

## ميثاق الخدمة

### مركز لام للطب الحيوي

#### خدمة طب المختبر نقاط التجميع

مدير المختبر: د. آنا بوريا. مدير السجلات الطبية: د. جوزيبي سوزي

المقر الرئيسي لكاسانو دادا - (MI) ساحة جوييتي SNC



## فهرس

من نحن الشركة المهمة ميثاق الخدمة المبادئ التوجيهية للخدمات المقدمة معايير جودة الخدمات مختبر LAM	صفحة 3
المركز الطبي الحيوي نقاط سحب الدم إمكانية الوصول والاتصالات الخدمات المقدمة والأسعار طرق إعداد	صفحة 3
الاختبارات مواعيد وطرق تسليم التقارير إجراءات تكرار الاختبارات استبيان الرضا والشكاوى ومساعدة العملاء نموذج	صفحة 3
الإبلاغ عن الشكاوى الهيكل التنظيمي لـ UOSMe.L ونقاط سحب الدم ذات الصلة	ص 4
	ص 4
	صفحة 5
	صفحة 7
	ص 19
	ص 20
	ص 21
	ص 24
	ص 25
	ص 25
	ص 26
	ص 28

## من نحن

تأسس مركز لام للطب الحيوي عام ١٩٧٧ في كاسانو دادا كمختبر للتحاليل الطبية. وفي عام ٢٠١١ جُددت عملياته، وحصل على ترخيص واعتماد من إقليم لومباردي ليعمل كعيادة طبية شاملة، ومركز تصوير تشخيصي، وخدمة طب مخبري عام. وبين عامي ٢٠٢٣ و ٢٠١١ توسّع المركز بافتتاح العديد من نقاط سحب الدم والعيادات الشاملة في جميع أنحاء المنطقة: بيرغامو، كارافاجيو، جورجونزولا، ميلزو، غارباناتي، فابريو دادا، ميلانو، باندينو، وبستو غارولفو. في عام 2019 اكتمل مركز التصوير التشخيصي في كاسانو دادا بتركيب جهاز رنين مغناطيسي نووي (NMR) منخفض المجال بقوة 0.25 تسلا، والذي أُضيف إلى نظام SMART-X FDR (التصوير الشعاعي)، وجهاز تصوير بانورامي للأسنان (تصوير بانورامي للأسنان)، وجهاز تصوير الثدي، وجهاز قياس كثافة العظام (MOC) والعديد من أجهزة الموجات فوق الصوتية عالية الجودة. في عام 2017 أنشأت شركة لام سنترو بيوميديكو إس آر إل علامة AMU ITALIA - Ambulatori Medici Unificati (العيادات الطبية الموحدة) لتمييز عياداتها الخارجية عن عياداتها الطبية المخبرية؛ وفي عام 2020 أكملت عملية الاعتماد مع منطقة لومباردي لمكاتبها في كارافاجيو وبيرغامو، حيث يُمكن إجراء زيارات واختبارات آلية بموجب اتفاقية مع النظام الصحي الوطني.

يقدم مركز لام بيوميديكو خدمات الرعاية الصحية التشخيصية المخبرية بالاتفاق مع النظام الصحي الوطني، وبشكل خاص، وبالاتفاق مع شركات التأمين الكبرى.

## مهمة الشركة

مهمتنا هي رعاية المرضى بشكل متكامل. تأسس مركز لام للطب الحيوي ووظّف وفقاً لنهج تشخيصي متكامل: تقديم خدمات متنوعة للمرضى في المركز نفسه، بسرعة وثبات، من خلال كوادر مؤهلة تأهيلاً عالياً ومعدات متطورة. تقدم مراكز لام خدمات الرعاية الصحية للمرضى الخارجيين، وفحوصات التصوير التشخيصي، وخدمات المختبرات الطبية من خلال نقاط سحب دم متكاملة، هذا يُقلّل من حاجة المرضى لزيارة عدة مرافق رعاية صحية في وقت واحد.

## ميثاق الخدمة

يُعدّ ميثاق الخدمة وثيقةً أساسيةً لأنه يُحدد بوضوح ودقة التزامات المركز، مما يُتيح للمستخدمين مراقبة الوعود والتحقق من تنفيذها. وبالتالي، يُعدّ ميثاق الخدمة ميثاقاً حقيقياً بين مركز لام للطب الحيوي ومستخدميه: فهو يتضمن قواعد ومبادئ تشغيل خدمات الرعاية الصحية ومزاياها المُقدّمة.

يمكن للمستخدمين الاطلاع على شروط وأحكام تقديم الخدمة والمشاركة بفعالية في تحسينها من خلال استبيان رضا العملاء والشكاوى والاقتراحات. ولهذا الغرض، يتوفر نموذج الشكاوى واستبيان رضا العملاء في جميع مكاتب الشركة وعلى موقعها الإلكتروني. ويمكن إعادة تمها ورقياً أو إلكترونياً. ويمكن تعبئة استبيان رضا العملاء رقمياً باستخدام النموذج المخصص على الموقع الإلكتروني [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) في قسم "المنطقة العامة" - استبيان رضا العملاء".

إن الوعي بقواعد اعتماد الخدمة يعني فهم حقوقك. ويهدف ميثاق الخدمة إلى منح هذه الحقوق الطابع الملموس اللازم، من خلال تطبيق نماذج وآليات لحماية المستخدمين في حال عدم الامتثال لمعايير الجودة. وبالنسبة لمركز لام الطبي الحيوي ش.ذ.م.م، تتجلى هذه الجودة أيضاً من خلال عملية اعتماد ISO EN 9001:2015 ويحصل المختبر وجميع نقاط سحب الدم التابعة له على اعتماد سنوي من هيئة الاعتماد "يوري أو فيريتاس".

المساواة: يركز تقديم خدمات ومزايا الرعاية الصحية من قبل مؤسسة LAM على مبدأ المساواة بين المواطنين. وتُطبق القواعد التي تحكم العلاقة بين المستخدمين ومنشأة الرعاية الصحية على الجميع، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين أو الرأي السياسي. وتلتزم المنشأة بضمان تكافؤ الفرص والمعاملة المتساوية على قدم المساواة. كما تُولي اهتمامًا خاصًا، في العلاقات المباشرة وغير المباشرة، للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمستخدمين من الفئات الاجتماعية الأقل حظًا.

