



# SAMAR

*Centro diagnostico*



## CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

<b>01 / Presentazione Carta dei Servizi.</b>	Presentazione carta dei servizi della Samar. Scopo della Carta dei Servizi.	<b>5</b>
<b>02 / La Samar</b>	Presentazione del Centro Medico Samar. Obiettivi del Servizio.	<b>6</b>
<b>03 / Politiche della qualità</b>	Sistema di Gestione per la Qualità. Controlli di qualità interni ed esterni.	<b>7</b>
<b>04 / Descrizione dei Servizi</b>	Servizi offerti al cliente.	<b>9</b>
<b>05 / Analisti Istologiche</b>	Biopsie istologiche. Chirurgia Ambulatoriale Grande Chirurgia. Biologia Molecolare ed Immunoistochimica.	<b>10</b>
<b>06 / Analisti Citologiche</b>	Esami Citologici. Citologia su strato sottile	<b>13</b>
<b>07 / Servizi agli Anatomo Patologi</b>	Service di Istologia e Citologia.	<b>14</b>
<b>08 / Processi Lavorativi</b>	Protocolli dei processi lavorativi	<b>16</b>

---

**DIPENDENTI E RE-  
SPONSABILI DEL  
CENTRO.**

<b>Direzione generale</b>	Dott. Renato Rocchi
<b>Rappresentante legale</b>	
<b>Direttore</b>	Prof. Paolo Balistreri
<b>Direttore amministrativo</b>	Nicola Tuccillo
<b>Direttore del Personale</b>	Emanuele Rocchi
<b>Responsabile qualità e formazione</b>	Emanuele Rocchi
<b>Responsabile privacy</b>	Luca Petrucci
<b>Direttore tecnico</b>	Dott.ssa Alessandra Perfetti
<b>Direttore di laboratorio</b>	Dott. Fabrizio De Angelis
<b>Responsabile sicurezza dei lavoratori</b>	Dott.ssa Silvia di Lorenzo
<b>Consulenti Anatomia Patologica</b>	Prof. Luigi Coppola Prof. Giorgio Annessi Prof. Paolo Balistreri Prof. Giuseppe Coppola
<b>Medici specialisti Anatomia Patologica</b>	Dott.ssa Alessandra Perfetti Dott.ssa Sara lenzi Dott.ssa M. Grazia Mastrogiulio Dott. Francesco Pellegrino Dott.ssa Paola Mazzarelli
<b>Tecnici di Laboratorio</b>	Dott.ssa Manuela Serenellini Dott. Stefano Guardianelli Dott.ssa Antonietta Cosco Mazzuca Dott. Donato D'Amato Dott. Guido Annessi

---

**Personale di Segreteria**

Simona Mencarelli  
Fabrizio De Luca  
Camilla Coppola  
Eleonora Laurenti  
Alberto Incerti

---

**INFORMAZIONI SUL  
CENTRO**

---

<b>Indirizzo sede operativa</b>	Via Valdagno, 26 - 00191 Roma
<b>Orari apertura / chiusura</b>	Lunedì - Venerdì 9:00 - 13:00 Lunedì - Venerdì 14:00 - 17:30
<b>Telefono</b>	06 454 930 93
<b>Fax</b>	06 979 972 36
<b>Email</b>	info@centromedicosamar.it
<b>Web</b>	www.centromedicosamar.it

---

---

# 01

---

## Presentazione Carta dei Servizi

---

### **1.1 / Presentazione carta dei servizi della Samar.**

Questa Carta dei Servizi è il documento con il quale la S.A.MAR. Srl assume i suoi impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e con cui informiamo l'utente sulle modalità di tutela previste. Tale documento fa riferimento ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e del DCA 90/2010 della Regione Lazio

---

### **1.2 / Scopo della Carta dei Servizi.**

Mediante la realizzazione della Carta dei servizi, la S.A.MAR. Srl intende dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi conformi a tutte le caratteristiche richieste esplicitamente ed implicitamente dal Cliente/Paziente, in consonanza con le norme cogenti o stabilite internamente. Accrescere la soddisfazione del Cliente, mediante l'applicazione di metodi per il miglioramento continuo dei propri processi.

