

CARTA DEI SERVIZI



Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26.

In ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995

Edizione 8 del 27/11/25 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



	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

*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

Sommario

1. Introduzione:	5
Sez. I Presentazione del Gruppo Bios e principi fondamentali	5
2. Le società del Gruppo Bios	5
3. Principi Ispiratori della Carta dei Servizi	9
4. Carta dei diritti e Doveri dell'utente:	10
4.1 Carta dei diritti	10
4.2 Doveri dell'utente	12
Sez. II. Informazioni sulla struttura ed i servizi forniti	12
5. Bios San Giovanni srl Info : Sede operativa di via Magna Grecia 117	12
5.1. Diagnostica di laboratorio - Analisi Cliniche	13
PRELIEVI EMATICI	13
RITIRO REFERTI	13
5.1.1. Accorgimenti da eseguire per l'esecuzione dei prelievi ematici	14
5.1.2 Accorgimenti da eseguire per l'esecuzione di alcuni prelievi ematici e consegna campioni biologici	15
5.1.3. Modalità di raccolta e conservazione dei campioni per esami microbiologici	15
5.2. Lab. Service	16
6. Bios San Giovanni srl Poliambulatorio Info : Sede operativa di Piazza Tuscolo 26	16
Parcheggi convenzionati per la clientela: 1 ora di sosta gratuita	16
6.1 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	17
6.1.2 DIAGNOSTICA ECOGRAFICA	18
6.1.3 RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE	18
6.1.4 TAC	20
6.2 DIAGNOSTICA SPECIALISTICA	21
Sez. III. Standard di qualità impegni e programmi	22
7. Standard di qualità	22
7.1 Gestione dei tempi di attesa:	23

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

7.2 Gestione tempi di attesa, prenotazioni e tempi di risposta e/o consegna del referto.	23
7.3 Continuità	23
7.4 efficienza e qualità del servizio	23
7.5 Comunicazioni / rapporti con l'utenza	23
7.6 Comfort e innovazione tecnologica strumentale.....	24
7.7 Diversificazione e ampliamento dei servizi	24
8. Impegni e programmi del Gruppo BIOS	24
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:.....	24
➤ al miglioramento continuo e all'efficacia del sistema gestione qualità;.....	24
Sez. IV. Meccanismi di tutela e di verifica	25
9. Meccanismi di tutela e di verifica	25
10. Contatti utili:.....	25

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

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 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 ed 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.

Sez. I Presentazione del Gruppo Bios e principi fondamentali

2. Le società del Gruppo Bios

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

	DIAGNOSTICA DI: ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGINI ➤ SPECIALISTICA	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. Vincenzo Trischitta – Medico Chirurgo Specialista in Endocrinologia
	DIAGNOSTICA DI: ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGINI ➤ SPECIALISTICA	BIOS S.p.A. Società Benefit a Socio Unico Laboratorio: Sede operativa Via E. Franceschini, 125 – 00155 ROMA

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

		Tel: 06 40800535 06 40800229 – Fax: 06 40800253 collianiene@gruppobios.it Direttore Tecnico di Laboratorio – Dott.ssa Paola Manzi Direttore Sanitario: Dr. Giovanni Maturo Medico Chirurgo Specialista in Urologia
	DIAGNOSTICA: ➤ PER IMMAGINI ➤ SPECIALISTICA	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. Vincenzo Trischitta – Medico Chirurgo Specialista in Endocrinologia
	DIAGNOSTICA ➤ SPECIALISTICA ➤ FISIOTERAPIA	FISIOBIOS SRL Sede legale ed operativa: 00197 Roma Via Francesco Denza, 27 Tel. 06 8082536 - 06 8080514 www.fisiobios.it fisiobios@gruppobios.net P. IVA , C. Fisc 04534481009 Direttore Sanitario: Prof. Vincenzo Trischitta – Medico Chirurgo Specialista in Endocrinologia Direttore Tecnico: prof. Marcello Celestini
	➤ AMBULATORIO CHIRURGICO POLISPECIALISTICO ➤ ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Sede operativa Fisiobios srl: 00197 Roma Via Archimede, 10/11 Tel. +39 06 8076000 www.bios-surgery.it biossurgery@gruppobios.it P. IVA , C. Fisc 04534481009 Direttore Sanitario: Prof. Vincenzo Trischitta – Medico Chirurgo

