

CARTA DEI SERVIZI





Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.

In ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995
Edizione 6 del 10/05/23 rev.00
Copia Informativa Controllata n. _____

*Questo Documento è di esclusiva proprietà delle società del Gruppo Bios di via D. Chelini n 39,
Viene revisionato almeno 1 volta l'anno.
È consentita solo la consultazione in sede su richiesta al personale addetto.
È prevista una copia divulgativa in formato opuscolo a completa disposizione dei clienti*



	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <hr/> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	---

*Gentile Cliente,
abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.
Tale documento sancisce un “patto per la Salute” tra le strutture del Gruppo Bios e tutti i propri utenti.*

Obiettivo della nostra attività quotidiana è non solo offrirLe un servizio all’insegna della massima qualità, ma anche cercare di soddisfare in pieno Le sue aspettative e migliorare giorno dopo giorno il servizio offertoLe.

Nel perseguire tale finalità, la direzione si impegna a:

Comunicare ai propri clienti con la massima chiarezza la gamma dei servizi, le condizioni offerte e le modalità di accesso agli stessi.

Promuovere le azioni necessarie a prevenire il verificarsi di comportamenti che non soddisfino i requisiti richiesti (“non conformità”) che possono inficiare la qualità dei servizi offerti.

Monitorare costantemente il sistema di gestione aziendale nella sua complessità facendo interagire ed integrare tutte le energie necessarie ad offrire un prodotto unico.

Assicurare la competenza, la consapevolezza e la formazione continua del personale che a tutti i livelli opera per il Gruppo Bios.

Verificare con continuità e sensibilità il grado di soddisfazione dei propri clienti; infatti, è anche grazie alla Sua gentile e preziosa partecipazione che riusciamo a migliorare le nostre prestazioni.

Nelle pagine che seguono sono riportate le principali informazioni, che riteniamo possano risultarLe utili, per accedere ai nostri servizi e per consentirLe le migliori condizioni per usufruirne.

Nel ringraziarLa per la Sua attenzione e fattiva collaborazione, consideri tutto il nostro personale a Sua completa disposizione per informazioni ed esigenze che eventualmente non dovessero essere illustrate nella Carta dei Servizi.

La Direzione

Indice:

1 *Introduzione:*

Sez. I. *Presentazione del Gruppo Bios e principi fondamentali*

2 *Le società del GRUPPO BIOS*

3 *Principi Ispiratori*

4 *Carta dei diritti e Doveri dell'utente*

4.1 *Carta dei diritti*

4.2 *Doveri dell'utente*

Sez. II. *Informazioni sulla struttura e i servizi forniti*

5 *Praximedica srl (BIOS S.Giovanni)*

5.1 *Diagnostica di laboratorio - Analisi Cliniche*

5.1.1 *Accorgimenti da eseguire per l'esecuzione dei prelievi ematici*

5.1.2 *accorgimenti da eseguire per l'esecuzione di alcuni prelievi ematici e consegna campioni biologici*

5.1.3 *Modalità di raccolta e conservazione dei campioni per esami microbiologici*

5.2. *Lab. Service*

Sez. III. *Standard di qualità, impegni e programmi*

6 *Standard Di Qualità*

6.1 *Gestione dei tempi di attesa*

6.2 *Gestione tempi di attesa, prenotazioni e tempi di risposta e/o consegna del referto*

6.3 *Continuità*

6.4 *Efficienza e qualità del servizio*

6.5 *Comunicazioni/rapporti con l'utenza*

6.6 *Confort e innovazione tecnologica/strumentale*



6.7 *Diversificazione e ampliamento dei servizi*

7 *Impegni e programmi del Gruppo Bios*

Sez. IV. *Meccanismi di tutela e di verifica*

9 *Meccanismi di tutela e di verifica*

10 *Contatti*

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	---



1. Introduzione:

La Carta dei Servizi del *Gruppo Bios con sede legale in via D. Chelini n 39* è stata realizzata, in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 “ Schema di riferimento alla carta dei servizi pubblici sanitari”, che al punto 2 prevede : *“i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano,(....) le relative "Carte dei servizi"”*.

Seguendo le LINEE-GUIDA N. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario Nazionale” (supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale* n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108).

La presente carta dei servizi non è scritta una volta per tutte, ma è *verificata periodicamente* (almeno annualmente) per l’aggiornamento delle informazioni contenute e per il *miglioramento progressivo degli standard* di qualità del servizio crescenti nel tempo. In tal senso si integra nello spirito dinamico con il quale è gestito il sistema di gestione qualità.