---

## 02

---

# La Samar

---

### 2.1 / Presentazione del Centro Me- dico Samar.

Il Centro Medico Samar è un laboratorio privato di Roma che da oltre 10 anni esercita la propria attività nell'ambito dell'anatomia patologica. Nato da un'idea del Dott. Renato Rocchi, diventa negli anni un centro di riferimento per la diagnostica istocitopatologica a Roma e nel centro Italia.

Unico nel suo genere, il Centro Medico S.A.MAR. è un centro specializzato che ha fatto della diagnostica istologica, citologica e della biologia molecolare la propria MISSION.

Grazie alla collaborazione di specialisti di primo piano nell'ambito della diagnostica istopatologica quali

il Prof. Paolo Balistreri, Primario emerito di Anatomia patologica e Direttore Sanitario del Centro Diagnostico S.A.MAR.

il Prof. Luigi Coppola, Direttore del UOC di Anatomia patologica dell'ospedale San Filippo Neri - ASL RM1

il Dott. Giorgio Annessi, responsabile del laboratorio di istopatologia del Istituto Dermopatico dell'Immacolata di Roma (IDI)

nel corso degli anni si è creato un gruppo affiatato di PATOLOGI, BIOTECNOLOGI, TECNICI DI LABORATORIO e SEGRETARI in cui la passione per la diagnostica istocitopatologica è cresciuta e si è consolidata, determinando l'acquisizione di competenze ultraspecialistiche direttamente sul campo grazie alla guida di consulenti interni ed esterni, ad un continuo aggiornamento del personale presso centri di riferimento con figure altamente specializzate, al confronto con altri laboratori del settore e a collaborazioni continue con aziende fornitrici leader del settore.

---

## 2.2 / Obiettivi del Servizio.

La Samar è un laboratorio di istocitopatologia diagnostica in grado di ottemperare alle esigenze di qualsiasi struttura, anche accreditata presso il SSN, che pratica grande e piccola chirurgia priva di un proprio servizio interno.

Siamo in grado di offrire una pianificazione di ritiro del reperti operatorio e di consegna dei referti istologici, di citoassistenza (per ago aspirati) e di supporto intraoperatorio (estemporanee), con minimi preavvisi (24 h) e con tempi di refertazione e costi competitivi.

La capillare organizzazione logistica del servizio consente di supportare strutture in tutta Italia, mantenendo gli stessi requisiti di efficacia e tempestività indipendentemente dalla distanza da percorrere, avvalendosi di corrieri propri e/o di reti nazionali collaudate.



# 03

## Politiche della Qualità

### 3.1 / Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) UNI EN ISO 9001:2015 certificato da CERTIQUALITY, di cui la SAMAR si è dotata garantisce:

- Assumersi la responsabilità dell'efficacia del SGQ;
- Assicurando che siano stabiliti Politica ed obiettivi qualità e siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- Assicurando l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi di business dell'organizzazione;
- promuovendo l'approccio per processi e dei risk-based thinking (pensiero basato sul rischio)
- assicurando disponibilità di risorse necessarie al SGQ;
- comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del SGQ;
- assicurando che il SGQ consegua i risultati attesi;
- facendo partecipare attivamente il personale affinché contribuisca all'efficacia del SGQ;
- promuovendo il miglioramento;
- fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership per le rispettive aree di responsabilità.
- La Direzione è altresì impegnata nel:
  - rendere consapevole il personale di come la continuità e il successo dell'azienda siano legati alla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti e i requisiti di legge;
  - stabilire la politica della qualità e assicurare la definizione degli



---

obiettivi compatibilmente con il contesto;

- definire il sistema di autorità e responsabilità all'interno dell'azienda, comunicandolo all'interno dell'organizzazione stessa;
- compiere periodici riesami della conformità, dell'efficacia e dell'efficienza del SGQ;

---

### **3.2/ Controlli di qualità interni ed esterni e standard qualitativi raggiunti**

Per garantire uno standard di refertazione sempre ai massimi livelli, la SAMAR effettua controlli continui tramite la collegialità delle diagnosi. L'Anatomia Patologica è una scienza medica operatore dipendente, è pertanto fondamentale che vi sia un continuo confronto tra specialisti in Anatomia Patologica.

Inoltre ci avvaliamo della guida e della supervisione di eccellenze riconosciute nell'ambito dell'anatomia patologica nazionale ed internazionale per la valutazione dei casi più complessi.