	CARTA DEI SERVIZI
	 Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26

		Specialista in Endocrinologia
	DIAGNOSTICA ➤ SPECIALISTICA ➤ PER IMMAGINI E STRUMENTALE	Sede operativa Fisiobios srl: 00197 Roma Via Tuccimei, 1 Tel. +39 06 8081820 www.fisiobios.it fisiobios@gruppobios.net P. IVA , C. Fisc 04534481009 Direttore Sanitario: Prof. Vincenzo Trischitta – Medico Chirurgo Specialista in Endocrinologia
	DIAGNOSTICA DI: ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGINI ➤ SPECIALISTICA	BIOS SAN GIOVANNI srl. Laboratorio: Via Magna Grecia 117 – 00183 Roma Tel 06 7092043 P. IVA 01319331003 C. Fisc 04880880580 Direttore Tecnico di Laboratorio – dr.ssa Antonietta Martino www.bios-sangiovanni.it info@bios-sangiovanni.it BIOS SAN GIOVANNI srl Poliambulatorio: Piazza Tuscolo 26 – 00183 Roma Tel – 06 7092043 P. IVA 01319331003 C. Fisc 04880880580 Direttore Sanitario: Dr. Andrea Grossi Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica www.bios-sangiovanni.it specialisticabsg@gruppobios.it
	DIAGNOSTICA DI: ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGINI ➤ SPECIALISTICA	BIOS BRACCIANO Sede legale ed operativa: 00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3-5 Tel. 06 99805073 Tel/Fax 06 9988454 www.bios-bracciano.it info@bios-bracciano.it

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

		P.IVA 04938281005 Direttore Sanitario: Dr. Francesco Leone Medico Chirurgo Specialista Malattia Infettive
	DIAGNOSTICA DI: ➤ LABORATORIO ➤ PER IMMAGINI SPECIALISTICA	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. Francois J.Rached Medico Chirurgo Specialista in Urologia

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 Colli Aniene srl - Via E. Franceschini, 125 – 00155 ROMA

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

Bios San Giovanni srl, Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26

Bios Bracciano S.r.l. via del Fornaccio 1/3-5 Bracciano

	CARTA DEI SERVIZI
	 Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26

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 ed al desiderio di un continuo miglioramento, è arrivato ad essere un moderno e diversificato Centro di Servizi Sanitari polispecialistici, ed 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, un'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) ed 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

3. Principi Inspiratori 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:**

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

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 ed 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 ed 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 ed 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 ed 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.

4. Carta dei diritti e Doveri dell'utente:

4.1 Carta dei diritti

1. Diritto a misure preventive
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso
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.
3. Diritto alla informazione
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.
4. Diritto al consenso
Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

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.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

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.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

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.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, 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.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

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.

	CARTA DEI SERVIZI
	 Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26

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 evitare 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.

Sez. II. Informazioni sulla struttura ed i servizi forniti

5. Bios San Giovanni srl

Info : Sede operativa di via Magna Grecia 117

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 Laboratorio: *Dr.ssa Antonietta Martino*

D.P.O Dr.ssa Simona Tarpignati

La Struttura ha provveduto al superamento delle BARRIERE ARCHITETTONICHE

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

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 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 della maggior parte delle analisi cliniche non occorre prenotazione, i pazienti possono presentarsi nell'orario in cui si effettuano i prelievi senza avere appuntamento

-
- **La prenotazione è necessaria per l'esecuzione di:**

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

- **Curve da carico di Glucosio (OGGT)**
- **Breath Test**
- **Spermioγραμμα**
- **Test Tossicologici**
- **Tamponi, Pap Test, Thin Prep**

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 età 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 inoltre 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:

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

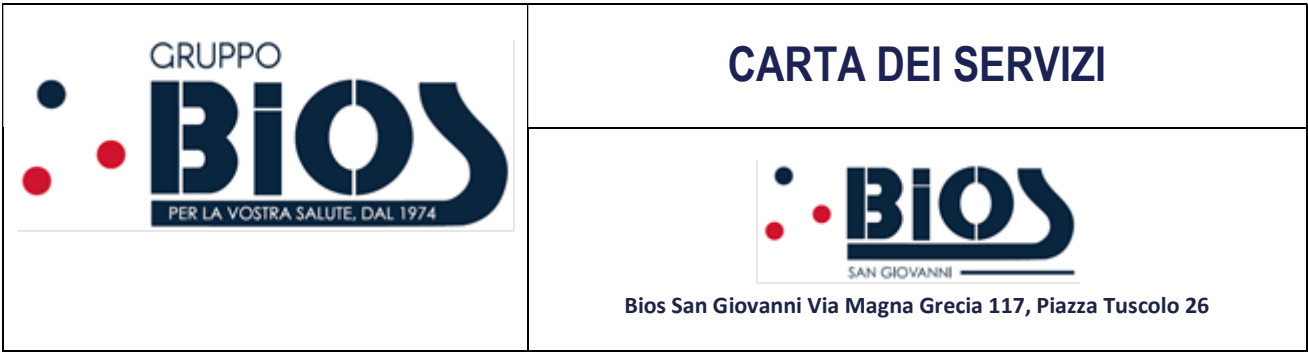
- 1 **In generale** è necessario che il paziente sia a **digiuno da almeno 6-8 ore**.
È ammessa la sola assunzione di 1-2 bicchieri d'acqua.
- 2 Se il paziente deve eseguire il prelievo per il **quadro lipidico**, si consiglia, **un digiuno minimo di 10 ore**.
- 3 Per i **prelievi eseguiti nel pomeriggio** 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	Prelievi Ematici	Altre Analisi
- Raccolta urine per l'esame completo - Raccolta feci per l'esame completo - Raccolta urine delle 24 ore - Creatinina clearance (con prelievo ematico) - Modalità di raccolta urine per cross-links - Idrossiprolinuria test di Nordin - Esame citologico urine	- Aldosterone e renina ematici - Bitest (duo-test) - Cortisolo e ACTH - Aldolasi e Creatin-fosfo chinasi (CPK) - Psa totale - Psa libero - Colesterolo totale, Colesterolo hdl, Colesterolo ldl, Trigliceridi, Apolipoproteina A e Apolipoproteina B	- Breath-Test Per Intolleranza Al Lattosio - Breath-Test Per H.P - Breath-Test Al Glucosio - Spermigramma

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

Urine	Feci	Espettorato	Liquido Seminale
- Urine del bambino con età inferiore ai 2 anni - Urine di pazienti con catetere a permanenza	- Coprocultura - Esame completo e/o parassitologico - Sangue occulto - Scotch-test (test di graham) - Ricerca antigeni di helicobacter pylori	- Ricerca di germi comuni - Ricerca di micobatteri (bk),	- Ricerca di germi comuni - Ricerca di Micoplasmia urogenitali - Ricerca Trichomonas vaginalis - Ricerca di Neisseria gonorrhoeae



Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26

	- Ricerca antigeni di giardia - Ricerca calprotectina		- Ricerca di Batteri anaerobi - Ricerca di Gardnerella vaginalis
--	--	--	---

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

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

6.1 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Sede legale ed operativa:

Roma, Piazza Tuscolo 26

TEL. 06 7092043

E-MAIL specialisticabsg@gruppobios.it

P.IVA 01319331003

TUTTE LE PRESTAZIONI SI ESEGUONO SU APPUNTAMENTO.

Per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici, tutti gli operatori presenti presso le segreterie dei reparti o telefonicamente, sono a disposizione tutti i giorni feriali dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato.

ORARIO AL PUBBLICO

Orario di apertura

dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato e dalle 08.00 alle 13:00.

Ritiro referti: dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato.

CONSEGNA REFERTI VIA E-MAIL(riferito esclusivamente al referto e non delle immagini)

Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Al termine della prestazione il referto viene anche inviato via mail, previo consenso. Qualora invece non vengano consegnati immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; in alternativa il cliente può designare un delegato al ritiro, dopo aver concesso le appropriate autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Per i costi dei singoli accertamenti l'utente può richiederli in qualunque momento agli operatori presenti presso le segreterie dei reparti, in fase di accettazione o di prenotazione. Tutto il personale addetto, all'uopo formato, sarà lieto di poter soddisfare tutte le richieste.