Al fine di rendere questo documento il più snello possibile e ottimizzare la fruizione dello stesso alla guida dei nostri servizi la direzione Bios ha preferito non appesantirlo con ulteriori informazioni. Scusandosi anticipatamente per eventuali informazioni non illustrate nella Carta dei servizi, si ricorda all’utente che tutto il personale delle società Bios è a sua completa disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.



	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p>
---	--





Sez. I Presentazione del Gruppo Bios e principi fondamentali



2. Le società del Gruppo Bios

Di seguito le strutture del Gruppo Bios e il loro campo di applicazione.

	<p>DIAGNOSTICA DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGNINI ➤ SPECIALISTICA 	<p>BIOS S.p.A. Società Benefit a Socio Unico Sede legale e operativa: 00197 Roma Via Domenico Chelini, 39 Tel. (CUP) 06 809641 Fax 06 8082104 www.gruppobios.it info@bios-spa.it P. IVA 01014021008 e C. Fisc. 01765930589 Direttore Sanitario: Prof. Gilnardo Novelli – Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare</p>
	<p>DIAGNOSTICA DI LABORATORIO</p>	<p>BIOS S.p.A. Società Benefit a Socio Unico Sede operativa Via E. D’Onofrio, 9 – 00155 ROMA Tel: 06 40800535 06 40800229 – Fax: 06 40800253 lcr@gruppobios.net Direttore Tecnico di Laboratorio – Dott.ssa Giuliana Peruzzi</p>
	<p>DIAGNOSTICA: PER IMMAGNINI SPECIALISTICA</p>	<p>BIOS DIAGNOSTICA SRL Sede legale e operativa: 00197 Roma Via Domenico Chelini, 39 (7°p. e 6°p.) Tel. (CUP) 06 809641 Fax 06 8082104 www.gruppobios.it info@bios-spa.it P. IVA , C. Fisc. e Registro Imprese Roma10236801006 Direttore Sanitario: Prof. Gilnardo Novelli – Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare</p>
	<p>DIAGNOSTICA SPECIALISTICA FISIOTERAPIA</p>	<p>FISIOBIOS SRL Sede legale ed operativa: 00197 Roma Via Francesco Denza, 27 Tel. 06 8082536 - 06 8080514 www.fisiobios.it fisiobios@gruppobios.net</p>

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
	 Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.

		<p>P. IVA , C. Fisc 04534481009</p> <p><i>Direttore Sanitario:</i></p> <p>Dr. Giovanni Maturo Medico Chirurgo Specialista in Urologia</p> <p>Direttore Tecnico:</p> <p>Dott.ssa Marta Delli Falconi</p> <p>Medico Chirurgo Specialista in Fisiatria</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ AMBULATORIO CHIRURGICO POLISPECIALISTICO ➤ ENDOSCOPIA DIGESTIVA 	<p>Sede operativa Fisiobios srl: 00197 Roma Via Archimede, 10/11 Tel. +39 06 8076000 www.bios-surgery.it biossurgery@gruppobios.it</p> <p>P. IVA , C. Fisc 04534481009</p> <p>Direttore Sanitario:</p> <p>Dr. Andrea La Padula</p> <p>Medico Chirurgo Specialista Chirurgia Plastica</p>
	<p>DIAGNOSTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SPECIALISTICA ➤ PER IMMAGINI E STRUMENTALE 	<p>Sede operativa Fisiobios srl: 00197 Roma Via Tuccimei, 1 Tel. +39 06 8081820 www.fisiobios.it fisiobios@gruppobios.net</p> <p>P. IVA , C. Fisc 04534481009</p> <p>Direttore Sanitario:</p> <p>Dr. Giovanni Maturo</p> <p>Medico Chirurgo Specialista in Urologia</p>
	<p>DIAGNOSTICA DI: LABORATORIO</p>	<p>Premedica srl Via Taranto 18 - 00182 Roma Tel - 06 77205951 premedica@gruppobios.net P. Iva 01309431003</p> <p>Direttore tecnico di laboratorio - dr.ssa Paola Manzi</p>
	<p>DIAGNOSTICA DI: LABORATORIO</p>	<p>BIOS SANGIOVANNI srl. Via Magna Grecia 117 Tel 06 7008388</p> <p>Direttore Tecnico di Laboratorio – dr.ssa Antonietta Martino</p>