الحياد: يتم تطبيق الموضوعية والنزاهة والحياد على المستخدمين.

الاستمرارية: تضمن شركة لام التزامها بتقديم الخدمات باستمرار ودون انقطاع، مع مراعاة ساعات عمل المشغل والظروف القاهرة. في حال حدوث أي انقطاعات متوقعة أو انقطاع في الخدمة، سيتم إخطار المستخدمين مسبقًا، وسيتم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من أي إزعاج.

المشاركة: تشجع إدارة خدمات الرعاية الصحية الأولية (LAM) مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات، وذلك لحماية حقهم في الاستخدام الأمثل للخدمة المقدمة، وتعزيز التعاون بين منشأة الرعاية الصحية والمستخدمين. يتمتع المستخدمون بحق محمي قانونًا في الحصول على معلومات دقيقة والوصول إلى معلوماتهم الشخصية والحساسة.

الفعالية والكفاءة: تلتزم لام بالتحسين المستمر لكفاءة وفعالية خدماتها الصحية، وتعتمد أنسب الحلول التكنولوجية والتنظيمية والإجرائية لتحقيق هذا الهدف. وتضع عتبات مرجعية وتستخدم تقنيات رصد لجمعها وتحليلها وتقييمها، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

الوضوح واللباقة: في تعاملاتها الكتابية والشفوية مع مستخدميها، تلتزم LAM باستخدام لغة بسيطة وصادقة قدر الإمكان، تعكس تجربة المتلقي، دون المساس بدقة المعلومات. فاللباقة تجاه المستخدمين أساسية لضمان جودة الخدمة. ولتحقيق ذلك، تشجع LAM موظفيها وتعزز لديهم القدرة على الإنصات وتنمية استقلاليتهم، من خلال تدريب خاص، لتجنب المواقف الغامضة والمراوغة في تعاملاتها معهم.

الشفافية: نظراً لأن التنفيذ الكامل لميثاق الخدمة يتطلب مشاركة مباشرة مستمرة مع المستخدمين، فقد أنشأت هيئة إدارة الخدمات مكتب العلاقات العامة (URP) برئاسة المدير الإداري.

الحماية: يجب الإبلاغ عن أي مخالفات للمبادئ المنصوص عليها في ميثاق الخدمة هذا إلى مكتب العلاقات العامة (URP) عبر الشكاوى/الاقتراحات. وبناءً على نوع الشكاوى المقدمة والإجراءات التصحيحية المتخذة، يُبلغ المكتب المعني المستخدم بنتائج التحقيقات في المواعيد المحددة، بالإضافة إلى تزويده بمعلومات كاملة عن الإجراءات المتخذة.

تعتبر هيئة تنظيم الاتصالات العوامل التالية عوامل حاسمة في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:

#### معايير جودة الخدمة

(1) الوصول المجاني إلى الخدمات؛

(2) مواعيد تسليم التقارير؛

(3) العلاقة مع المستخدمين من حيث التوافر ولباقة الموظفين؛

(4) رصد الشكاوى ورضا المستخدمين؛

(5) الحفاظ على شهادة UNI EN ISO 9001:2015

#### (1) الوصول المجاني إلى الخدمات



يمكن إجراء الفحوصات المخبرية إما عن طريق حجز موعد مسبق أو مباشرة، وذلك للتخطيط السنوي وضمان استمرارية الخدمة. يُدرج قسم "مرافقنا" على الموقع الإلكتروني ساعات جمع العينات البيولوجية وتسليمها، واستلام التقارير، وحجز الخدمات. كما ترد هذه الساعات في ميثاق الخدمة، ضمن قسم "مواقع جمع الدم".

(2) مواعيد تسليم التقارير

يتم الإشارة إلى أوقات التسليم في قسم المنطقة العامة -تقرير أوقات التسليم.

(3) العلاقة مع المستخدمين، من حيث توافر الموظفين وحسن تعاملهم. تُعدّ سلوك الموظفين في تعاملهم مع الجمهور عاملاً أساسياً في تعزيز الصورة والاحترافية.

يُطلب من موظفي إدارة الأصول (LAM) معاملة المستخدمين باحترام ولباقة، وتلبية احتياجاتهم، ومساعدتهم في ممارسة حقوقهم والوفاء بالتزاماتهم. ويُطلب من الموظفين الداخليين تقديم بياناتهم الشخصية، سواءً شخصياً (باستخدام بطاقة هوية) أو عبر الهاتف. ويُراقب مكتب العلاقات العامة هذا المعيار من خلال استطلاعات رأي دورية لرضا المستخدمين، وحوار مستمر معهم.

(4) رصد الشكاوى ورضا المستخدمين. الشكاوى هي الإبلاغ عن أي تناقض بين أحكام ميثاق الخدمة أو النماذج التنظيمية والخدمات المقدمة فعلياً. يمكن تقديم شكاوى المستخدمين المتعلقة بالخدمات والمزايا المقدمة كتابياً أو شفهيّاً. يتوفر نموذج شكوى مخصص في مكاتب إدارة الموارد البشرية. سيرد مكتب العلاقات العامة (URP) كتابياً أو شفهيّاً خلال ١٥ يومًا من استلام الشكاوى. بعد تعبئة نموذج الشكاوى، يمكن للمستخدم تقديمه مباشرةً إلى موظفي السكرتارية في كل مكتب من مكاتب إدارة الموارد البشرية.

