

# CARTA DEI SERVIZI



Bios Bracciano S.R.L. 00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3

In ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995  
Edizione 7 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*



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 125 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 250 1238 398" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="829 409 1272 436" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</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*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <div style="text-align: center;">  <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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      *Laboratorio di Bios Bracciano S.r.l.*  
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    *Diagnostica per immagine*  
5.2.1   *Diagnostica ecografica*  
5.2.2   *Risonanza magnetica nucleare*  
5.2.3   *Diagnostica radiologica*  
5.3    *Diagnostica specialistica*

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

- 6      *Standard Di Qualità*  
7      *Impegni e programmi del Laboratorio di Analisi Cliniche Mediche Iannaccone s.r.l.*

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

- 8      *Meccanismi di tutela e di verifica*  
9      *Contatti*  
10     *Allegati*

**Allegato A**    *La lista completa A-Z delle singole analisi eseguibile in Bios Bracciano S.r.l.*

|                                                                                   |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>                                                                                                  |
|                                                                                   |  <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> |

## **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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>                                                                                                  |
|                                                                                   |  <p style="text-align: center;">00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</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><b>DIAGNOSTICA DI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ LABORATORIO</li> <li>➤ PER IMMAGNINI</li> <li>➤ SPECIALISTICA</li> </ul> | <p>BIOS S.p.A. Società Benefit a Socio Unico<br/>Sede legale e operativa:<br/>00197 Roma <a href="#">Via Domenico Chelini, 39</a><br/>Tel. (CUP) 06 809641 Fax 06 8082104<br/><a href="http://www.gruppobios.it">www.gruppobios.it</a> <a href="mailto:info@bios-spa.it">info@bios-spa.it</a><br/>P. IVA 01014021008 e C. Fisc. 01765930589<br/>Direttore Sanitario:<br/>Prof. <b>Gilnardo Novelli</b> – Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare</p>          |
|  | <p><b>DIAGNOSTICA DI<br/>LABORATORIO</b></p>                                                                                                    | <p>BIOS S.p.A. Società Benefit a Socio Unico<br/>Sede operativa<br/>Via E. D'Onofrio, 9 – 00155 ROMA<br/>Tel: 06 40800535 06 40800229 – Fax: 06 40800253<br/><a href="mailto:lcr@gruppobios.net">lcr@gruppobios.net</a><br/>Direttore Tecnico di Laboratorio – Dott.ssa Giuliana Peruzzi</p>                                                                                                                                                                             |
|  | <p><b>DIAGNOSTICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PER IMMAGNINI</li> <li>➤ SPECIALISTICA</li> </ul>                           | <p>BIOS DIAGNOSTICA SRL<br/>Sede legale e operativa:<br/>00197 Roma <a href="#">Via Domenico Chelini, 39</a> ( 7°p. e 6°p.)<br/>Tel. (CUP) 06 809641 Fax 06 8082104<br/><a href="http://www.gruppobios.it">www.gruppobios.it</a> <a href="mailto:info@bios-spa.it">info@bios-spa.it</a><br/>P. IVA , C. Fisc. e Registro Imprese<br/>Roma10236801006<br/>Direttore Sanitario:<br/>Prof. <b>Gilnardo Novelli</b> – Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare</p> |
