Ecografia, Mineralometria Ossea Computerizzata) - Responsabile Dr.ssa Maria Luisa Valentino
- **MEDICINA NUCLEARE IN VIVO**
  - Sede di via Gianturco (MEDICINA NUCLEARE TRADIZIONALE, TC-PET) - Responsabile Dott. Andrea Vaccaro
  - Sede di via Crispi (MEDICINA NUCLEARE TRADIZIONALE, TC-PET) - Responsabile Dott. Giovanni Fiumara

Ai suddetti servizi si accede esibendo un valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria. e con impegnativa redatta, su apposito formulario, dal medico curante, che riporti il quesito diagnostico per il quale si richiede la prestazione.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale. Il pagamento delle somme eventualmente dovute dagli assistiti avviene all'atto della accettazione degli esami da eseguire e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con assegni, carte di credito e tessera bancomat.



#### 4.2 Prestazioni e servizi non in convenzione con il S.S.N.

Al di fuori del regime di accreditamento, l'Istituto SDN eroga, a pagamento, prestazioni di:

- **RADIODIAGNOSTICA: RADIOLOGIA DIGITALE, DIRETTA E CONTRASTOGRAFICA, OPT** (sede di via Guantai Nuovi)
- **MAMMOGRAFIA TRADIZIONALE E DIGITALE, TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA SPIRALE MULTISTRATO TRIDIMENSIONALE**, (sede di via Guantai Nuovi), **CARDIO TC, COLONSCOPIA VIRTUALE** (sede di via Gianturco), **ESAMI RADIOLOGICI A DOMICILIO**
- **ESAMI ECOGRAFICI A DOMICILIO**
- **ECOGRAFIE CON MEZZO DI CONTRASTO, ECOGRAFIE 3D E 4D, AGO ASPIRATO** (presso tutte le sedi)
- **DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA: ECG, ECG DA SFORZO, HOLTER CARDIACO E PRESSORIO, ECOCARDIOGRAMMA** (presso le sedi di via Crispi e Via Gianturco)
- **DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA: LARINGOSCOPIA, GASTROSCOPIA, PANCOLONSCOPIA, RETTOSIGMOIDOSCOPIA** (sede di via Gianturco)
- **NEUROLOGIA, OCULISTICA E OTORINOLARINGOIATRIA: EEG, ELETTRONEUROGRAFIE, ELETTRONEUROGRAFIA, VIDEO EEG, POTENZIALI EVOCATI VISIVI, ACUSTICI E SOMATOSENSORIALI, OCT, PACHIMETRIA, AUDIOMETRIA, IMPEDENZOMETRIA, ESAME VESTIBOLARE** (presso la sede di via Gianturco)
- **VISITE SPECIALISTICHE MEDICHE: DERMATOLOGIA, PNEUMOLOGIA, ALLERGOLOGIA, EMATOLOGIA, GASTROENTEROLOGIA, NEUROLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, CARDIOLOGIA, FISIATRIA** (presso la sede di Via Gianturco)
- **VISITE SPECIALISTICHE CHIRURGICHE: ORTOPEDIA, GINECOLOGIA (PAP TEST, COLPOSCOPIA), UROLOGIA, ANDROLOGIA, OCULISTICA** (presso la sede di Via Gianturco)
- **PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO E DI MEDICINA NUCLEARE NON PREVISTE NEL TARIFFARIO REGIONALE VIGENTE.** (presso tutte le sedi)
- **CHECK UP SANITARI E CHECK UP PERSONALIZZATI** definiti da profili aziendali nell'ambito della sicurezza negli ambienti di lavoro (presso la sede di via Gianturco) L. 81/08, ex 626/94.

#### 4.3 Prestazioni erogate dalla sede di Via F. Crispi

Le prestazioni erogate, in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Crispi comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sieroinmunologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Crispi fa parte dell'aggregazione SDN Synlab.
- Medicina Nucleare "in vivo": scintigrafie, SPECT, SPECT/TC, PET - TC/PET con e senza M.d.C.
- Diagnostica radiologica: radiologia tradizionale e digitale diretta e contrastografica, tomografia computerizzata (TC spirale multislices), mammografia, tomosintesi, duttogalattografia, ortopantomografia, TC Cone Beam, densitometria ossea computerizzata (MOC).
- Diagnostica ad ultrasuoni: ecografie

Le prestazioni erogate, non in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Crispi comprendono:

- Diagnostica cardiologica clinica e strumentale: ECG, ECG da sforzo, holter cardiaco e pressorio, ecocardiografia ed ecocolor Doppler.
- Ecografie con mezzo di contrasto, ecografie 3d, ago aspirati ecoguidati.
- Follow up di pazienti oncologici, neurologici ed affetti da patologie cardiocircolatorie e metaboliche attraverso visite mediche specialistiche, esami del sangue specifici per le differenti patologie oncologiche ed esami strumentali.
- Check-up personalizzati di Medicina Preventiva.
- Diagnostica senologica: ecografia mammaria, mammografia tradizionale e digitale.