(5) الحفاظ على شهادة الجودة UNI EN ISO 9001:2015 يمثل الحفاظ على شهادة الجودة تأكيداً مهماً على صحة عمليات الشركة الداخلية، وخاصة تلك الموجودة في المختبر. تخضع LAM للتدقيق سنوي. تجربته هيئة التصديق BUREAU VERITAS، والتي تتحقق من جميع العمليات الداخلية التي تحكم أنشطة نقاط أخذ العينات ومختبر التحليل، بما في ذلك مراجعة إدارية لجميع المؤشرات السنوية التي تم جمعها (استبيانات الرضا والشكاوى وعدم المطابقة الداخلية). تُعد عملية التحقق والتحسين هذه ضرورية للشهادة على أن مختبر التحليل يمثل لجميع المتطلبات المعمول بها وموائماً لأحدث اللوائح. من إعداد العينات البيولوجية، إلى معالجتها ونقلها/تخزينها، إلى الإجراءات التحليلية الداخلية للمختبر، إلى نشر التقارير في إطار زمني متوافق، يتم التحقق من كل شيء واعتماده من أجل تزويد المستخدمين بخدمة تشخيص مختبري تتوافق مع معايير الجودة التي تتطلبها التشريعات الحالية ويتم تحسينها باستمرار.

يتألف مختبر لام سنترو بيوميديكو ش.م.م. من مختبر سريري عام متخصص في الكيمياء الحيوية السريرية، بإشراف الدكتورة آنا بوريا، ويقع في ساحة جوبيتي ش.م.م. في كاسانو دادا 20062 - (ميلانو). هذا المرفق منشأة رعاية صحية معتمدة ومرخصة، مسجلة في السجل الإقليمي برقم 1435 ورمز المنشأة الفريد 000168.

المشغلون المسؤولون عن الخدمات -وحدة طب المختبر مدير المختبر: الدكتورة آنا بوريا

### مركز لام للطب الحيوي المختبري

رئيس السجلات الطبية: د. جوزيبي سوزي علماء الأحياء: إيلينا مونتيبيلوسو، ماريانا ميسا، جايلا مانزوليتي، سيلفيا كولونزي، فينو المختبر: سيلفيا فيرابي، أليساندرا كافالون

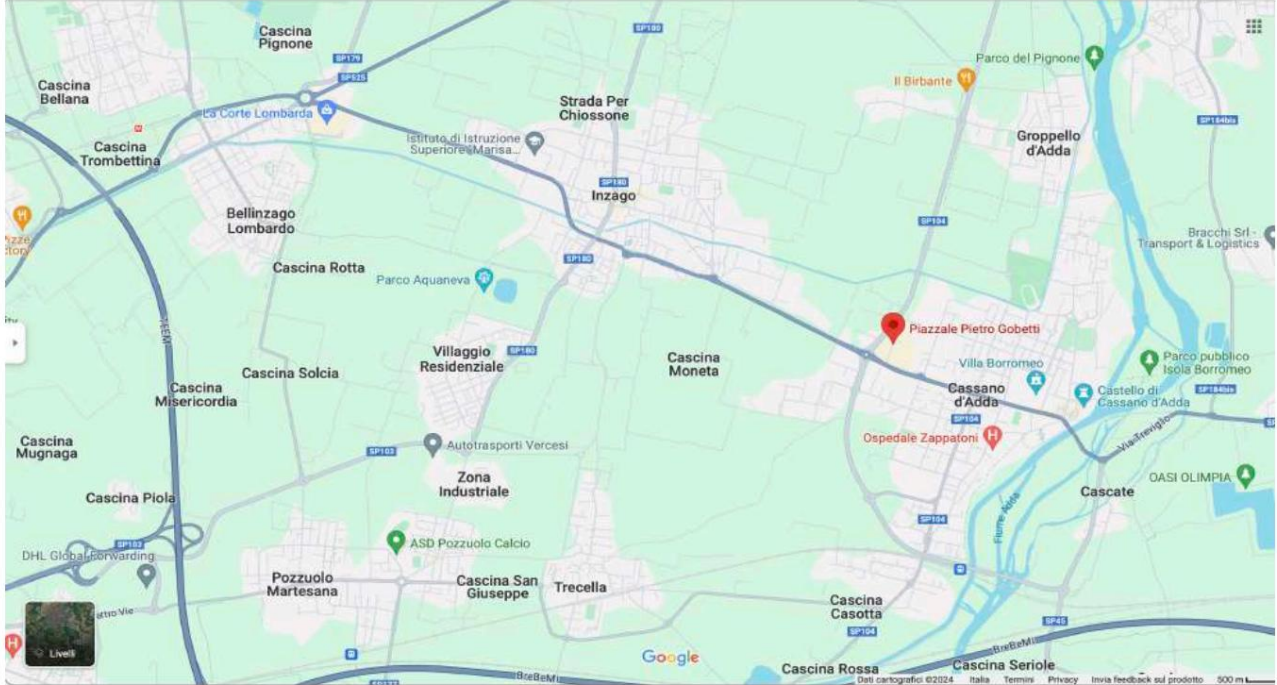
نظام الشركات التابعة العروض	الامتحانات التي أجريت في الموقع أو في الخدمة الخارجية	أقسام S.M.L.
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	موقع	الكيمياء السريرية
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	موقع	أمراض الدم
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	موقع	التخثر
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	موقع	إنزيم مناعي
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	التشريح المرضي
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	علم السموم
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	علم الأحياء الدقيقة
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	إنزيم مناعي
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	علم الخلايا
هيئة الخدمات الصحية الوطنية - خاصة	خدمة	علم الوراثة الطبية

تتم تكليف الخدمة الخارجية بمختبر Synlab في كاستندولو - بريشيا.

## نقاط التجميع

تتواجد شركة LAM Centro Biomedico Srl في منطقة لومباردي في المدن التالية:

CASSANO D'ADDA - Piazzale Gobetti snc (MI) بالقرب من مركز Agorà للتسوق



-ساعات عمل المنشأة:

من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحاً إلى 6:00 مساءً، والسبت من الساعة 7:30 صباحاً إلى 12:00 ظهرًا

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 9:15

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 10:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً، والسبت من الساعة 10:00 صباحاً إلى 12:00 ظهرًا

-كيفية الوصول إلينا:

من ميلانو، خذ الطريق السريع A4 واخرج عند Cavenago Cambiogo واستمر على SP176 باتجاه Gessate/Cassano ثم SS11/SP11 باتجاه Cassano d'Adda؛ من بيرغامو، خذ الطريق السريع A4 واخرج عند Trezzo sull'Adda واستمر على SP104 باتجاه Cassano أو SS525 ثم SP104.