|  | <p><b>DIAGNOSTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SPECIALISTICA</li> <li>➤ FISIOTERAPIA</li> </ul>                             | <p>FISIOBIOS SRL<br/>Sede legale ed operativa:<br/>00197 Roma <a href="#">Via Francesco Denza, 27</a><br/>Tel. 06 8082536 - 06 8080514</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                   |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                                     | <a href="http://www.fisiobios.it">www.fisiobios.it</a> <a href="mailto:fisiobios@gruppobios.net">fisiobios@gruppobios.net</a><br>P. IVA , C. Fisc 04534481009<br>Direttore Sanitario:<br><b>Dr. Giovanni Maturo</b> Medico Chirurgo Specialista in Urologia<br>Direttore Tecnico:<br>Dott.ssa Marta Delli Falconi<br>Medico Chirurgo Specialista in Fisiatria             |
|   | ➤ <b>AMBULATORIO CHIRURGICO POLISPECIALISTICO</b><br>➤ <b>ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>  | Sede operativa Fisiobios srl:<br>00197 Roma Via Archimede, 10/11<br>Tel. +39 06 8076000<br><a href="http://www.bios-surgery.it">www.bios-surgery.it</a> <a href="mailto:biossurgery@gruppobios.it">biossurgery@gruppobios.it</a><br>P. IVA , C. Fisc 04534481009<br>Direttore Sanitario:<br><b>Dr. Andrea La Padula</b><br>Medico Chirurgo Specialista Chirurgia Plastica |
|  | <b>DIAGNOSTICA</b><br>➤ <b>SPECIALISTICA</b><br>➤ <b>PER IMMAGINI E STRUMENTALE</b> | Sede operativa Fisiobios srl:<br>00197 Roma Via Tuccimei, 1<br>Tel. +39 06 8081820<br><a href="http://www.fisiobios.it">www.fisiobios.it</a> <a href="mailto:fisiobios@gruppobios.net">fisiobios@gruppobios.net</a><br>P. IVA , C. Fisc 04534481009<br>Direttore Sanitario:<br><b>Dr. Giovanni Maturo</b><br>Medico Chirurgo Specialista in Urologia                      |
|  | <b>DIAGNOSTICA DI: LABORATORIO</b>                                                  | Premedica srl<br>Via Taranto 18 - 00182 Roma<br>Tel - 06 77205951 <a href="mailto:premedica@gruppobios.net">premedica@gruppobios.net</a><br>P. Iva 01309431003<br>Direttore tecnico di laboratorio - <b>dr.ssa Paola Manzi</b>                                                                                                                                            |
|  | <b>DIAGNOSTICA DI: LABORATORIO</b>                                                  | BIOS SANGIOVANNI srl.<br>Via Magna Grecia 117<br>Tel 06 7008388<br>Direttore Tecnico di Laboratorio –<br>dr.ssa Antonietta Martino                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>                                                                                                               |
|                                                                                   | <div style="text-align: center;">  <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>DIAGNOSTICA DI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>LABORATORIO</b></li> <li>➤ <b>PER IMMAGNINI</b></li> <li>➤ <b>SPECIALISTICA</b></li> </ul> | <p><b>BIOS BRACCIANO</b><br/> Sede legale ed operativa:<br/> 00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3<br/> Tel. 06 99805073 Tel/Fax 06 9988454<br/> <a href="http://www.bios-bracciano.it">www.bios-bracciano.it</a> <a href="mailto:info@bios-bracciano.it">info@bios-bracciano.it</a><br/> P.IVA 04938281005<br/> Direttore Sanitario:<br/> <b>Dr. Francesco Leone</b><br/> Medico Chirurgo Specialista Malattia Infetti</p> |
|  | <p><b>DIAGNOSTICA DI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>LABORATORIO</b></li> <li>➤ <b>PER IMMAGNINI</b></li> <li>➤ <b>SPECIALISTICA</b></li> </ul> | <p><b>SALUBRIS SRL</b><br/> 00010 via Rona 48 g MONTELIBRETTI (RM)<br/> Tel. 0774609345<br/> <a href="http://bios.montelibretti.it">bios.montelibretti.it</a> / <a href="mailto:info@bios-montelibretti.it">info@bios-montelibretti.it</a><br/> P. IVA 02146131004<br/> C.F. 86003670584<br/> Direttore Sanitario:<br/> <b>Dr. Roberto Gualtieri</b><br/> 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  
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 Fisiobios 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 Fisiobios Tuccimei, Bios San Giovanni S.r.l., Via Magna Grecia 117

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 125 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 250 1248 398" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="837 412 1272 439" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

Bios Salubris S.r.l. 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 S.S.R., 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 123 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 246 1238 396" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="829 407 1272 436" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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 entro 48 ore .