Direttore Sanitario:

Dr. Andrea Grossi: Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica

Direttore Tecnico di Radiologia:

Dr. Andrea Grossi: Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

6.1.2 DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

ECOGRAFIA INTERNISTICA, ECOCOLORDOPPLER

ECOGRAFICA EPATICA ECOGRAFICA VIE BILIARI ECOGRAFIA PANCREATICA ECOGRAFIA SPLENICA (MILZA) ECOGRAFIA EPATO-PANCREATICA ECOGRAFIA RENALE ECOGRAFIA DELLE LOGGE SURRENALICHE ECOGRAFIA VESCICALE ECOGRAFIA MAMMARIA ECOGRAFIA DEL COLLO ECOGRAFIA TIROIDEA ECOGRAFIA STAZIONI LINFONODALI ECOGRAFIA AORTA ADDOMINALE ECOCOLORDOPPLER TIROIDE ECODOPPLER PELVICO ECOCOLORDOPPLER EPATO-PANCREAS ECODOPPLER PELVICO SOVRAPUBICO ECODOPPLER PELVICO ENDOVAGINALE ECODOPPLER RENALE ECOCARD.COLOR DOPPLER M.E B. ECOCOLORDOPPLER TESTICOLARE ECOCOLORDOPPLER MAMARIO	ECOGRAFIA RENALE E VESCICALE ECOGRAFIA RENALE-SURRENALICA ECOGRAFIA VESCICO-PROSTATICA PER VIA SOVRAPUBICA ECOGRAFIA VESCICO-PROSTATICA PER VIA ENDORETTALE ECOGRAFIA RENALE E VESCICO-PROSTATICA PER VIA SOVRAPUBICA ECOGRAFIA RENALE E PELVICA (DONNA) ECOGRAFIA ADDOMINALE COMPLETA (UOMO) ECOGRAFIA ADDOMINALE COMPLETA (DONNA)	ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE (FEGATO, MILZA, PANCREAS, RENI) ECOGRAFIA TESTICOLARE ECOGRAFIA SCROTALE ECOGRAFIA INGUINALE ECOGRAFIA MUSCOLARE ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA (TENDINE DI ACHILLE, STUDIO PER PRESENZA DI TUMEFAZIONI, CISTI, EMATOMI, NODULI ECC.) ECOGRAFIA PARTI MOLLI ECOGRAFIA ARTICOLARE (GINOCCHIO, SPALLA) ECOGRAFIA IPODERMA
--	---	--

6.1.3 RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE

RMN VESCICA CON/SENZA MDC	RMN PROSTATA MULTIPARAMETR. CON/SENZA MDC
RMN UROGRAFIA CON MDC	RMN POLSO SINISTRO CON/SENZA MDC
RMN TORACE/MEDIASTINO CON/SENZA MDC	RMN POLSO DESTRO CON/SENZA MDC
RMN TORACE CON/SENZA MDC	RMN POLSI CON/SENZA MDC
	RMN PLESSO BRACHIAL.DX CON/SENZA MDC
RMN TIROIDE CON/SENZA MDC	RMN PLESSO BRAC.SX CON/SENZA MDC
RMN SURRENI CON/SENZA MDC	RMN PLESSO BRAC.BILAT. CON/SENZA MDC
RMN STERNO-CLAVEARE CON/SENZA MDC	RMN PIEDI CON/SENZA MDC
RMN SPALLE CON/SENZA MDC	RMN PIEDE SINISTRO CON/SENZA MDC
RMN SPALLA SINISTRA CON/SENZA MDC	RMN PIEDE DESTRO CON/SENZA MDC
RMN SPALLA DESTRA CON/SENZA MDC	RMN PENE CON/SENZA MDC
RMN SELLA TURCICA CON/SENZA MDC	RMN ORBITE CON/SENZA MDC
RMN SEGMENTO SCHELETR. CON/SENZA MDC	RMN MUSCOLARE