Tramite un sistema di pre-accettazione online, le nostre cliniche sono in grado di inviarci tutte le informazioni necessarie per una corretta e veloce gestione del campione istologico, migliorando tempi di risposta e correttezza delle informazioni relativi alla patologia del paziente e al campione inviato.

Attraverso un sistema di refertazione online e di chiavi di accesso, lo specialista può accedere ai referti dei propri pazienti e verificare lo status di lavorazione degli esami in corso.

---

## MIGLIORI STRUMENTAZIONI E MIGLIORI PRODOTTI

Nel corso degli anni abbiamo selezionato i migliori prodotti delle migliori aziende fornitrici di materiali per laboratorio di istologia e citologia, ricercando sempre il giusto compromesso tra qualità, convenienza e standardizzazione dei processi. Grazie alla consulenza di specialisti e tecnici di aziende leader del settore a livello nazionale ed internazionale, tutte le nostre strumentazioni sono sottoposte a continui programmi di controllo e di aggiornamento, al fine di garantire le migliori performance lavorative.

Per ottenere un ottimale allestimento dei preparati e un ambiente di lavoro più salubre per i propri dipendenti, il laboratorio del Centro Medico S.A.MAR. è dotato di strumentazioni e reagenti atossici di ultima generazione, che grazie all'esperienza del personale tecnico, garantiscono elevati standard qualitativi.

# 04

## Descrizione dei Servizi

### 4.1 / Servizi offerti al cliente.

Di seguito elenchiamo i principali servizi che il nostro laboratorio è in grado di offrire:

- Allestimento dei preparati presso il nostro laboratorio da personale tecnico altamente qualificato e con strumentazione d'avanguardia.
- Ritiro presso la vostra sede dei campioni e contestualmente consegna dei referti cartacei un giorno alla settimana da concordare
- Lettura dei preparati e stesura dei referti entro 5 giorni dall'accettazione del campione.
- Diagnosi eseguite esclusivamente da personale medico specializzato in Anatomia Patologica e punto di riferimento riconosciuto a livello nazionale nel campo della gastroenterologia, dermatopatologia, citologia aspirativa e citologia su strato sottile (Thin-prep).
- Invio dei referti anche a mezzo mail.
- Conservazione dei residui da campionamento per almeno 30 giorni.
- Archiviazione e stoccaggio dei preparati (inclusioni e vetrini) nei termini previsti dalla normativa vigente.
- Eventuali richieste di restituzione dei preparati gestite direttamente con il paziente.
- Servizio di segreteria, consulenza medica e tecnica dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.
- Canale preferenziale per la gestione degli esami urgenti (refertazione entro 48h).

---

# 05

---

## Analisi Istologiche

---

### 5.1 / Biopsie istologiche.

La biopsia è un esame medico che consiste nel prelievo di una porzione o di un frammento di tessuto da un organismo vivente. Il tessuto prelevato viene quindi analizzato al microscopio o anche con tecniche di microbiologia o biologia molecolare.

- Gastriche
- Esofagee
- Intestinali
- Urologiche
- Prostatiche
- Polmonari
- Epatiche
- Mammarie
- Cutanee
- Genitali Femminili
- Genitali Maschili

---

## **5.2 / Chirurgia Ambulatoriale.**

Reperti operatori da interventi chirurgici normalmente effettuati in Day Hospital con procedure semi invasive. I reperti analizzabili sono riferiti a

Chirurgia dermatologica

Chirurgia dei tessuti molli

Chirurgia plastica

Chirurgia ortopedica

Chirurgia Vascolare

Chirurgia Proctologica

Chirurgia Urologica

Chirurgia Ginecologica

Chirurgia Oculistica

Chirurgia Odontoiatrica

---

## **5.3 / Grande Chi- rurgia.**

### **Dei vari apparati**

Digerente

Genito-urinario maschile e femminile

Locomotore

### **E sistemi:**

Emolinfopoietico

Neuroedocrino

#### **5.4 / Biologia Molecolare ed Immunoistochimica.**

Il Centro Medico Samar offre un servizio di **immunoistochimica** d'avanguardia, impiegando strumenti completamente automatizzati e ricorrendo all'utilizzo di reagenti e anticorpi di qualità primaria, che garantiscono risposte affidabili in tempi rapidissimi.