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p>
---	--

	<p>DIAGNOSTICA DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGNINI ➤ SPECIALISTICA 	<p>BIOS BRACCIANO Sede legale ed operativa: 00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3 Tel. 06 99805073 Tel/Fax 06 9988454 www.bios-bracciano.it info@bios-bracciano.it P.IVA 04938281005 Direttore Sanitario: Dr. Francesco Leone Medico Chirurgo Specialista Malattia Infetti</p>
	<p>DIAGNOSTICA DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGNINI ➤ SPECIALISTICA 	<p>SALUBRIS SRL 00010 via Rona 48 g MONTELIBRETTI (RM) Tel. 0774609345 bios.montelibretti.it / info@bios-montelibretti.it P. IVA 02146131004 C.F. 86003670584 Direttore Sanitario: Dr. Roberto Gualtieri Medico Chirurgo Specialista Cardiologia</p>

Nato nel 1974, quale laboratorio di analisi cliniche per l'area territoriale di Roma, il Gruppo Bios con sede legale in via Domenico Chelini 39 attualmente è composto dalle seguenti strutture:

Bios S.p.A Società Benefit a socio Unico , 00197 Roma Via Domenico Chelini, 39- denominata Bios Euclide



Bios S.p.A. Società Benefit a socio Unico , sede operativa Via E. D'Onofrio, 9 – 00155 ROMA, denominata Servizi alle Aziende Bios Colli Aniene

Bios Diagnostica S.r.l., 00197 Roma Via Domenico Chelini, 39 (7°p. e 6°p), denominata Diagnostica Bios Euclide

Fisiobios S.r.l, con sede legale ed operativa 00197 Roma Via Francesco Denza, 27, denominata Fisio Bios Denza

Fisiobios S.r.l, con sede operativa 00197 Roma Via Archimede, 10/11, denominata Surgery Bios Archimede

Fisiobios S.r.l, con operativa 00197 Roma Via Tuccimei, 1, denominata Fisio Bios Tuccimei

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	---

Bios San Giovanni srl, Via Magna Grecia 117

Bios Bracciano S.r.l. via del Fornaccio 1/3 Bracciano

Premedica s.r.l. Via Taranto 18 - 00182 Roma

Bios Salubris srl 00010 via Rona 48 G MONTELIBRETTI (RM), denominato Bios Montelibretti



Nato dalla volontà e dalla lungimiranza della direzione della società originaria, Bios S.p.A., oggi grazie alla continua evoluzione, spinta alla coerenza, alle esigenze del territorio e al desiderio di un continuo miglioramento è arrivato ad essere un moderno e diversificato Centro di Servizi Sanitari polispecialistici, e ha acquisito una rilevanza di primo piano a livello regionale e nazionale.

Oltre un milione di analisi di laboratorio eseguite ogni anno consolidano oggi l'Azienda come una delle strutture socio-sanitarie maggiormente radicate nel territorio, apprezzata e riconosciuta per i suoi elevati standard qualitativi, che ne fanno un punto di riferimento di grande affidabilità, serietà e competenza.

Numerosi e differenziati i servizi offerti, parte dei quali in regime di convenzione con il SSR, comprendenti tutte le analisi di laboratorio, da quelle più comuni a quelle più sofisticate, le più moderne tecniche di imaging, una ampia gamma di accertamenti diagnostico-specialistici, servizi di Fisioterapia poliambulatorio chirurgico, endoscopia digestiva, service di laboratorio, medicina del lavoro.

Il Gruppo Bios pone al centro del suo impegno le esigenze dei cittadini, le loro aspettative, il loro benessere. Un' Azienda non solo presente ma attiva, con continuità al servizio degli utenti, aperta tutto l'anno (compreso il mese di agosto) e in grado di assicurare un elevatissimo numero di prestazioni.

La privacy dei clienti infine, è assicurata in tutte le fasi del processo operativo, dall'accettazione all'archiviazione dei dati sensibili, secondo quanto previsto dalla normativa vigente

	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p>
---	---

3. Principi Ispiratori della Carta dei Servizi

➤ **Uguaglianza, imparzialità e rispetto :**

tutti i servizi e le prestazioni erogati dalle Società del Gruppo Bios sono garantiti secondo regole uguali per tutti i cittadini, **senza discriminazioni** sulla base di età, sesso, religione, condizione economica, status sociale, opinione politica, condizione di salute ecc.: ogni cittadino è assistito e trattato con obiettività, riguardo, attenzione e cortesia **nel pieno rispetto della dignità della persona** della confidenzialità delle informazioni di carattere personali e sanitarie.