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Via Crispi è il **Sig. Jacopo Vanacore - tel. 081.2408184.**



#### 4.4 Prestazioni erogate dalla sede di Via E. Gianturco

Le prestazioni erogate, in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Gianturco comprendono:

Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sieroinmunologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Gianturco fa parte dell'aggregazione SDN Synlab;

- Diagnostica per immagini - Radiologia Diagnostica: radiologia digitale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomografia computerizzata spirale multistrato tridimensionale, AngioTC, CardioTC, colonscopia virtuale, dental scan, risonanza magnetica ad alto e basso campo, risonanza magnetica aperta, Angio RM, RM Mammaria, Arthro RM, Cardio RM, RM prostatica endorettale;
- Diagnostica per immagini - Medicina Nucleare Tradizionale, PET - TC/PET;
- Diagnostica ad Ultrasuoni: Ecografie.

Le prestazioni erogate, non in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Gianturco comprendono:

- Diagnostica Cardiovascolare: ecocardiografia, ecg, ecg da sforzo, holter cardiaco e pressorio, Ecocolordoppler;
- Diagnostica Endoscopica: laringoscopia, gastroscopia, pancolonscopia;
- Diagnostica polispecialistica chirurgica: Ortopedia, Ginecologia (pap test, colposcopia, peniscopia, biopsie cervico-uterine), Urologia ed Oculistica;
- Diagnostica neurologica, oculistica e otorinolaringoiatrica: Elettroencefalogramma, Elettromiografia, Elettroencefalografia, video EEG, potenziali evocati visivi, acustici e somatosensoriali, OCT, audiometria, impedenzometria, esame vestibolare, pachimetria, spirometrie;
- Ecografie con M.d.C., Ecografie 3d, ago aspirati eco guidati;
- Esami di Medicina del Lavoro:  
Check-up completi e visite *benefit* per dirigenti e quadri aziendali;  
Medicina del lavoro e sorveglianza sanitaria nel rispetto delle norme vigenti;
- Diagnostica di medicina del lavoro: visite specialistiche; prelievi ematici e raccolta campioni per diagnostica di laboratorio; diagnostica per immagini e diagnostica strumentale (radiografie, spirometrie, esami audiometrici, elettrocardiogrammi, ecc.) necessaria per il giudizio di idoneità del lavoratore allo svolgimento di specifiche mansioni;
- Follow up di pazienti oncologici, neurologici ed affetti da patologie cardiocircolatorie e metaboliche attraverso visite mediche specialistiche, esami del sangue specifici per le differenti patologie oncologiche ed esami strumentali;
- Check-up personalizzati di Medicina Preventiva;
- Visite Specialistiche mediche e chirurgiche:  
*Cardiologica, Angiologica, Ematologica, Internistica, Gastroenterologica, Pneumologica, Oculistica, Otorinolaringoiatrica, Neurologica, Ortopedica, Dermatologica, Allergologica, Urologica, Ginecologica, Fisiatrica.*

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Gianturco è la **Sig.ra Giovanna Castaldo - tel. 081.2408213.**

In sede è possibile consultare la guida circa la preparazione e le modalità di svolgimento delle singole prestazioni.

L'Istituto SDN conserva i referti di laboratorio per 3 anni ed i referti di diagnostica per immagini per 5 anni dalla data di effettuazione dell'esame diagnostico. In caso di nuovi esami, si consiglia di portare con sé i referti precedenti.

#### 4.5 Prestazioni erogate dalla sede di Via Guantai Nuovi

Le prestazioni erogate, in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Guantai Nuovi comprendono:

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sieroinmunologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che lo SPOKE di Via Guantai Nuovi fa parte dell'aggregazione SDN Synlab.

Le prestazioni erogate, non in convenzione con il S.S.N., dalla sede di via Guantai Nuovi comprendono:



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 – S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.  
Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – www.sdn-napoli.it – PEC: [sdnsa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnsa@pec-sdn-napoli.it)



- Diagnostica per immagini - Radiologia Diagnostica: radiologia digitale diretta e contrastografica, ortopantomografia, mammografia, tomografia computerizzata spirale multistrato tridimensionale.
- Diagnostica ad Ultrasuoni: Ecografie.