RMN SCROTO CON/SENZA MDC	RMN MASSICCIO FACCIALE CON/SENZA MDC
RMN GOMITO DESTRO CON/SENZA MDC	RMN MANO SINISTRA CON/SENZA MDC
RMN GOMITI CON/SENZA MDC	RMN MANO DX E SX CON/SENZA MDC
RMN GINOCCHIO SX CON/SENZA MDC	RMN MANO DESTRA CON/SENZA MDC
RMN GINOCCHIO DESTRO CON/SENZA MDC	RMN MANI E POLSI
RMN GINOCCHIA CON/SENZA MDC	RMN MAMMELLA BILATER. CON/SENZA MDC
RMN GAMBE CON/SENZA MDC	RMN LOMBO/SACRALE CON/SENZA MDC
RMN GAMBA SINISTRA CON/SENZA MDC	RMN COSCE CON/SENZA MDC
RMN GAMBA DESTRA CON/SENZA MDC	RMN COLONNNA + ENCEF. CON MDC
RMN FARINGE CON/SENZA MDC	RMN COLONNA LOMBO/SACRALE MDC
RMN EPATICA MDC EPATOSPECIFICO	RMN COLONNA IN TOTO CON/SENZA MDC
RMN ENTERO RISONANZA CON MDC	RMN COLONNA DORSALE CON MDC
RMN ENCEFALO CON/SENZA MDC	RMN COLONNA CERVICALE CON/SENZA MDC
RMN DORSALE SENZA MDC	RMN COLLO CON/SENZA MDC
RMN COSCIA SINISTRA CON/SENZA MDC	RMN COLANGIOGRAFIA CON/SENZA MDC
RMN ARTIC.TEMPORO MANDIBOLARE	RMN CAVIGLIE CON/SENZA MDC
RMN ANGIO VASI INTRACRANICI	RMN CAVIGLIA SINISTRA CON/SENZA MC
RMN ANGIO VASI DEL COLLO + MDC	RMN CAVIGLIA DESTRA CON/SENZA MDC
RMN ANGIO DISTR.TORACICO + MDC	RMN CARDIACA
RMN ANGIO DISTR.ADDOMIN. + MDC	RMN BRACCIO SINISTRO CON/SENZA MDC
RMN ANGIO ARTO INFER. CON MDC	RMN BRACCIO DESTRO CON/SENZA MDC
RMN ANGIO ARTI INFER. CON MDC	RMN BRACCIA CON/SENZA MDC
RMN ANCA SINISTRA CON/SENZA MDC	RMN BACINO CON/SENZA MDC
RMN ANCA DESTRA CON/SENZA MDC	RMN AVAMBRACCIO DESTRO CON/SENZA MDC
RMN ADDOME SUPERIORE CON/SENZA MDC	RMN AVAMBRAC.SINISTR. CON/SENZA MDC
RMN ADDOME INFERIORE CON/SENZA MDC	
RMN ADDOME COMPLETO CON/SENZA MDC	
RISONANZA MAGNETICA FEMORE SN	
RISONANZA MAGNETICA FEMORE DX	

6.1.4 TAC

TAC CARDIACA	TAC FEMORE SINISTRO
TAC CARDIACA CALCIUM SCORE	TAC FEMORI
TAC CARDIACA CON M.D.C.	TAC GAMBA DESTRA
TAC LOMBO-SACRALE E BACINO	TAC GAMBA SINISTRA
TAC MANDIBOLA	TAC GAMBE
TAC MASSICCIO FACCIALE	TAC GINOCCHIA
TAC MASTOIDI E ROCCHIE PETROSE	TAC GINOCCHIO DESTRO
TAC MEATI ACUSTICI INTERNI	TAC GINOCCHIO SINISTRO
TAC ORBITE	TAC GOMITO DESTRO
TAC PAROTIDE	TAC GOMITO SINISTRO
TAC PELVI	TAC LARINGE
TAC PIEDE DESTRO	TAC CAVIGLIA DESTRA
TAC PIEDE SINISTRO	TAC CAVIGLIA SINISTRA
TAC POLSI	TAC CAVIGLIE
TAC POLSO DESTRO	TAC COLLO
TAC POLSO SINISTRO	TAC COLLO E MAS. FACCIALE
TAC SACRO-COCCIGE	TAC COLONNA CERVICALE
TAC STERNO	TAC MASTOIDI E ROCCHIE PETROSE
TAC TORACE	TAC TOTAL BODY E PELVI
TAC TORACE ADDOME E PELVI	UROTAC
TAC TORACE E ADDOME	TAC TORACE CON MDC
TAC TORACE E COLLO	TAC ADDOME CON M.D.C.
TAC TOTAL BODY	TAC TOTAL BODY E PELVI M.D.C.
TAC MASSICCIO FACCIALE	TAC LOMBO-SACRALE E BACINO
	TAC MANDIBOLA