|                                                                                   |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |

#### **4. Carta dei diritti e Doveri dell'utente:**

##### **4.1 Carta dei diritti**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Diritto a misure preventive</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. (Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2. Diritto all'accesso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <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>                                                                |
| <b>3. Diritto alla informazione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <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>                                                                                                                    |
| <b>4. Diritto al consenso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <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>                                                                 |
| <b>5. Diritto alla libera scelta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.<br/>(Non applicabile nel caso di utenti di un Centro Diagnostico)</p>                                                                                                                                                   |
| <b>6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <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> |
| <b>7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <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>                                                                                                                                                                                                 |
| <b>8. Diritto al rispetto di standard di qualità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <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>                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>9. Diritto alla sicurezza</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <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 style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p><br> <p style="text-align: center;">00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>10. Diritto alla innovazione</b></p>                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.</p>                                     |
| <p><b>11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari</b></p>                                                                                                                                                                  |
| <p>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)</p>                                                               |
| <p><b>12. Diritto a un trattamento personalizzato</b></p>                                                                                                                                                                                    |
| <p>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)</p>                                             |
| <p><b>13. Diritto al reclamo</b></p>                                                                                                                                                                                                         |
| <p>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.</p>                                                                                |
| <p><b>14. Diritto al risarcimento</b></p>                                                                                                                                                                                                    |
| <p>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.</p> |

#### **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 utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie al fine di evitarsi sprechi di tempi e risorse.

L'utente 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 125 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 250 1238 398" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="829 407 1272 439" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

#### **5. BIOS BRACCIANO S.r.l.**

Sede legale ed operativa:

00062 BRACCIANO VIA DEL FORNACCIO 1 -3

TEL. 06 99805073 TEL/FAX 06 9988454

E-MAIL [info@bios-bracciano.it](mailto:info@bios-bracciano.it)

La struttura esegue il seguente orario:

dalle 07.00 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì,

dalle 07.00 alle 17.00 il Sabato,

dalle 07.30 alle 13.00 la Domenica

La struttura rimane chiusa il giorno di Pasqua, il 25 Dicembre, il 1° Gennaio ed il 15 Agosto

Direttore Sanitario *Dr. Francesco Leone* , Medico Chirurgo Specialista in Malattia Infettive  
D.P.O. Dr.ssa Simona Tarpignati

***La Struttura ha provveduto al superamento delle BARRIERE ARCHITETTONICHE***

#### **5.1. Diagnostica di laboratorio - Analisi Cliniche**

Direttore Tecnico: **Dott.ssa Anna Faloci**

##### **Prelievi ematici**

dalle 07.00 alle 14.00 dal Lunedì al Sabato;

dalle 07.30 alle 12.00 la Domenica.

##### **consegna campioni biologici:**

dalle 07.00 alle 14.00 dal Lunedì al Sabato;

dalle 07.30 alle 12.00 la Domenica.

##### **Prelievi domiciliari per appuntamento.**

**Ritiro referti:** feriali 7.00-19.30\* dal Lunedì al Venerdì; il Sabato 7.00-17.00\*;

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 125 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 248 1238 398" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="829 407 1272 436" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Domenica 7.00-13.00\*

\* Salvo variazioni indicate in fattura

- Consegna referti via e-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

- Per le analisi particolari che si eseguono su appuntamento o solo in determinate fasce orarie vedi di seguito ALLEGATO B

\* **Analisi cliniche eseguite con metodiche ad alta tecnologia:**

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

\* **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

**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-bracciano.it/dia-lab/>**

**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.**

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

|                                                                                   |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |

*Tutto il personale addetto, all'uopo formato, sarà lieto di poter soddisfare tale richiesta.*