L'immunoistochimica è una tecnica complessa e altamente specifica che permette, sfruttando la reazione antigene-anticorpo, di valutare l'**espressione di specifiche proteine** presenti nel tessuto e la natura di determinate strutture cellulari, laddove il puro aspetto morfologico risulti insufficiente.

Le maggiori applicazioni dell'immunoistochimica vanno dalla **tipizzazione delle patologie neoplastiche** determinandone una più precisa identificazione (linfomi, carcinomi, sarcomi, melanomi, metastasi, ecc.) al fine di fornire quante più informazioni attendibili e specifiche possibili per una corretta collocazione prognostica e terapeutica, quindi l'immunoistochimica risulta essere molto utile, oltre che ai fini diagnostici, anche per la definizione di un quadro prognostico e predittivo della risposta terapeutica per alcune neoplasie, come, ad esempio, nel caso del carcinoma della mammella (**recettori ormonali e fattori prognostici**) e dei linfomi.

---

# 06

## Analisi Citologiche

---

### 6.1 / Esami Citologici.

#### CITOLOGIA PER ESFOLIAZIONE (spontanea/scraping/brushing):

- Pap test convenzionale
- Striscio vaginale
- Secrezione mammaria
- Citologia del cavo orale (lingua, tonsille, gengive)
- Citologia nasale
- Espettorati
- Citologia urinaria
- Citologia oculistica

#### CITOLOGIA ASPIRATIVA:

- Ago aspirato tiroideo
- Ago aspirato mammario
- Ago aspirato polmonare
- Ago aspirato linfonodale
- Ago aspirato pancreatico
- Ago aspirato epatico
- Versamenti pleurici e peritoneale
- Washing
- Genitali Maschili



## 6.2 / Citologia su strato sottile.

### CITOLOGIA IN FASE LIQUIDA:

- Pap test Thin-prep®
- Urine su strato sottile Thin-prep®
- Versamenti su strato sottile Thin-prep®
- Ago aspirati tiroidei Thin-prep®
- Tipizzazione **HPV-DNA test**
- Tipizzazione prognostica proteina **p16/Ki67**

## 07

# Servizi agli Anatomico Patologi

### 7.1/ Service di Istologia e Citologia.

Per i professionisti interessati, il personale altamente qualificato e le apparecchiature in dotazione alla Samar consentono di offrire un servizio anche di solo allestimento tecnico dei preparati isto-citologici in tempi e costi molto competitivi, grazie alla estrema automazione ed all'utilizzo di strumentazioni all'avanguardia, che mettono in atto procedure standardizzate e collaudate pressoché complete, sia per la diagnosi di routine che per le indagini specialistiche.

Pertanto la Samar mette a disposizione il proprio laboratorio per chi necessita esclusivamente dell'allestimento dei preparati istologici, citologici ed immunostochimici.

## 08

# Processi Lavorativi

### 8.1/ Protocolli dei processi lavorativi

Tutti i processi lavorativi sono protocollati e standardizzati

- Accettazione campione citologico e/o Istologico
- Allestimento dei campioni citologici
- Riduzione e prelievo dei campioni istologici
- Processazione dei campioni istologici
- Inclusione dei campioni istologici
- Colorazione, montaggio e consegna dei campioni istologici e/o citologici

- 
- Lettura dei vetrini al microscopio da parte di medico chirurgo specialista in anatomia patologica
  - Richieste aggiuntive per colorazioni immunoistochimiche
  - Richieste aggiuntive per studi di biologia molecolare
  - Refertazione e firma dei referti
  - Controllo e consegna dei referti.

Il Centro Medico Samar per assicurare la conformità dei propri servizi e ottenere un continuo miglioramento, ha pianificato sia le misurazioni e i monitoraggi da effettuare, sia la gestione delle Non conformità, oltre alle modalità per le analisi dei dati e per realizzare il miglioramento.

Il centro medico samar raccoglie ed analizza continuamente dati per valutare l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità e per individuare possibili miglioramenti. I dati oggetto in oggetto sono relativi a

- Parametri di gestione dei servizi
- Analisi dei servizi non conformi
- Reclami pervenuti dalle strutture sanitarie, medici o pazienti
- Anomalie segnalate dal personale interno
- Gestione delle risorse umane e delle attrezzature