Il responsabile del servizio clienti (**Case Manager**) per la sede di Guantai Nuovi è il **Sig. Alfonso Giacco - tel. 081.2408406.**

#### 4.6 Prestazioni erogate dagli Spoke di Piazza Vanvitelli – (Na) – Via Marconi – San Giorgio a Cremano (Na) – Via Mangioni – Pagani (Sa) – Viale Gramsci (Salerno)

- Indagini di Patologia clinica di pertinenza di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati di microbiologia e sierologia, chimica clinica e tossicologica, ematologia, genetica medica dal momento che gli SPOKE di di Piazza Vanvitelli – (Na) – Via Marconi – San Giorgio a Cremano (Na) – Via Mangioni – Pagani (Sa) – Viale Gramsci (Salerno) fanno parte dell'aggregazione SDN Synlab.

#### 4.7 Prestazioni erogate dalla sede di Firenze, Via Cimabue 31/R

Presso l' "IRCCS S.D.N." sito in Via Cimabue, 31/R saranno attive le seguenti attività:

- Attività Poliambulatoriale di Ecografia  
Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 14:30 alle ore 18:30

#### Planning Orario

AMB	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
14:30	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	
15:30	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	
16:30	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	
17:30	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	
18:30	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	Ecografie	

#### 4.8 Servizi Accessori

- Servizio Automatico di Informazioni Telefoniche: chiamando al numero 081 24 08 167 e digitando il codice identificativo riportato sulla ricevuta di ritiro è possibile sapere se i referti degli esami eseguiti sono pronti, richiedere l'invio via fax dei referti e/o modificare la sede di ritiro dei referti;
- Servizio di remind dell'appuntamento attraverso telefonata o sms di conferma: per tutti i pazienti che hanno un'età compresa tra i 18 e i 65 anni e che hanno lasciato in fase di prenotazione il numero di cellulare, due giorni prima della data di prenotazione della prestazione viene inviato un sms ricordando l'appuntamento presso le nostre sedi; per tutti i pazienti con età inferiore a 18 o superiore ai 65 anni o di cui non è disponibile il numero di cellulare, due giorni prima della data di prenotazione della prestazione diagnostica, il servizio telefonico effettuerà una chiamata automatica ai pazienti, per un massimo di tre tentativi, ricordando l'appuntamento presso le nostre sedi e richiedendo la conferma o la cancellazione della prenotazione;
- Invio dei referti via fax, corriere, posta, e-mail;
- Servizio di remind per il ritiro del referto: se dopo tre giorni dalla data di ritiro del referto questo non è stato ancora ritirato dal paziente, viene inviato un sms, una e-mail o viene effettuata una telefonata, per ricordare allo stesso che il referto è pronto;
- Esami di Diagnostica per immagini su CD;
- Referto on-line: servizio gratuito per la consultazione via internet dell'esito degli esami visualizzando referto ed immagini mediante la password personalizzata fornita all'utente (tramite sms o e-mail) a seguito della registrazione al nostro sito [www.sdn-napoli.it](http://www.sdn-napoli.it); è possibile fare richiesta di visualizzazione del referto anche senza passe previa autorizzazione del paziente;
- Invio dei referti al medico di famiglia in formato elettronico compatibile con Millewin (previa richiesta del paziente);



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 - S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.  
Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – [www.sdn-napoli.it](http://www.sdn-napoli.it) – PEC: [sdnspa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnspa@pec-sdn-napoli.it)



- Prenotazione on-line per tutti gli esami con relativa visualizzazione di tutte le eventuali preparazioni ed analisi preliminari necessarie alla prestazione diagnostica richiesta;
- Prelievi domiciliari (su prenotazione e con un costo aggiuntivo per il servizio domiciliare): al momento del prelievo il cliente dovrà essere provvisto dell'impegnativa redatta dal medico curante se intende effettuare gli esami in regime di convenzione con il SSN;
- E' possibile prenotare esami multipli in un'unica seduta della durata corrispondente ai tempi degli esami richiesti;
- La sede di Gianturco è fornita di parcheggio gratuito dell'auto durante l'esecuzione dell'esame. Per le sedi di Via Crispi e di Via Guantai Nuovi, invece, è possibile parcheggiare (a prezzo agevolato) l'auto in garage nelle vicinanze dell'Istituto SDN;
- Rete WI-FI gratuita presso tutte le sedi.

□ Dopo l'esecuzione di ogni prestazione diagnostica è sempre disponibile, a richiesta del paziente, un medico per fornire chiarimenti e ragguagli sui risultati dell'indagine.

#### 4.9 Prestazioni erogate ai minori

Per poter effettuare esami clinici di qualsiasi genere, il paziente di minore età o interdetto deve essere accompagnato da entrambi i genitori o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno, i quali firmeranno il consenso per sottoporre il minore agli esami prescritti.