➤ **Continuità e rispetto dei tempi del paziente:**



tutti i servizi e le prestazioni erogati dalle Società del Gruppo Bios sono garantiti con continuità e costanza nel tempo. In caso di interruzione o di funzionamento fuori norma il Gruppo Bios adotta tempestivamente tutte le misure ritenute necessarie e utili per informare di ciò il cittadino al fine di evitare eventuali disagi; per tutti i servizi e le prestazioni sono garantiti **tempi veloci e predeterminati** attraverso l'utilizzo di liste di attesa e anche in relazione al grado di urgenza.

➤ **Informazione, diritto di scelta e al consenso:**

tutte le informazioni relative ai servizi e le prestazioni erogate dalle Società del Gruppo Bios sono facilmente accessibili, disponibili e rese comprensibili a tutti gli utenti; ciò al fine di garantire all'utente: il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari, un pieno coinvolgimento (anche a soggetti che si trovano in situazione, di temporanea fragilità) a partecipare attivamente (consenso informato) alle decisioni che riguardano la sua salute o il diritto di rifiutare un trattamento.

➤ **Efficienza ed efficacia:**



Il Gruppo Bios si impegna ad adottare le misure ritenute più idonee per garantire che l'erogazione dei servizi e delle prestazioni siano improntati all'efficienza, precisione e accuratezza, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard di alta qualità e sicurezza, con l'impiego di etica professionale, senso di responsabilità e investimenti continui in tecnologia e formazione, in modo da assicurare la massima soddisfazione dell'utente. Fermo restando il diritto di quest'ultimo a reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno, a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	--

4. Carta dei diritti e Doveri dell'utente:

4.1 Carta dei diritti

<p>1. Diritto a misure preventive</p>
<p>Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. (Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)</p>
<p>2. Diritto all'accesso</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.</p>
<p>3. Diritto alla informazione</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.</p>
<p>4. Diritto al consenso</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.</p>
<p>5. Diritto alla libera scelta</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni. (Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)</p>
<p>6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.</p>
<p>7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti</p>
<p>Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.</p>
<p>8. Diritto al rispetto di standard di qualità</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.</p>
<p>9. Diritto alla sicurezza</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.</p>
<p>10. Diritto alla innovazione</p>
<p>Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche,</p>

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	--

secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia. **(Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)**

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze. **(Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)**

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

4.2 Doveri dell'utente



L'utente, quando accede alle strutture del Gruppo Bios è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale del Gruppo Bios con il quale si trova ad interagire.

L'accesso alle strutture del Gruppo Bios esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie al fine di evitati sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture del Gruppo Bios, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti.

All'interno delle strutture del Gruppo Bios è vietato fumare.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <div style="text-align: center;">  <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p> </div>
---	---

Sez. II. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

5. Bios San Giovanni(Praximedica srl) Info : Sede operativa di via Magna Grecia 117 06-7092043

La struttura è aperta tutto l'anno ed esegue il seguente orario:

Lunedì - Venerdì 07.00 /18.00

Sabato 07.00 / 14.00

Domenica 07.00 / 12.00

Durante il mese di Agosto l'orario di apertura della struttura può subire una lieve variazione, che viene comunicata opportunamente e tempestivamente alla clientela, al fine di prevenire eventuali disagi.