بالنسبة للبلديات المحيطة بكاسانو، اتبع الطريق SS11/SP11 باتجاه كاسانو.

S.Me.L. مركز لام الطبي الحيوي - المختبر المعتمد / بيازالي جوبيتي، إس إن سي كاسانو دادا (MI)

وهو المختبر المرجعي الذي يشرف على 12 نقطة تجميع تقع في مقاطعتي ميلانو وبيرغامو.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي، داخل المنشأة

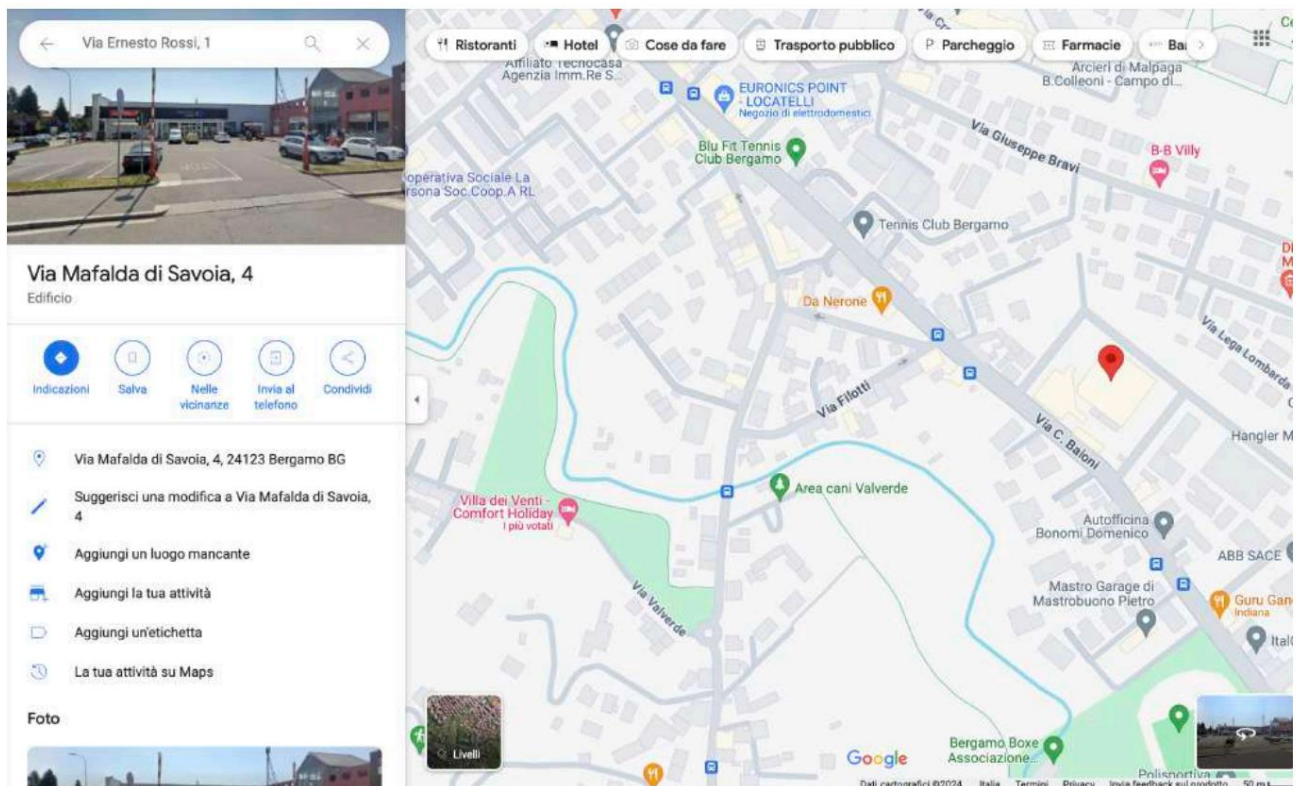
عيادة AMU CASSANO للمرضى الخارجيين ومركز التصوير التشخيصي / - (CUDES 000168) - Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) رقم التسجيل الإقليمي (1435)



معتمد ومرخص، يقدم خدمات أمراض القلب وجراحة الأوعية الدموية وأمراض الأوعية الدموية وأمراض المسالك البولية وأمراض النساء بموجب اتفاقيات خاصة ومتفق عليها، فضلاً عن مركز تصوير تشخيصي قادر على توفير التصوير بالرنين المغناطيسي منخفض المجال، والتصوير الشعاعي للثدي، وقياس كثافة العظام، والتصوير البانورامي العظمي، والمسح بالموجات فوق الصوتية بموجب اتفاقيات خاصة ومتفق عليها.

تقدم العيادة خدمات خاصة في مجالات أمراض الرئة والغدد الصماء والتغذية والأعصاب والعظام.

بيرغامو - شارع إرنستو روسي، الزاوية الأولى لشارع فيا سي بايوني وفيا مافالدا دي سافويا (BG) داخل مركز فالتيس للتسوق