Nel caso di lontananza, di incapacità o di altro impedimento che renda impossibile ad uno dei genitori l'esercizio della potestà, questa è esercitata in modo esclusivo dall'altro, che se ne assume ogni responsabilità (art. 317 c.c.). Il genitore presente al momento dell'accettazione, fornendo copia del proprio documento di riconoscimento, dichiarerà sotto la propria responsabilità di essere genitore del minore da sottoporre ad indagini e che l'altro genitore non può firmare il consenso, in quanto assente per lontananza o per altro impedimento, o perché privo della potestà.

#### 4.10 Rilascio referti

Il rilascio dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria, nei giorni e negli orari sopra descritti e nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalle Normative Vigenti in materia di Privacy, può essere effettuato:

- all'intestatario della documentazione, previa verifica dell'identità personale;
- ad un terzo, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce, a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro ovvero, in mancanza, fotocopia di un documento d'identità del delegante.

La copia rilasciata è quella originale, da conservare con cura e da presentare in occasione di successivi controlli.

Richiesta da parte di particolari soggetti non intestatari della documentazione e conseguente rilascio:

- ordine o sequestro proveniente da parte dell'Autorità Giudiziaria, da rilasciarsi in copia autenticata. Nel caso che l'Autorità Giudiziaria dichiari necessaria l'acquisizione del documento originale, una copia autenticata del medesimo deve essere creata contestualmente alla consegna dell'originale e conservata agli atti dell'ufficio, unitamente all'ordine o al verbale di sequestro dell'Autorità Giudiziaria;
- richiesta da parte del **Consulente Tecnico d'Ufficio** o del **Perito d'Ufficio**, dietro esibizione dell'atto di nomina (previa autorizzazione scritta associata a fotocopia del documento di riconoscimento dell'avente diritto);
- richiesta da parte di **persona esercente la potestà genitoriale**, previa autocertificazione del relativo status;
- richiesta da parte del **tutore di persone interdette o di minori privi di genitori esercenti la potestà**, previa autocertificazione del relativo status;
- richiesta da parte del **curatore** nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del relativo status;
- richiesta da parte dell'**erede** o di ciascuno dei **coeredi**, previa autocertificazione del relativo status;
- richiesta da parte del **legale dell'avente diritto** alla documentazione, che dichiari per iscritto di agire in nome e per conto dello stesso;
- richiesta da parte dell'**INAIL**, ai sensi dell'Art. 94 D.P.R. 30.06.65, n. 1124;
- richiesta da parte del Legale dell'Ambulatorio con riferimento a richieste risarcitorie.



In ottemperanza alla Legge 135/1990 art.5 il ritiro del referto relativo al test del HIV deve essere effettuato esclusivamente da parte dell'intestatario dello stesso.

I referti delle prestazioni erogate in regime di accreditamento con S.S.N. non ritirati entro trenta giorni dall'esame stesso devono essere integralmente saldati dal paziente.

## 5. Qualità del servizio

L'Istituto SDN opera attraverso un sistema di gestione per la qualità basato sui principi della norma ISO 9001 in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti, quale premessa per una più efficace gestione dell'organizzazione.

Inoltre, l'Istituto SDN è accreditato dalla *Joint Commission International (JCI)*, risultando conforme agli elevatissimi standard qualitativi previsti da questa Società che rappresenta oggi uno dei più avanzati sistemi di accreditamento all'eccellenza della qualità per le strutture sanitarie. Negli Stati Uniti, la JCI, ha accreditato più di 17.000 strutture, diventando di fatto il più importante riferimento per la definizione della qualità di una struttura ospedaliera, sia dal punto di vista dei pazienti, sia del sistema sanitario. Tale sistema è riconosciuto anche in Europa e nel resto del mondo. In Italia solo 24 Strutture (di cui 5 nel sud-Italia) possono vantare tale accreditamento.

La missione dell'Istituto SDN è fornire servizi diagnostici qualificati ed efficaci nei confronti dei Clienti, siano essi clienti privati o aziende, ed un valido supporto ai Medici di Medicina Generale e ai Medici Specialisti ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio della terapia e del decorso della malattia, associando all'impostazione clinica quella manageriale delle diverse unità operative in un'ottica di efficacia diagnostica. Presupposto imprescindibile di tutte le attività è la professionalità, indispensabile per fornire un servizio altamente qualificato, capace di andare incontro a tutte le esigenze dell' Utente, con una gamma di prestazioni in grado, in tempi brevi e in ambiente confortevole, di soddisfare il suo intero iter diagnostico. Al fine di garantire l'attendibilità dei risultati e la sicurezza dei pazienti, quotidianamente, prima dell'inizio delle attività, tutte le apparecchiature diagnostiche di laboratorio vengono tarate, testate e verificate, mediante controlli di qualità. La medesima procedura viene ripetuta a metà attività ed a fine attività. Gli esiti dei controlli sono registrati in un programma dedicato.