Direttore Tecnico *Dr.ssa Antonietta Martino*

D.P.O *Dr.ssa Simona Tarpignati*

La Struttura ha provveduto al superamento delle BARRIERE ARCHITETTONICHE

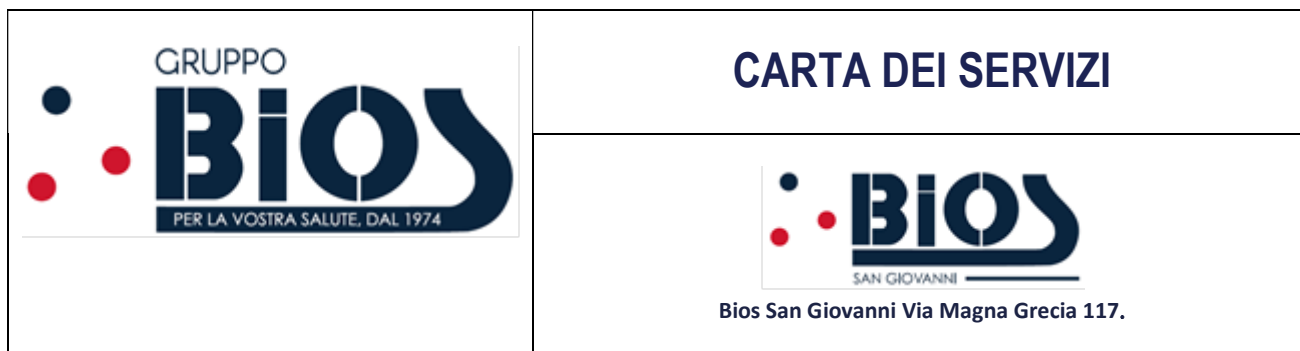
Parcheggi convenzionati per la clientela: 1 ora di sosta gratuita

- Garage (Gestione Autorimesse 2000) Via Britannia 18

5.1. Diagnostica di laboratorio - Analisi Cliniche

Responsabili del servizio

Direttore Tecnico	Dr.ssa Antonietta Martino
R.R. Patologia Clinica	Dr.ssa Antonietta Martino
	Dr.ssa Laura Morana
	Dr.ssa Gaia Montefredini
	Dr. Alessandro Matteucci
R.R. Sala Prelievi	Dr.ssa Paola Manzi
	Dr.ssa Federica Tani



PRELIEVI EMATICI

ORARIO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

- Feriali: 07.00 – 18.00
- Sabato: 07.00 – 14.00
- Domenica: 07.00 – 12.00

Prelievi domiciliari per appuntamento.

RITIRO REFERTI

- Feriali: 07.00-18.00 *
- Sabato: 07.00 – 14.00
- Domenica: 07.00-12.00 *

* Salvo Variazioni indicate in Fattura

- Consegna referti via mail

- Per l'esecuzione delle analisi cliniche non occorre prenotazione.

I pazienti possono presentarsi nell'orario in cui si effettuano i prelievi senza avere appuntamento

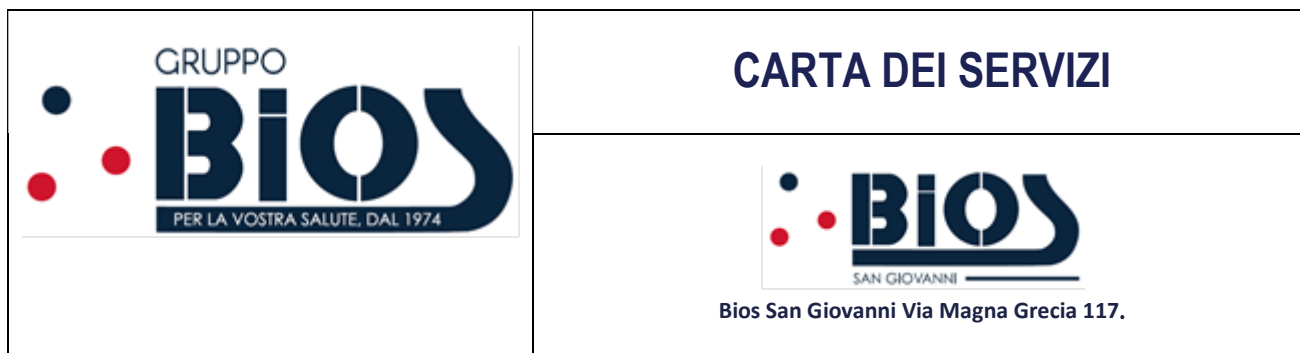
Analisi cliniche eseguite con metodiche ad alta tecnologia:

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| • Allergologia (PRIST-RAST)* | • Genetica medica | • Microbiologia* |
| • Andrologia | • Immunometria * | • Parassitologia* |
| • Biologia Molecolare | • Intolleranze Alimentari | • Ormonologia * |
| • Chimica-clinica* | • Istologia | • Sierologia* |
| • Citologia* | • Medicina legale | • Radioimmunologia* |
| • Ematologia* | • Markers epatici e tumorali* | • Tossicologia HPLC |
| • Farmaci e droghe | | |

* In regime di accreditamento per tutti gli esami previsti dal S.S.R.