#### **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 ammesso solo bere **acqua** o un **caffè non zuccherato** poco prima del prelievo.*
- 2** *Se il paziente deve eseguire il prelievo per il **quadro lipidico**, si consiglia, un digiuno di 12 ore.*
- 3** *Previo appuntamento si possono eseguire prelievi 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                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta urine per l'esame completo</li> <li>- Raccolta feci per l'esame completo</li> <li>- Raccolta urine delle 24 ore</li> <li>- Creatinina clearance (con prelievo ematico)</li> <li>- Modalità di raccolta urine per cross-links</li> <li>- Idrossiprolinuria test di Nordin</li> <li>- Esame citologico urine</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aldosterone e renina ematici</li> <li>-Bitest bi - test (duo-test)</li> <li>-Cortisolo e ACTH</li> <li>-Aldolasi e creatin-fosfochinasi (CPK)</li> <li>-Psa totale</li> <li>-Psa libero</li> <li>-Colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi, apolipoproteina a e apolipoproteina b</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Breath-Test per intolleranza al lattosio</li> <li>-Breath-Test per H.P</li> <li>-Breath-Test per intolleranza al glucosio</li> <li>-Breath-Test per intolleranza al lattulosio</li> </ul> |

*Tutti i moduli riportanti gli accorgimenti necessari per l'esecuzione, la raccolta e la conservazione dei campioni per le analisi sopra elencate possono richiesti tramite e- mail, direttamente presso la segreteria.*

|                                                                                   |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |

*Tutto il personale addetto, all'uopo formato, sarà lieto di poter soddisfare tale richiesta.*

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

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

*Tutti i moduli riportanti le informazioni necessarie per la raccolta e conservazione dei campioni per gli esami sopra elencati possono essere richiesti tramite mail, direttamente presso la segreteria. Tutto il personale addetto, all'uopo formato, sarà lieto di poter soddisfare tale richiesta.*

### **5.2. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Sede legale ed operativa:

00062 BRACCIANO VIA DEL FORNACCIO 1-3

TEL. 06 99805073 TEL/FAX 06 9988454

E-MAIL [info@bios-bracciano.it](mailto:info@bios-bracciano.it)

P.IVA 04938281005

**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 07.00 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì, dalle 07.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 07.30 alle 13.00 la Domenica.

### **ORARIO AL PUBBLICO**

#### **Orario di apertura**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 123 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 246 1248 398" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="829 407 1272 436" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

dalle 07.00 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì, dalle 07.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 07.30 alle 13.00 la Domenica.

**Ritiro referti:** dalle 7.00 alle 19.30 e dal Lunedì al Venerdì, dalle 7.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 7.30 alle 13.00 la Domenica.

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

Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Qualora invece non vengano consegnati immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; che può anche, in alternativa, 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. Francesco Leone** : Medico Chirurgo Specialista in Malattie Infettive .

Direttore Tecnico di Radiologia:

**Dr. Raffaello Persechino**: Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica.

### • 5.2.1 Diagnostica ecografica

#### ECOGRAFIA INTERNISTICA

**ECOGRAFIA EPATICA**  
**ECOGRAFIA 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 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**

### 5.2.2 RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="865 129 1246 174" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="865 257 1246 398" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="839 414 1272 443" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 5.2.3 DIAGNOSTICA RADIOLOGICA

- Radiologia generale digitale
- Mammografia con Tomosintesi
- Ortopanoramica dentale digitale
- Mineralometria Ossea Computerizzata – M.O.C.

### ELENCO PRESTAZIONI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA E TEMPI DI REFERTAZIONE

| BRANCA                                                               | PRESTAZIONE                          | TEMPI DI REFERTAZIONE |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| RADIOLOGIA GENERALE DIGITALE                                         | APPARATO RESPIRATORIO                | In giornata           |
|                                                                      | APPARATO SCHELETRICO                 | In giornata           |
|                                                                      | SENOLOGIA/MAMMOGRAFIA                | 3 gg                  |
|                                                                      | ORTOPANORAMICA DENTALE               | Dopo la prestazione   |
|                                                                      | TELEPROFILOGRAFIA CEFALICA           | Dopo la prestazione   |
| M.O.C.<br>(MINERALOMETRIA OSSEA<br>COMPUTERIZZATA)                   | M.O.C. TOTAL BODY (DEXA)             | Dopo la prestazione   |
|                                                                      | M.O.C. COLONNA VERTEBRALE E FEMORALE | Dopo la prestazione   |
| RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE<br>R.M.N.<br>(SENZA MEZZO DI CONTRASTO) | COLONNA VERTEBRALE                   | 2 gg                  |
|                                                                      | OSTEO-MUSCOLARE                      | 2 gg                  |