#### -ساعات عمل المنشأة:

الاثنين والأربعاء والخميس والجمعة من الساعة 7:30 إلى 13:00

الثلاثاء من الساعة 7:30 إلى 12:30 ومن الساعة 13:00 إلى 15:00

السبت من 7:30 إلى 11:00

#### -أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 9:30

بالتعيين من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 8:30

#### -مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

إنه نشط كل يوم من الساعة 9:30 صباحاً خلال ساعات عمل المنشأة

#### -كيفية الوصول إلينا:



نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا -مختبر معتمد

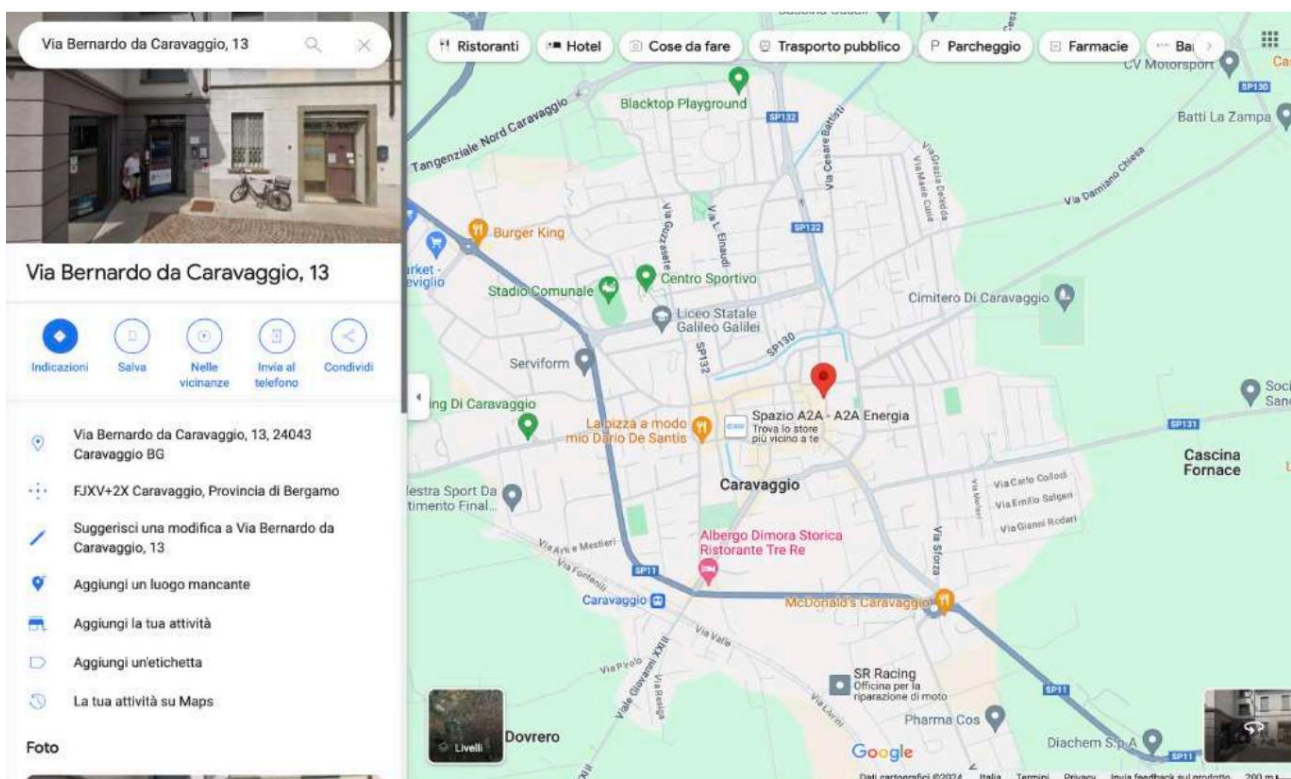
عيادة IAMU BERGAMO الخارجية ومركز التصوير التشخيصي / Via Ernesto Rossi, 1 Bergamo (BG)

- رقم السجل الإقليمي (1433) هي عيادة متعددة التخصصات مرخصة ومعتمدة، تقدم خدمات أمراض القلب وجراحة الأوعية الدموية وأمراض الأوعية الدموية والتوليد وطب العيون والعظام بموجب

اتفاقيات خاصة ومتفق عليها.

تقدم العيادة خدمات خاصة في علوم التغذية وعلم النفس وعلاج الألم.

## كارافاجيو -طريق برناردو دا كارافاجيو، (BG) 13



-ساعات عمل المنشأة:

الاثنين والأربعاء والجمعة من الساعة 7:30 إلى 13:00 ومن الساعة 14:00 إلى 18:00

الثلاثاء والخميس من 7:30 إلى 13:00

السبت من 7:30 إلى 11:00

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 9:30

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

إنه نشط كل يوم من الساعة 9:30 صباحًا خلال ساعات عمل المنشأة

-كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع: A4/بريشيا/البندقية A35 - A58 -مخرج بريشيا كارافاجيو

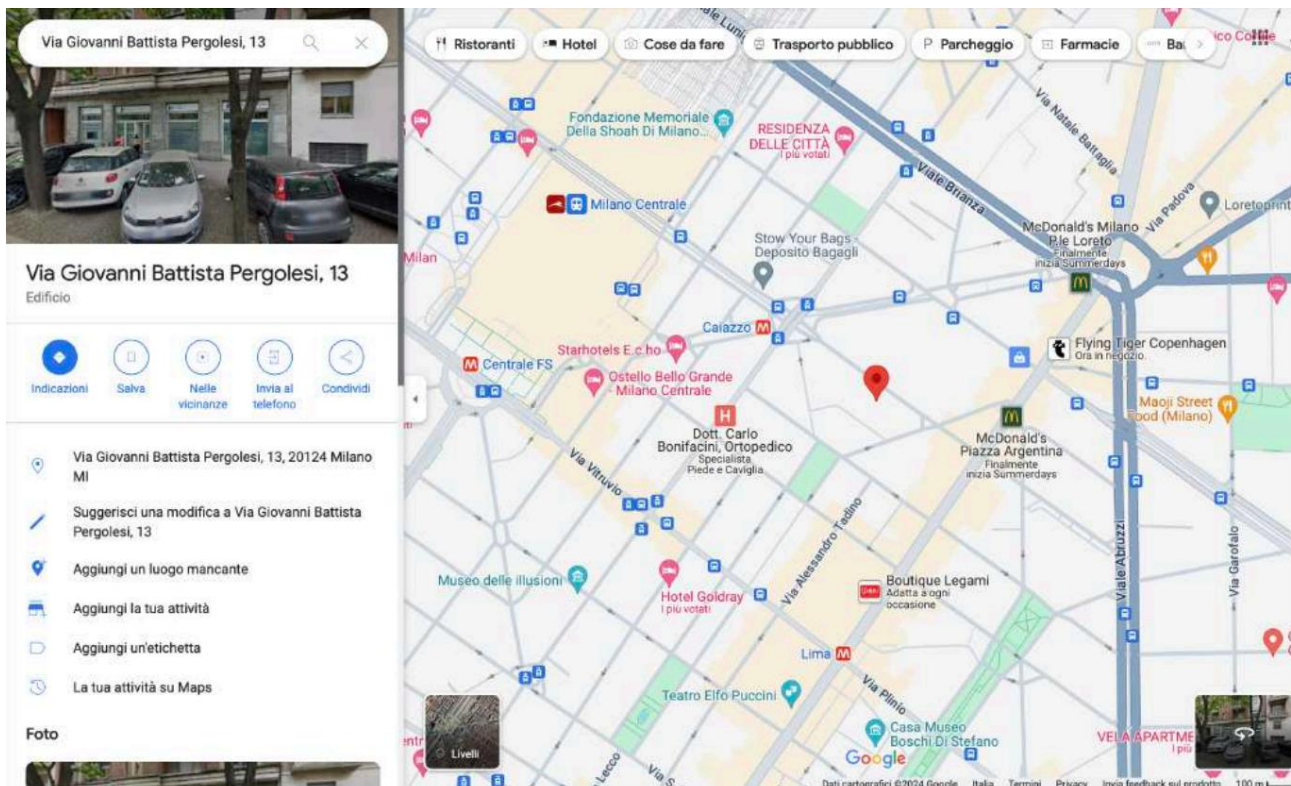
نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا -مختبر معتمد