TAC MASSICCIO FACCIALE CON MDC	TAC CAVIGLIA DESTRA
DENSITOMETRIA TC VERTEBRALE	TAC CAVIGLIA SINISTRA
ENTEROGRAFIA T.C. CON MDC	TAC CAVIGLIE
TAC ADDOME	TAC COLLO
TAC ADDOME E COLLO	TAC COLLO E MAS. FACCIALE
TAC ADDOME E PELVI	TAC COLONNA CERVICALE
TAC ANGIO AORTA ADDOMINALE	TAC COLONNA DORSALE
TAC ANGIO ARTI INFERIORI	TAC COLONNA LOMBO-SACRALE
TAC ANGIO VASI DEL COLLO	TAC COLONSCOPIA VIRT. CON MDC
TAC ANGIOGRAFIA CIRC.INTRACRAN	TAC COLONSCOPIA VIRTUALE
TAC ANGIOGRAFIA DISTRET.PERIF.	TAC CON INFILTRAZIONE SPINALE
TAC ANGIOGRAFIA PER DISTRETTO	TAC COXO FEMORALI
TAC ANGOLO PONTO-CEREBELLAR	TAC CRANIO
TAC AORTA TORACICA CON MDC	TAC CRANIO E M. FACCIALE
TAC AORTOGRAFIA	TAC CRANIO E TORACE
TAC ART.TEMPORO-MANDIBOLARI	TAC CRANIO ED ADDOME
TAC ARTI INFERIORI	TAC CRANIO ROCCHIE MASTOIDI

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

TAC ARTI SUPERIORI	TAC EPIFARINGE
TAC BACINO	TAC FEMORE DESTRO

6.2 DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

Roma, Piazza Tuscolo 26

TEL. 06 7092043

E-MAIL specialisticabsg@gruppobios.it

P.IVA 01319331003

TUTTE LE PRESTAZIONI SI ESEGUONO SU APPUNTAMENTO.

Per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici, tutti gli operatori presenti presso le segreterie dei reparti o telefonicamente, sono a disposizione tutti i giorni feriali dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato.

ORARIO AL PUBBLICO

Orario di apertura

dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato e dalle 08.00 alle 13:00.

Ritiro referti: dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 13:00 il Sabato.

CONSEGNA REFERTI VIA E-MAIL(riferito esclusivamente al referto e non delle immagini)

Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Al termine della prestazione il referto viene anche inviato via mail, previo consenso. Qualora invece non vengano consegnati immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; in alternativa il cliente può designare un delegato al ritiro, dopo aver concesso le appropriate autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Per i costi dei singoli accertamenti l'utente può richiederli in qualunque momento agli operatori presenti presso le segreterie dei reparti, in fase di accettazione o di prenotazione.

Tutto il personale addetto, all'uopo formato, sarà lieto di poter soddisfare tutte le richieste.