Esenzioni analisi in convenzione :

- esenzioni per eta' e reddito
- esenzioni per patologia
- esenzioni per gravidanza



Per maggiori e più dettagliate informazioni sulle “esenzioni analisi in convenzione”, per i punti sopra citati, è possibile consultare il sito www.bios-sangiovanni.it

La lista completa A-Z delle singole analisi eseguibile in Bios San Giovanni, costantemente aggiornata, è consultabile su richiesta dell’utente presso la segreteria oppure sulla pagina del sito <https://bios-sangiovanni.it/analisi-dalla-a-alla-z/>
Per i costi delle prestazioni l’utente può richiederli in qualunque momento agli operatori presenti presso tutte le segreterie dei reparti, in fase di accettazione o tramite e-mail.

È possibile in oltre richiedere un preventivo scritto con il costo globale di tutte le prestazioni richieste.

Tutto il personale addetto, opportunamente formato, sarà lieto di poter soddisfare tutte le richieste.

5.1.1. Accorgimenti da eseguire per l’esecuzione dei prelievi ematici

Per tutti i Prelievi Ematici

Modalità di digiuno alle quali il paziente deve attenersi per eseguire il prelievo ematico:

- 1** *In generale è necessario che il paziente sia a **digiuno da almeno 6-8 ore**.
È ammessa la sola assunzione di 1-2 bicchieri d’acqua.*
- 2** *Se il paziente deve eseguire il prelievo per il **quadro lipidico**, si consiglia, un **digiuno minimo di 10 ore**.*
- 3** *Per i **prelievi eseguiti nel pomeriggio** il paziente deve aver fatto una **colazione** (o pranzo) **leggera** e al momento del prelievo deve essere **digiuno da circa 6 ore**.*

5.1.2 Accorgimenti da eseguire per l’esecuzione di alcuni prelievi ematici e consegna campioni biologici .

Urine/Feci



- Raccolta urine per l’esame completo
- Raccolta feci per l’esame completo
- Raccolta urine delle 24 ore
- Creatinina clearance(con prelievo ematico)

Prelievi Ematici

- Aldosterone e renina ematici
- Bitest (duo-test)
- Cortisolo e acth
- Aldolasi e creatin-fosfo chinasi (cpk)
- Psa totale
- Psa libero

Altre Analisi

- Breath-Test Per Intolleranza Al Lattosio
- Breath-Test Per H.P
- Breath-Test Al Glucosio
- Spermiogramma

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.
---	--

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Modalità di raccolta urine per cross-links - Idrossiprolinuria test di nordin - Esame citologico urine | <ul style="list-style-type: none"> - Colesterolo totale, colesterolo hdl, colesterolo ldl, trigliceridi, apolipoproteina a e apolipoproteina b |
|--|---|

5.1.3. Modalità di raccolta e conservazione dei campioni per esami microbiologici

Urine	Feci	Espettorato	Liquido Seminale
<ul style="list-style-type: none"> - Urine del bambino con età inferiore ai 2 anni - Urine di pazienti con catetere a permanenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Coprocoltura - Esame completo e/o parassitologico - Sangue occulto - Scotch-test (test di graham) - Ricerca antigeni di helicobacter pylori - Ricerca antigeni di giardia - Ricerca calprotectina 	<ul style="list-style-type: none"> - Ricerca di germi comuni - Ricerca di micobatteri (bk), 	<ul style="list-style-type: none"> - Ricerca di germi comuni - Ricerca di Micoplasmu urogenitali - Ricerca Trichomonas vaginalis - Ricerca di Neisseria gonorrhoeae - Ricerca di Batteri anaerobi - Ricerca di Gardnerella vaginalis

Tutti i moduli riportanti le informazioni necessarie per la raccolta e conservazione dei campioni per gli esami sopra elencati possono essere richiesti direttamente presso la segreteria del I Piano - Accettazione Analisi Cliniche e Consegna Referti.

Tutto il personale addetto, opportunamente formato, sarà lieto di poter soddisfare tale richiesta.

5.2.3 Lab. Service

Responsabile Relazioni Clienti Dr.ssa Giuliana Peruzzi
 Responsabile Segreteria Sig.ra Antonella Bolla

Il servizio è esclusivamente dedicato ad enti e regolamentato attraverso un contratto stipulato tra le parti

Sez. III. Standard di qualità impegni e programmi

Responsabile assicurazione della qualità: avv. Fernando Patrizi

Responsabile ufficio qualità: dr. Vincenzo La Barbera

6. Standard di qualità

La Direzione del GRUPPO BIOS S.p.A. considera fondamentale la piena ed efficace gestione del "SISTEMA QUALITÀ". A tal fine assicura la massima competenza, professionalità, imparzialità e rispetto dell'etica professionale da parte di tutti i propri collaboratori.