Le apparecchiature di diagnostica in vivo vengono controllate e calibrate quotidianamente e sono sottoposte a severi controlli di qualità periodici sulla base delle indicazioni delle ditte fornitrici.

### 5.1 Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento

L'Istituto SDN è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze dei pazienti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese.

A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree.

Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che l'Istituto si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.

I dati sono rilevati internamente e risultano elaborati sulla base delle informazioni statistiche calcolate dal I.T. dell'Istituto.

Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

#### Tempi di attesa relativi alle prestazioni di laboratorio

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2019	Obiettivo 2020
Attesa media accettazione prelievi ematici	minuti	15	Mantenimento standard 2019





**Tempi di attesa relativi agli esami di diagnostica per immagini**

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2019	Obiettivo 2020
Attesa media accettazione esami di diagnostica per immagini	minuti	15	Mantenimento standard 2019

**Tempi di attesa per l'accesso al servizio di prenotazioni telefoniche**

Indicatore di qualità modalità	Unità di misura	Standard 2019	Obiettivo 2020
Attesa media	minuti	2	Mantenimento standard 2019

**5.2 Sicurezza dei trattamenti sanitari**

L'Istituto SDN è da sempre sensibile alla patient safety ossia è attento ad evitare, controllare e ridurre gli effetti avversi e le lesioni che derivano dall'assistenza sanitaria. La sicurezza dei pazienti è, infatti, tra i temi prioritari nelle politiche e nei programmi dell'Istituto.

Esistono sistemi, procedure e strumenti efficaci nel campo della sicurezza del paziente e le stesse procedure sono oggetto di regolari revisioni; si promuovono, inoltre, pratiche di sicurezza per la prevenzione degli eventi sfavorevoli più frequenti, quali gli eventi correlati alle medicazioni, alle somministrazioni di M.d.C, alle somministrazioni di radioisotopi mediante accurata anamnesi, accettazione ripetuta, terapie desensibilizzanti per pazienti allergici, esclusione di gravidanza in donne fertili, prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, che sono solo alcune delle precauzioni che l'Istituto presta al paziente.

I pazienti sono coinvolti nell'elaborazione delle procedure per la loro sicurezza ricevendo informazioni sulle preparazioni e sulle pratiche di desensibilizzazione.

L'istituzione di sistemi di segnalazione, quali l'"incident reporting", sono concepiti per incoraggiare il personale sanitario a segnalare attivamente gli eventi sfavorevoli e per rafforzare quelli esistenti (ad esempio la farmacovigilanza) e permettono di avere una visione chiara di quello che potrebbe minare la sicurezza del paziente.

**● Corretta identificazione del paziente**

Al momento dell'ingresso nella struttura, il paziente viene registrato con i dati identificativi (carta di identità, tessera sanitaria ed indagine da effettuare) dall'operatore che gli consegna un codice alfanumerico univoco.

Il personale sanitario, prima di procedere alla prestazione, identifica il paziente con il codice alfanumerico e richiede allo stesso di esibire il documento identificativo per confermare i dati sulla modulistica.

**● Esclusione di gravidanza**

Nell'ambito del consenso informato, le donne fertili sono invitate a sottoscrivere una dichiarazione di esclusione di gravidanza in atto, prima di sottoporsi ad indagini in cui si somministra m.d.c.; anche per le indagini che utilizzano radiazioni ionizzanti, vi è la sopracitata dichiarazione.

Nei casi in cui l'indagine è indispensabile ed improcrastinabile e non è possibile effettuare un'indagine alternativa, si richiede alla paziente la prescrizione dello specialista richiedente, il parere favorevole del medico di medicina generale e si contatta anticipatamente l'esperto qualificato, che decide la minima dose efficace, per un eventuale percorso diagnostico ad hoc.

Per indagini strumentali sotto scopia (ad esempio per l'isterosalpingografia) si richiede l'accertamento documentato di esclusione della gravidanza.

**● Terapia desensibilizzante per soggetti con diatesi allergica**

Per la preparazione all'esame con M.d.C si consiglia una premedicazione antistaminica con anti H1, anti H2 e cortisonici per la profilassi di possibili reazioni allergiche.



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 - S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.

Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – www.sdn-napoli.it – PEC: [sdnspa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnspa@pec-sdn-napoli.it)



E' sempre obbligatorio che l'assistito prima di assumere la terapia desensibilizzante consigliata dalla struttura consulti il proprio medico di medicina generale.  
Vengono richiesti tutti gli esami di laboratorio che da letteratura risultano utili per la sicurezza della procedura di introduzione del M.d.C..

#### ● La sicurezza dei farmaci

La bontà di conservazione dei farmaci termolabili in frigorifero è garantita dalla presenza di registratori grafici e allarmi acustici e visivi che ne garantiscono il corretto funzionamento.