Direttore Sanitario:

Dr. Andrea Grossi: Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica

Direttore Tecnico di Radiologia:

	CARTA DEI SERVIZI Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

Dr. Andrea Grossi: Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica

Elenco prestazioni di Diagnostica Specialistica

DIABETOLOGIA E ENDOCRINOLOGIA	DIETOLOGIA	GINECOLOGIA
VISITA SPECIALISTICA	ESAME BIOIMPEDEZOMETRICO VALUTAZIONE COMPORTAMENTALE VISITA SPECIALISTICA DIETOLOGICA	PAP TEST TAMPONI VISITA GINECOLOGICA
GASTROENTEROLOGIA	NEUROLOGIA	ORTOPEDIA
VISITA SPECIALISTICA	VISITA SPECIALISTICA Elettromiografie	VISITA SPECIALISTICA INFILTRAZIONI ARTICOLARI
GERIATRIA	ANGIOLOGIA	CARDIOLOGIA
VISITA GERIATRICA	VISITA SPECIALISTICA ECOCOLOR DOPPLER	VISITA SPECIALISTICA E.C.G. ECOCARDIOGRAMMA HOLTER CARDIACO/PRESSORIO PROVE DA SFORZO
ALLERGOLOGIA	OTORINOLARINGOIATRIA	DERMATOLOGIA
VISITA SPECIALISTICA PRICK TEST	VISITA SPECIALISTICA	VISITA SPECIALISTICA EPILUMINESCENZA
UROLOGIA	PNEUMOLOGIA	NEFROLOGIA
VISITA SPECIALISTICA	VISITA SPECIALISTICA	VISITA SPECIALISTICA

Sez. III. Standard di qualità impegni e programmi

Responsabile assicurazione della qualità: avv. Fernando Patrizi

Responsabile ufficio qualità: avv. Daria Stramacci

7. Standard di qualità

La Direzione del GRUPPO BIOS S.p.A. considera fondamentale la piena ed efficace gestione del “SISTEMA QUALITA’”. 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 9001:2015

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

7.1 Gestione dei tempi di attesa:

LA BIOS monitora il flusso della clientela afferente al servizio “Accettazione Analisi Ciniche e Ritiro Referti” mediante l’utilizzo di un sofisticato sistema informatico “Q-Matic”. Tale sistema gestisce l’afflusso della clientela, ne rileva i tempi di attesa, verifica, in tempo reale, il numero di utenti in attesa per ogni singolo servizio.

7.2 Gestione tempi di attesa, prenotazioni e tempi di risposta e/o consegna del referto.

I tempi medi di attesa per gli appuntamenti vanno da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni.

Per la consegna delle risposte, di norma i referti degli esami di routine vengono consegnati in giornata. Per le analisi e i dosaggi più complessi o sofisticati, i tempi medi di risposta possono variare da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni.

7.3 Continuità

La struttura è presente sul territorio da oltre 50 anni .

7.4 efficienza e qualità del servizio

Oltre un milione di analisi annue a fronte di pochissimi reclami e numerose manifestazioni di apprezzamento scritte e non.

7.5 Comunicazioni / rapporti con l'utenza.

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, il Laboratorio di Bios San Giovanni 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, 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

	CARTA DEI SERVIZI Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	--

direttamente al Responsabile della prestazione e quindi alla Direzione Tecnica, che sono sempre a disposizione per eventuali esigenze di chiarimenti e approfondimenti.

7.6 Comfort e innovazione tecnologica strumentale.

La Bios ha investito ingenti risorse al fine di: rendere più confortevole, funzionale e fruibile l'erogazione dei servizi.

7.7 Diversificazione e ampliamento dei servizi

Numerosi e differenziati i servizi offerti, parte dei quali in regime di convenzione con il SSR, comprendenti tutti i tipi di analisi di laboratorio, dai più comuni a quelli più sofisticati, le più moderne tecniche di imaging e una ampia gamma di accertamenti diagnostico-specialistici relativi a tutte le Branche Medico-specialistiche, particolarmente studiati sulle esigenze di una vasta utenza, che con o senza il supporto del proprio medico di famiglia può rivolgersi direttamente ai Laboratori.

8. 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.

	CARTA DEI SERVIZI  Bios San Giovanni Via Magna Grecia 117, Piazza Tuscolo 26
---	---

Sez. IV. Meccanismi di tutela e di verifica

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

10. Contatti utili:

Segreteria: 06 7092043

info@bios-sangiovanni.it

labservice@gruppobios.net

specialisticabsg@gruppobios.it

biosspacustomerare@gruppobios.net

La lista completa delle singole analisi con i prezzi S.S.R. e privati eseguibili, 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