### 5.3. DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

Sede legale ed operativa:

00062 BRACCIANO VIA DEL FORNACCIO 1-3

TEL. 06 99805073 TEL/FAX 06 9988454

E-MAIL [info@bios-bracciano.it](mailto:info@bios-bracciano.it)

P.IVA 04938281005

#### **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 07.00 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì, dalle 07.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 07.30 alle 13.00 la Domenica.

|                                                                                   |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |

## ORARIO AL PUBBLICO

### Orario di apertura

dalle 07.00 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì, dalle 07.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 07.30 alle 13.00 la Domenica.

**Ritiro referti:** dalle 7.00 alle 19.30 e dal Lunedì al Venerdì, dalle 7.00 alle 17.00 il Sabato e dalle 7.30 alle 13.00 la Domenica.

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

Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Qualora invece non vengano consegnate immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; che può anche, in alternativa, 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. Francesco Leone* , Medico Chirurgo Specialista in Malattia Infettive

## Elenco prestazioni di Diagnostica Specialistica

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DIABETOLOGIA E ENDOCRINOLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA                                                          | <b>DIETOLOGIA</b><br>COLLOQUIO PSICO-DIAGNOSTICO<br>ESAME BIOIMPEDENZOMETRICO<br>VALUTAZIONE COMPORTAMENTALE<br>VISITA SPECIALISTICA DIETOLOGICA                                      | <b>GINECOLOGIA-OSTETRICIA</b><br>PAP TEST<br>STRISCIO VAGINALE ORMONALE<br>STUDIO DEI DISORDINI DEL CICLO MESTRUALE IN ETA' ADOLESCENZIALE<br>VISITA GINECOLOGICA                   |
| <b>OCULISTICA</b><br>CICOPLEGI<br>ESAME DEL FONDO DELL'OCCHIO<br>TONOMETRIA<br>VISITA SPECIALISTICA OCULISTICA<br>OCT | <b>CARDIOLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA<br>ECOCARDIOGRAMMA<br>Elettrocardiogramma<br>MONITORAGGIO HOLTER PRESSORIO E CARDIACO<br>VALUTAZIONE FUNZIONALE CARDIACA AL CICLOERGOMETRO | <b>OTORINO LARINGOIATRIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA                                                                                                                                |
| <b>ALLERGOLOGIA</b><br>PRICK TEST<br>PATCH TEST<br>SPIROMETRIA<br>VISITA SPECIALISTICA ALLERGOLOGICA                  | <b>ANGIOLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA<br>ECOCOLORDOPPLER                                                                                                                          | <b>DERMATOLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA<br>MAPPATURA DEI NEVI IN EPILUMINESCENZA<br>DIATERMOCOAGULAZIONE<br>VALUTAZIONE TRICOLOGICA E<br>VIDEODERMATOSCOPIA DEL CUOIO CAPELLUTO |
| <b>GASTROENTEROLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA                                                                      | <b>NEUROLOGIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA<br>Elettromiografie                                                                                                                         | <b>ORTOPEDIA</b><br>VISITA SPECIALISTICA                                                                                                                                            |
| <b>PSICOLOGIA CLINICA</b>                                                                                             | <b>UROLOGIA E ANDROLOGIA</b>                                                                                                                                                          | <b>REUMATOLOGIA</b>                                                                                                                                                                 |

|                                                                                   |                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>                                                                                                     |  |
|                                                                                   | <br>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3. |  |

|                        |                                     |                      |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| SEDUTE DI PSICOTERAPIA | VISITA SPECIALISTICA                | VISITA SPECIALISTICA |
| <b>EMATOLOGIA</b>      | <b>PNEUMOLOGIA</b>                  | <b>FISIATRIA</b>     |
| VISITA SPECIALISTICA   | VISITA SPECIALISTICA<br>SPIROMETRIA | VISITA SPECIALISTICA |

### **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 e ISO 15189.

### **6.1 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.

### **6.2 Comunicazioni/rapporti con l'utenza.**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 123 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 246 1236 398" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="829 407 1272 439" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, la Bios Bracciano 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.