Programmi di magazzino per la gestione delle giacenze e l'utilizzo di procedure di monitoraggio ad hoc assicurano la corretta conservazione e la validità dei prodotti in giacenza.

La presenza di farmaci ad alto rischio, in particolare elettroliti concentrati, è consentita esclusivamente all'interno dei carrelli di emergenza chiusi con lucchetti di plastica ed utilizzabili esclusivamente da personale formato alle emergenze/urgenze.

La presenza di carrelli di emergenza e di defibrillatori in quasi tutte le diagnostiche e la presenza, per tutto il periodo di apertura dell'Istituto di un Medico Rianimatore e di un infermiere abilitato alla gestione delle emergenze, sono solo alcune delle precauzioni utilizzate per la salvaguardia del paziente.

#### ● Infezioni associate all'assistenza sanitaria

Un fattore di primaria importanza per ridurre o eliminare il rischio di infezioni è l'adeguatezza dell'igiene delle mani. Il nostro Istituto ha aderito alla campagna indetta a livello mondiale dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), mirata a promuovere la sicurezza del paziente attraverso una corretta igiene delle mani per prevenire la trasmissione di infezioni correlate all'assistenza.

L'Istituto ha elaborato specifiche procedure e sono stati avviati percorsi informativi e formativi per tutto il personale; in ogni locale, inoltre, sono affisse locandine sulle modalità del lavaggio delle mani e sono a disposizione di operatori e pazienti soluzioni alcoliche per l'igiene delle mani alloggiare in quasi tutti i locali della struttura.

Esiste inoltre una procedura di monitoraggio di tutti gli interventi ambulatoriali con la stesura di un registro operatorio dal quale si evincono i dati personali del paziente, l'anamnesi, gli strumenti utilizzati e la procedura di sterilizzazione.

#### ● Metodiche di incident reporting

L'Istituto SDN utilizza il sistema dell'Incident Reporting, ovvero un sistema di segnalazione spontanea da parte del personale sanitario degli eventi sentinella e dei near miss che si verificano durante le prestazioni sanitarie e durante la normale attività lavorativa dell'Istituto. La scheda di segnalazione, spontanea, raccoglie tutte le informazioni circa la percezione delle cause del possibile errore da parte di chi lo segnala. Casualità o errori, distinti tra umani (distrazione, stanchezza, stress...), organizzativi (comunicazione, procedure, trasporto, ...), tecnologici (cattivo funzionamento, uso periferiche sconosciute, ...) e infrastrutturali (impianti, spazio insufficiente, rumore, temperatura, ...).

#### ● Farmacovigilanza

Il personale sanitario della struttura è addestrato alla segnalazione spontanea delle sospette reazioni avverse a farmaci tramite comunicazione scritta al Servizio di Farmacovigilanza del Distretto Sanitario di appartenenza. E' questo uno strumento semplice, pratico ed economico applicabile a tutte le tipologie di pazienti e a tutti i farmaci e consente di rilevare potenziali reazioni indesiderate a farmaci. Le schede cartacee di reazioni avverse saranno conservate presso la struttura sanitaria che le ha ricevute e saranno trasmesse al Ministero della Salute.

### 5.3 Innovazione & Ricerca

L'Istituto SDN è molto attivo nel settore dell'innovazione e della ricerca, al fine di contribuire in modo attento e premuroso al miglioramento del servizio offerto ai propri utenti. L'area dedicata alla ricerca scientifica ha tra gli scopi primari quello di sviluppare l'integrazione nel campo della Diagnostica per Immagini e di Laboratorio Integrata.

Una visione integrata del processo diagnostico, centrato sulle necessità e sulla situazione clinica, psicologica e sociale del singolo paziente è alla base di tutte le attività dell'Istituto SDN. Applicando questo principio si è visto che i risultati di questa integrazione possono portare a maggiori conoscenze del problema clinico, con ricadute di maggiore impatto sul Sistema Sanitario Nazionale.



L'Istituto SDN, per le sedi di via Crispi e di via Gianturco, è stato riconosciuto come IRCCS "Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico" con decreto del Ministero della Salute del 1 Luglio 2016 nella disciplina di "Diagnostica per immagini e di laboratorio integrata".

Gli IRCCS sono strutture del Servizio Sanitario Nazionale selezionate come centri di eccellenza per la ricerca e l'assistenza e hanno il ruolo di sviluppare conoscenze scientifiche di carattere soprattutto traslazionale, in grado cioè di tradurre la ricerca di base in innovazioni con un impatto concreto sulla salute dei pazienti.

Negli ultimi anni l'IRCCS SDN ha sviluppato numerosi progetti accomunati dalla finalità di sviluppare ed analizzare metodologie che favoriscano le potenzialità di innovazione nella diagnostica ed il relativo vantaggio in termini di metodologie cliniche applicative.