عيادة أمو كارافاجيو الخارجية ومركز التصوير التشخيصي / شارع برناردو دا كارافاجيو، 13 (بلفاريا) - (CUDES 000168) -رقم السجل الإقليمي (1432)

هي عيادة خارجية مرخصة ومعتمدة، تقدم خدمات أمراض القلب وجراحة الأوعية الدموية وأمراض الأوعية الدموية وطب العيون بموجب اتفاقيات خاصة ومتفق عليها.

تقدم العيادة خدمات خاصة في علوم التغذية والأمراض الجلدية والتوليد.

ميلانو -عبر (MI) 13 Pergolesi.



-ساعات عمل المنشأة:

الاثنين والثلاثاء والأربعاء والخميس والجمعة من الساعة 7:30 صباحاً إلى 6:30 مساءً

السبت من 7:30 إلى 11:00

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 9:50

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

وهو نشط خلال ساعات عمل المركز

-كيفية الوصول إلينا:



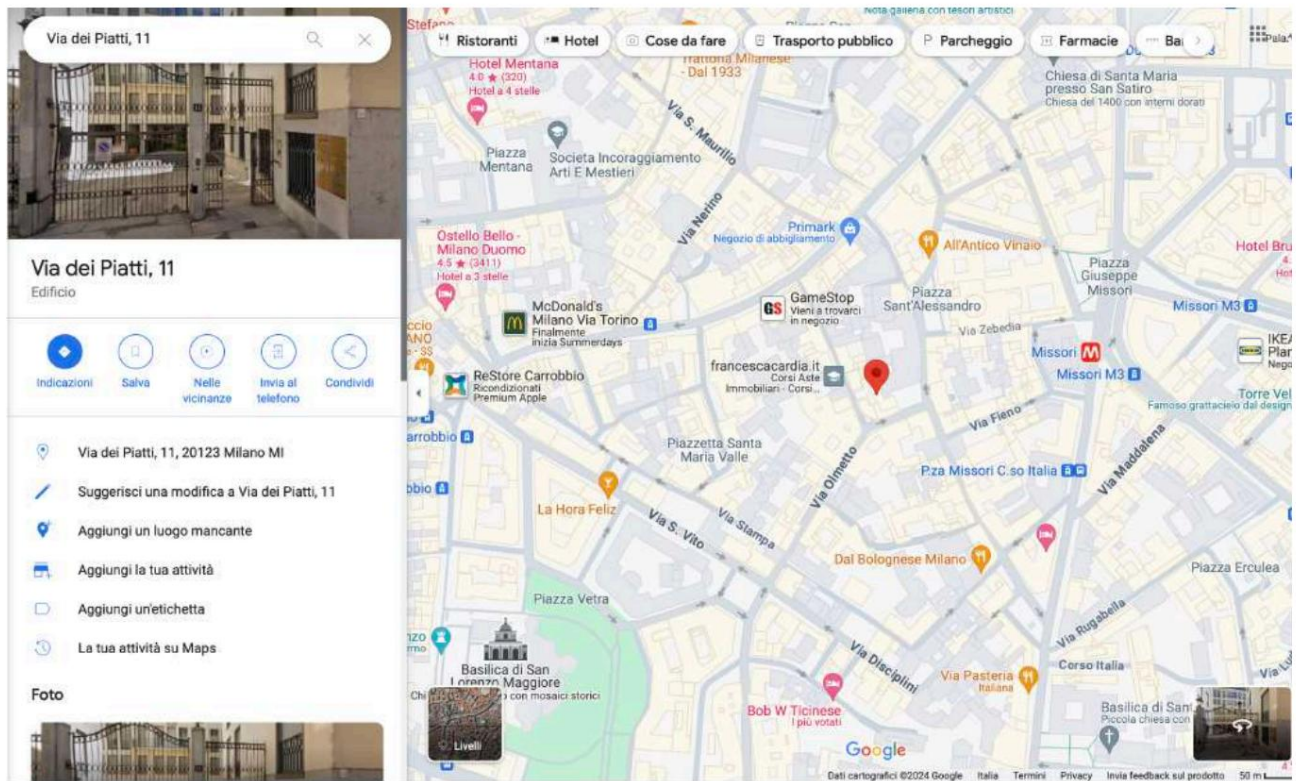
www.lamcentrobiomedico.it | المترو: خط MM2/MM1، محطة ليما، خط MM1، محطة لورييتو، 300 متر؛ خط

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي - التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا - مختبر معتمد

عيادة AMU PERGOLESI للمرضى الخارجيين ومركز التصوير التشخيصي / - Via Pergolesi, 13 MI (MI) عيادة معتمدة

هي عيادة خارجية مرخصة تقدم خدمات خاصة في أمراض القلب والتخدير والوخز بالإبر والحساسية والعلاج العظمي وعلوم التغذية وطب الأقدام وأمراض الجهاز الهضمي والعظام والعلاج الطبيعي وأمراض المسالك البولية وأمراض الروماتيزم والأمراض الجلدية وأمراض الضعف، بالإضافة إلى مركز التصوير التشخيصي القادر على تقديم خدمات الموجات فوق الصوتية الخاصة.