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 della Bios Bracciano S.R.L. può rivolgersi direttamente al Responsabile della prestazione e quindi al Medico Specialista che ha eseguito il consulto clinico o l'esame diagnostico, oppure, ove necessario, alla Direzione Sanitaria o Tecnica, che sono sempre a disposizione per eventuali esigenze di chiarimenti e approfondimenti.

## 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div data-bbox="855 125 1248 172" data-label="Section-Header"> <h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> </div> <div data-bbox="855 250 1238 398" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="829 409 1272 436" data-label="Text"> <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### *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 disposizione del cliente e con reclami verbali. In questi casi la direzione si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e a risarcire eventuali danni arrecati.

#### **9. Contatti utili:**

TEL. 06 99805073

TEL/FAX 06 9988454

E-MAIL [info@bios-bracciano.it](mailto:info@bios-bracciano.it)

#### **10. Allegati:**

*Allegato A* La lista completa A-Z delle singole analisi eseguibile in Bios Bracciano, aggiornata annualmente, è consultabile su richiesta dell'utente presso la segreteria Accettazione Analisi Cliniche e Ritiro Referti, **(ALLEGATO A)**.  
Consultabile anche nel sito <https://bios-bracciano.it/dia-lab/>

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <div style="text-align: center;">  <p>00062 Bracciano Via Del Fornaccio 1/3.</p> </div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Allegato A** *Analisi particolari che si eseguono su appuntamento o solo in determinate fasce orarie*

| <b>LE SOTTO ELENCALE ANALISI PER SPECIFICHE ESIGENZE TECNICHE SI EFFETTUANO ESCLUSIVAMENTE NEI GIORNI ED ORARI SOTTO INDICATI, O SU APPUNTAMENTO COME A FIANCO SPECIFICATO</b>                                                                                                                        |                                          |                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B-27</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>dal lunedì al venerdì</i>             | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>11.30</b>                                               |
| <b>Tipizzazione linfocitaria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <i>dal lunedì al venerdì</i>             | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>11.30</b>                                               |
| <b>Breath test al lattosio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>dal lunedì al venerdì<br/>Sabato:</i> | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>08.00</b><br>alle ore <b>7.00</b> alle ore <b>08.00</b> |
| <b>Breath test al lattulosio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <i>dal lunedì al venerdì<br/>Sabato:</i> | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>08.00</b><br>alle ore <b>7.00</b> alle ore <b>08.00</b> |
| <b>Breath test per Helicobacter pylori</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>dal lunedì al venerdì<br/>Sabato:</i> | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>10.30</b><br>alle ore <b>7.00</b> alle ore <b>10.30</b> |
| <b>Coltura espettorato (germi comuni, BK)</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>dal lunedì al venerdì</i>             | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>11.30</b>                                               |
| <b>Curve (glicemica, ormonale)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>dal lunedì al venerdì<br/>Sabato:</i> | dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>8.30</b><br>dalle ore <b>7.00</b> alle ore <b>8.30</b>  |
| <p><b>??</b> <b>PARTICOLARI ANALISI DEI REPARTI DI GENETICA MEDICA E ANDROLOGIA SI ESEGUONO SOLO SU APPUNTAMENTO TELEFONICO:</b><br/> <b>PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI AL 06 99805073 TEL/FAX 06 9988454</b><br/> <b>E-MAIL <a href="mailto:INFO@BIOS-BRACCIANO.IT">INFO@BIOS-BRACCIANO.IT</a>.</b></p> |                                          |                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                                                                                           |