Alla base di queste attività c'è una visione integrata del processo diagnostico che, indipendentemente dallo strumento utilizzato, è centrata sulle necessità e la situazione clinica, psicologica e sociale del singolo paziente.

#### 5.4 Meccanismi di tutela del cittadino e verifica della qualità

I dati sono monitorati mensilmente e semestralmente attraverso reportistiche dedicate. Qualora si riscontrassero discordanze con gli obiettivi preposti, essi vengono sottoposti all'attenzione della Direzione Generale e attuate eventuali azioni correttive. Circa le modalità strutturate di tutela dei cittadini, è prevista una procedura per la gestione dei reclami che prevede un percorso obbligato, che parte dalla effettuazione e rilevazione del reclamo (che può avvenire in tempo reale presso tutte le sedi operative o anche successivamente via mail), prosegue con la sua elaborazione e gestione, fino alla decisione operativa, risoluzione e registrazione. Ulteriore fattore di tutela del cittadino, è la procedura del consenso informato, nella quale è previsto che l'utente, alla presenza del medico, venga edotto relativamente al tipo di prestazione, allo svolgimento della stessa, alle possibili controindicazioni o effetti collaterali. Ogni cittadino, in quanto unico nel suo genere e nei suoi bisogni, riceverà un percorso diagnostico assistenziale quanto più adatto alle sue esigenze, come da procedura aziendale.

#### 5.5 L'indagine di customer satisfaction sul servizio offerto

E' stato elaborato un questionario per il monitoraggio della soddisfazione degli utenti di tutte le sedi operative, a disposizione degli utenti nelle sale di attesa e presso i punti accettazione. Il suddetto questionario è anche inviato via e-mail a tutti i pazienti che, in fase di accettazione, hanno lasciato un indirizzo di posta elettronica valido ed hanno firmato il modulo di consenso informato alla ricezione delle informazioni/referto/questionario ecc. via mail.

### 6. Partecipazione alla spesa sanitaria

In base all'attuale normativa, i pazienti sono tenuti a partecipare al costo delle prestazioni sanitarie in convenzione con il SSN (c.d. *ticket*). La quota massima di partecipazione, per ciascuna impegnativa presentata, è attualmente fissata in € 46,15, alla quale va aggiunta la c.d. "quota ricetta", pari ad € 10,00.

Ad esempio, un paziente che richieda una risonanza magnetica addome superiore, in assenza di titoli di esenzione, pagherà € 56,15, mentre la restante quota del costo sarà a carico del SSN.

Ad esempio, ancora, un paziente che consegni 2 impegnative per indagini di laboratorio, nelle quali sono prescritte prestazioni il cui importo complessivo per ciascuna impegnativa sia superiore ad € 56,15 è tenuto a pagare solo € 56,15 per ciascuna ricetta, mentre la restante quota del costo sarà a carico del SSN.

Sono esentati dalla partecipazione al costo:

- i cittadini di età inferiore ai 6 anni appartenenti ad un nucleo familiare avente un reddito complessivo, riferito all'anno precedente a quello in cui viene erogata la prestazione, non superiore ad € 36.151,98;
- i cittadini di età superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare avente un reddito complessivo, riferito all'anno precedente a quello in cui viene erogata la prestazione, non superiore ad € 36.151,98;
- i cittadini titolari di pensione sociale e loro familiari a carico (legge 537/93);
- i disoccupati (operando un importante distinguo tra disoccupato ed inoccupato) ed i loro familiari a carico;
- i titolari di pensione al minimo, di età superiore ai 60 anni ed i loro familiari a carico purché appartenenti ad un nucleo familiare avente un reddito complessivo inferiore ad € 8.263,31 incrementato fino ad € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico.



I cittadini affetti da determinate patologie croniche possono usufruire dell'esenzione per gli accertamenti specialistici previsti dalla normativa.

## ATTENZIONE

Per quanto attiene al concetto di "familiare a carico" bisogna ricordare che ai fini fiscali risultano fiscalmente a carico il coniuge, non legalmente ed effettivamente separato, ed i figli, compresi quelli naturali riconosciuti, quelli adottivi, gli affidati e quelli affiliati, purché abbiano conseguito un reddito annuo complessivo non superiore ad € 2.840,51, al lordo della "no tax area" e degli oneri deducibili.

Inoltre, si possono considerare a carico i seguenti familiari se convivono con il contribuente o da lui ricevono un assegno alimentare non risultante da provvedimenti dell'autorità giudiziaria:

- genitori (anche adottivi);
- ascendenti prossimi (anche naturali);
- generi, nuore, suoceri;
- fratelli e sorelle;
- discendenti dei figli.