ميلانو - فيا بياتي، (MI) 11



-ساعات العمل:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 إلى 13:00

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 إلى 9:45

-مواعيد جمع التقارير والجوزات:

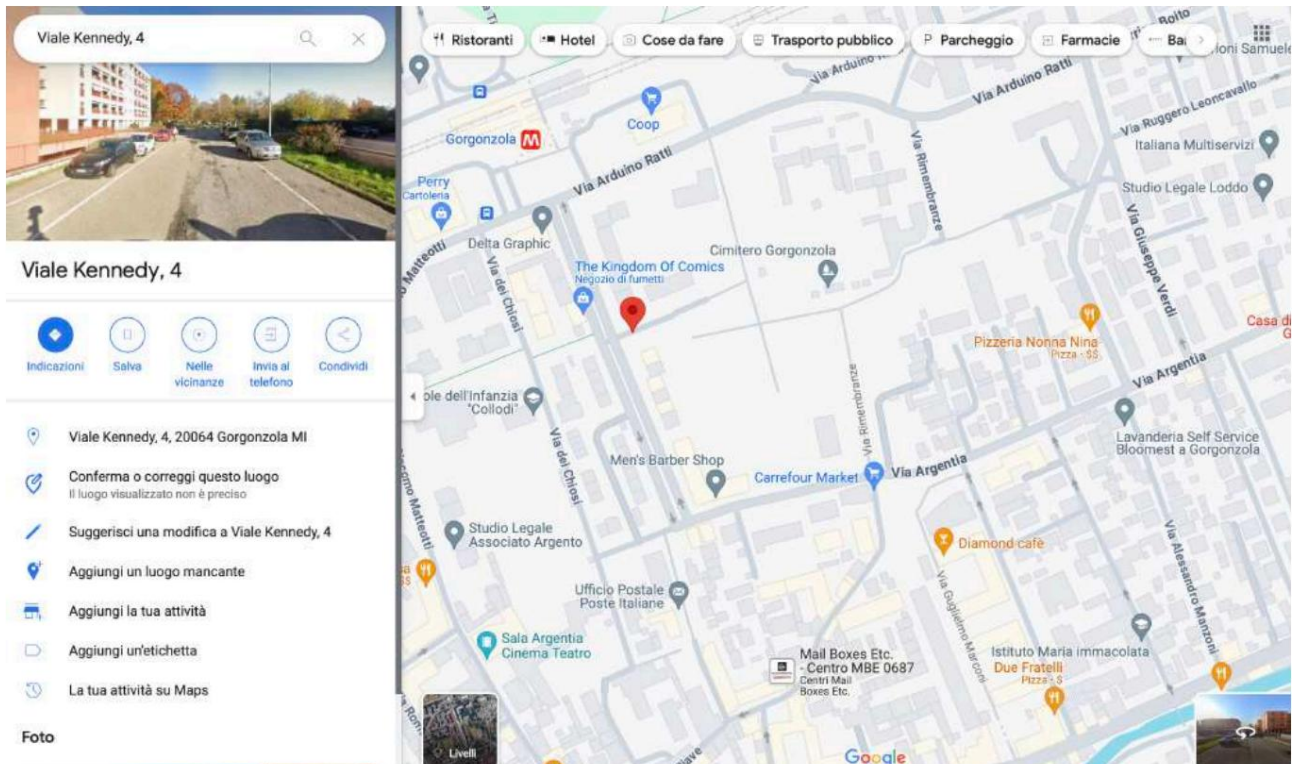
من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 11:00 إلى 13:00

-كيفية الوصول إلينا:

المترو: الخط الأخضر، محطة لورييتو، والخط الأحمر، محطة دومو أو ميسوري، الخط الأخضر، محطة سنترال إف إس، والخط الأصفر، محطة دومو.



## جورجونزولا - فيالي كينيدي بياني، (MI) 4



-ساعات العمل:

من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:00 إلى 11:00

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:00 إلى 9:30

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

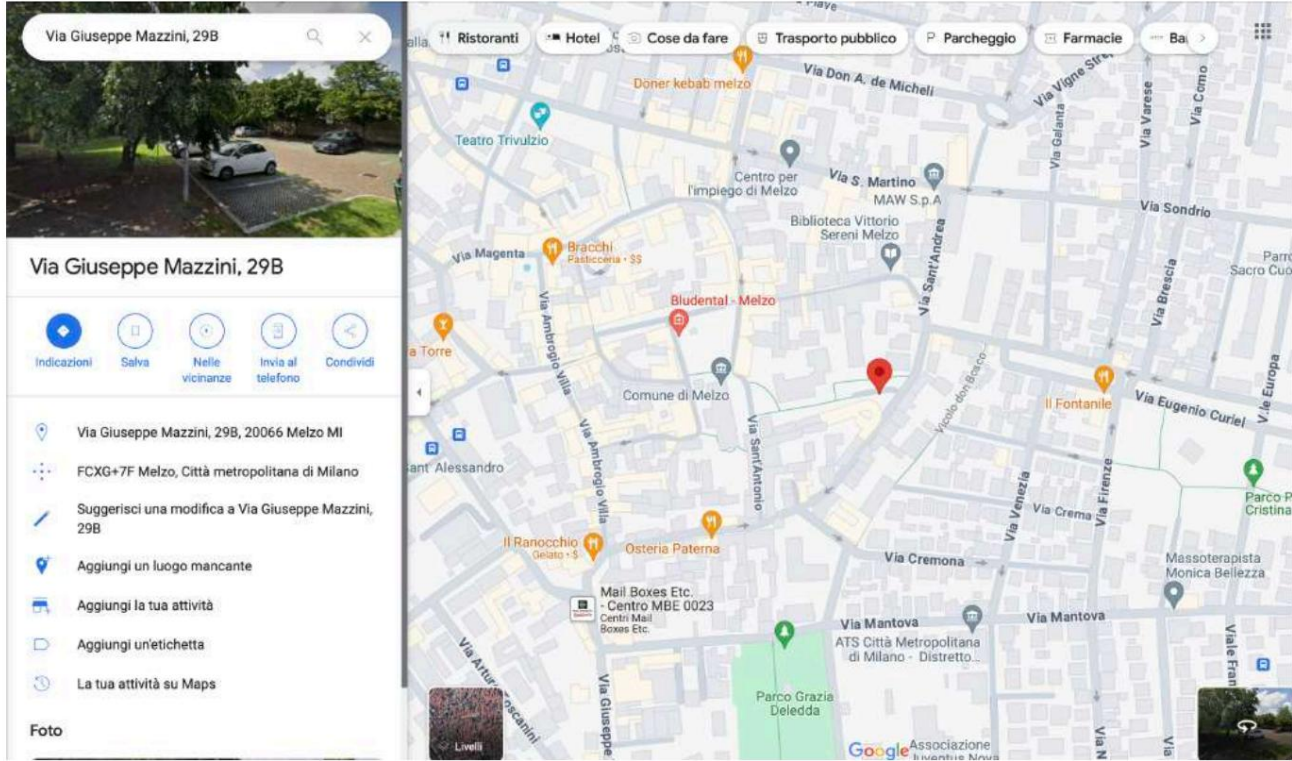
من الاثنين إلى السبت من الساعة 10:00 إلى 11:00