Il sistema di gestione della qualità è conforme ai requisiti della norma ISO 9001 .

Dal 2013 il servizio di Diagnostica di Laboratorio è conforme ai requisiti dello standard "Qualità in Medicina di Laboratorio" rilascia dall'ente Certificatore Bureau Veritas Italia, che integra i requisiti delle norme ISO 9001.

6.1 Comunicazioni / rapporti con l'utenza.

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, il Laboratorio di Praximedica S.r.l. provvede periodicamente alla formazione di tutto il personale operativo presso tutte le segreterie dei reparti al fine di fornire ogni genere d'informazione relativa ai servizi erogati, con l'ausilio di un efficiente sistema informativo informatizzato. Nelle sale di attesa della Struttura sono presenti e a disposizione del pubblico materiali informativi vari come: brochure illustrative dei servizi, comunicazioni, note informative, la Carta dei servizi.

Per quanto attiene alle informazioni di carattere sanitario, relativamente agli aspetti clinico-sanitari, diagnosi, test diagnostici o farmaci, l'utente del Bios San Giovanni può rivolgersi direttamente al Responsabile della prestazione e quindi alla Direzione Tecnica, che sono sempre a disposizione per eventuali esigenze di chiarimenti e approfondimenti.

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
	 <p>Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.</p>

7. Impegni e programmi del Gruppo BIOS

La Direzione del Gruppo BIOS, coerentemente con quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001 fa garante dello sviluppo e della messa in atto del sistema di gestione per la qualità e si impegna:



- al miglioramento continuo e all'efficacia del sistema gestione qualità;
- a monitorare costantemente le attività di miglioramento delle performance nei confronti del cliente e a valutare tutto quanto necessario affinché i requisiti dichiarati e le richieste esplicite ed implicite della clientela siano gestiti in maniera esaustiva, diventando parte attiva nel controllo e nello studio delle migliori soluzioni a ciò deputate.
- a stabilire obiettivi misurabili e coerenti con la politica per la qualità, che a seconda dei casi potranno coinvolgere singoli o gruppi coordinati da un responsabile di obiettivo.
- rende disponibili le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità. Mette a disposizione tutte le infrastrutture necessarie affinché i prodotti da esso forniti corrispondano ai requisiti richiesti e assicura la massima competenza, professionalità, imparzialità e rispetto dell'etica professionale da parte di tutti i propri collaboratori
- *Sez. IV. Meccanismi di tutela e di verifica*

8. Meccanismi di tutela e di verifica

La direzione del Gruppo Bios si impegna a monitorare e misurare la qualità del servizio e il livello di soddisfazione dei propri utenti, al fine di assicurare l'adeguatezza e il miglioramento del sistema.

In fase di riesame presta particolare rilievo alle informazioni di ritorno da parte del cliente, ferma nella convinzione di poter migliorare i propri servizi grazie ai suggerimenti, consigli e reclami, accolti e valutati con soddisfazione e spirito critico.

La raccolta delle informazioni di ritorno del cliente avviene tramite utilizzo del modulo "Valutazione clienti", presente presso tutte le segreterie di reparto e a completa disposizione del cliente; tramite sito web, nell'apposita sezione customer care; attraverso reclami scritti, per mezzo dell'apposito modulo, anch'esso presente presso tutte le segreterie di reparto e a completa

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
	 Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117.

disposizione del cliente e con reclami verbali. In questi casi la direzione si impegna a rispondere entro 48 ore.

9. Contatti utili:

Segreteria: 06 7092043

info@bios-sangiovanni.it

labservice@gruppobios.net

biospacustomer@gruppobios.net

La lista completa delle singole analisi con i prezzi S.S.R. e privati eseguibili in Praximedica Srl aggiornata annualmente , è consultabile sul sito www.bios-sangiovanni.it Tutte le altre informazioni (il nome dell'analisi, valori di riferimento, il metodo utilizzato, il giorno in cui si esegue l'analisi, tempi di risposta dell'analisi) su richiesta dell'utente sono visionabili a video presso la segreteria del I Piano, Accettazione Analisi Cliniche e Ritiro Referti