Per quanto attiene, invece, il concetto di "nucleo familiare" bisogna stabilire preliminarmente che ciascun soggetto può appartenere ad un solo nucleo familiare e che fanno parte di esso i soggetti che compongono la famiglia anagrafica. Ai fini anagrafici, quindi, per famiglia si intende un insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o vincoli affettivi, coabitanti ed avente dimora abituale nello stesso comune.

Il termine disoccupato è riferito esclusivamente al cittadino che abbia cessato, per qualunque motivo (licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato), un'attività di lavoro dipendente e sia iscritto all'ufficio del lavoro in attesa di nuova occupazione.

## 7. Suggerimenti e reclami

L'Istituto SDN garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o anche semplici suggerimenti sulle prestazioni fornite.

L'utente può inoltrare reclamo presentandosi direttamente al Responsabile di turno ed esponendo oralmente le sue osservazioni, oppure può utilizzare l'apposito modulo distribuito presso la struttura da consegnare al personale di segreteria o in cassette dedicate presenti in ogni piano della struttura o, infine, può esporre le sue rimostranze telefonicamente tramite l'addetto alla segreteria telefonica o tramite posta elettronica utilizzando l'indirizzo [info@sdn-napoli.it](mailto:info@sdn-napoli.it).

I reclami inoltrati sono sottoposti all'attenzione dal Responsabile Sistema Qualità che, in collaborazione con la Direzione Generale ed i Responsabili interessati, ne provvede a dare pronta risoluzione e informativa all'Utente entro 15 giorni.

## 8. Guida alla consultazione delle prestazioni

Nei paragrafi che seguono sono riportate tutte le indicazioni inerenti le prestazioni di "Medicina di Laboratorio", "Radiodiagnostica" e "Medicina Nucleare in Vivo" offerte dall'Istituto SDN.

Ogni paragrafo è corredato di alcune tabelle raffiguranti gli "esami in convenzione" e gli "esami non in convenzione".

In particolare, per la "Medicina di laboratorio" vengono indicati, per ogni esame, i tempi di consegna dei referti in base ai giorni nei quali viene eseguito il prelievo ematico.

Per la "Radiodiagnostica" e la "Medicina Nucleare in Vivo" vengono indicati, per ogni prestazione, i giorni di attesa media, i giorni di attesa massima e i giorni di attesa minima per l'esecuzione dell'esame.

Per le "discipline Specialistiche", infine, è riportata una tabella dove vengono indicati, per ogni disciplina, i giorni di attesa media, i giorni di attesa massima e i giorni di attesa minima.

### 8.1 Medicina di Laboratorio

- Per tutti i prelievi ematici è necessario rispettare 6 – 8 ore di digiuno**



SDN SpA a socio unico – via F. Crispi 8 – 80121 Napoli  
Sedi Operative: Via F. Crispi 8 – Napoli; Via E. Gianturco 113 – Napoli; Via Guantai Nuovi 13/17 – Napoli;  
P.zza Vanvitelli 24 – Napoli; Via G. Marconi 48 - S. Giorgio a Cremano (Na);  
Via Mangioni 19 – Pagani (Sa); Via Gramsci 75 – Salerno  
Soggetta a direzione e coordinamento di Synlab Limited

P. IVA e C.F. 01288650631 – REA Napoli 303527 – Capitale Sociale € 1.248.000,00 i.v.  
Tel. 081.2408111 – fax 081.668841 – [www.sdn-napoli.it](http://www.sdn-napoli.it) – PEC: [sdnspa@pec-sdn-napoli.it](mailto:sdnspa@pec-sdn-napoli.it)



Le informazioni inerenti le prestazioni di laboratorio offerte dal nostro Istituto sono riportate sul sito internet e sul "Vademecum Prestazioni di Laboratorio" – continuamente aggiornato - presente presso tutti i punti accettazione.

### **8.2 Radiodiagnostica**

**Per tutte le prestazioni di Radiodiagnostica è obbligatoria la prenotazione**

E' possibile consultare, sul sito internet e presso tutti i punti accettazione, l'elenco allegato e continuamente aggiornato di tutte le prestazioni fornite (Vademecum Prestazioni diagnostica in vivo).

### **8.3 Medicina Nucleare in vivo**

**Per tutte le prestazioni di medicina nucleare è obbligatoria la prenotazione**

E' possibile consultare sul sito internet e presso tutti i punti accettazione, l'elenco allegato e continuamente aggiornato di tutte le prestazioni fornite (Vademecum Prestazioni diagnostica in vivo).

### **8.4 Discipline specialistiche**

**Per tutte le discipline specialistiche è obbligatoria la prenotazione**

E' possibile consultare sul sito internet e presso tutti i punti accettazione, l'elenco allegato e continuamente aggiornato di tutte le prestazioni fornite (Vademecum Prestazioni diagnostica in vivo).