-كيفية الوصول إلينا:

المترو: الخط الأخضر، محطة جورجونزولا. بالسيارة: SP11 وSP301.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي - التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا - مختبر معتمد

ميلزو - فيالي مازيني، 29ب (MI)



-ساعات العمل:

من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:30 إلى 11:00

-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 إلى 9:20

بالتعيين من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 إلى 8:30

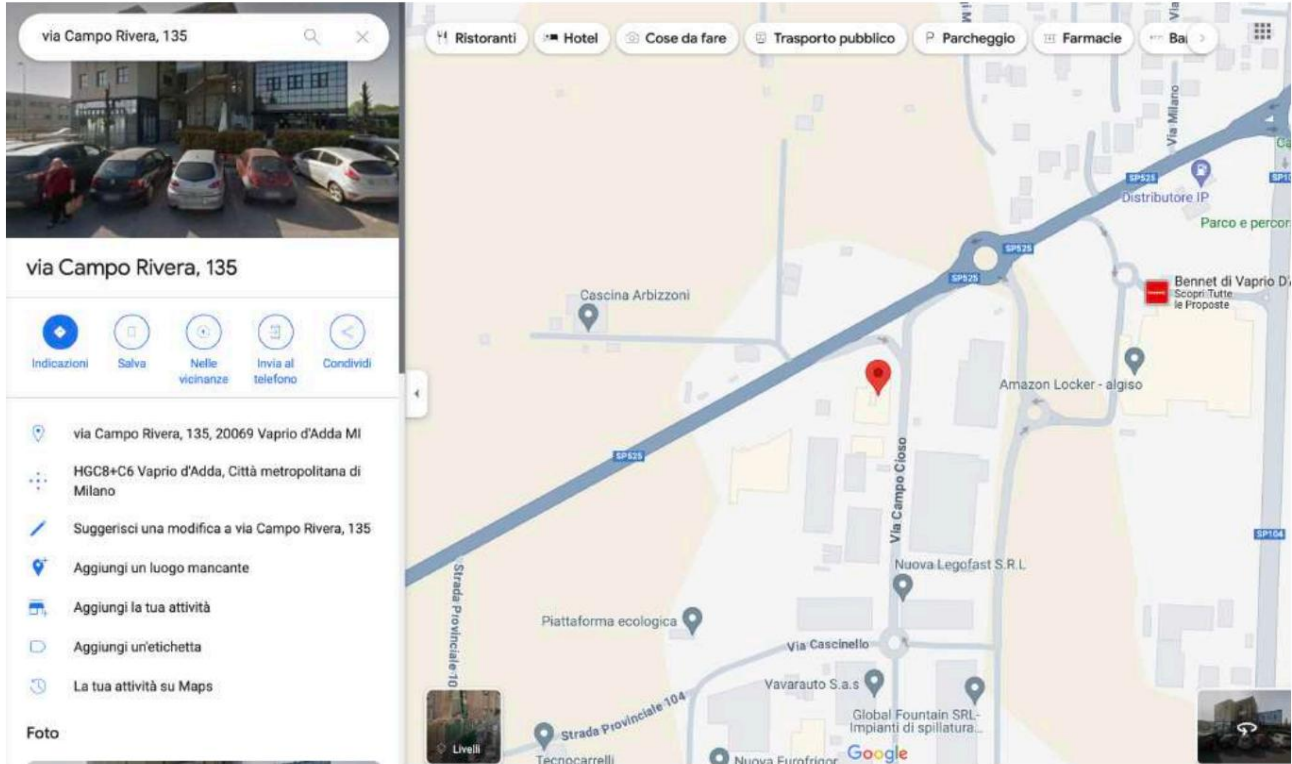
-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 10:00 إلى 11:00

كيفية الوصول إلينا: بالسيارة: مخرج الطريق السريع A4 عند تريزو سول آدا. الطرق الرئيسية المؤدية إلى المكتب هي SP14، SP13، SP104 و SP105 من البلدات المجاورة. من كاسانو دادا، ينطلق خط الحافلات 407SZ 30 دقيقة من كورسو أوروبا. من فينياتي/بيولتيو، الطريق الرئيسي SP161.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا -مختبر معتمد

- VAPRIO D'ADDA - Via Campo Rivera, 135/A (MI) - عيادة ArteMedica الخارجية - الطابق الأول



#### -أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:00 إلى 9:20

بالتعيين من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 إلى 9:00

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

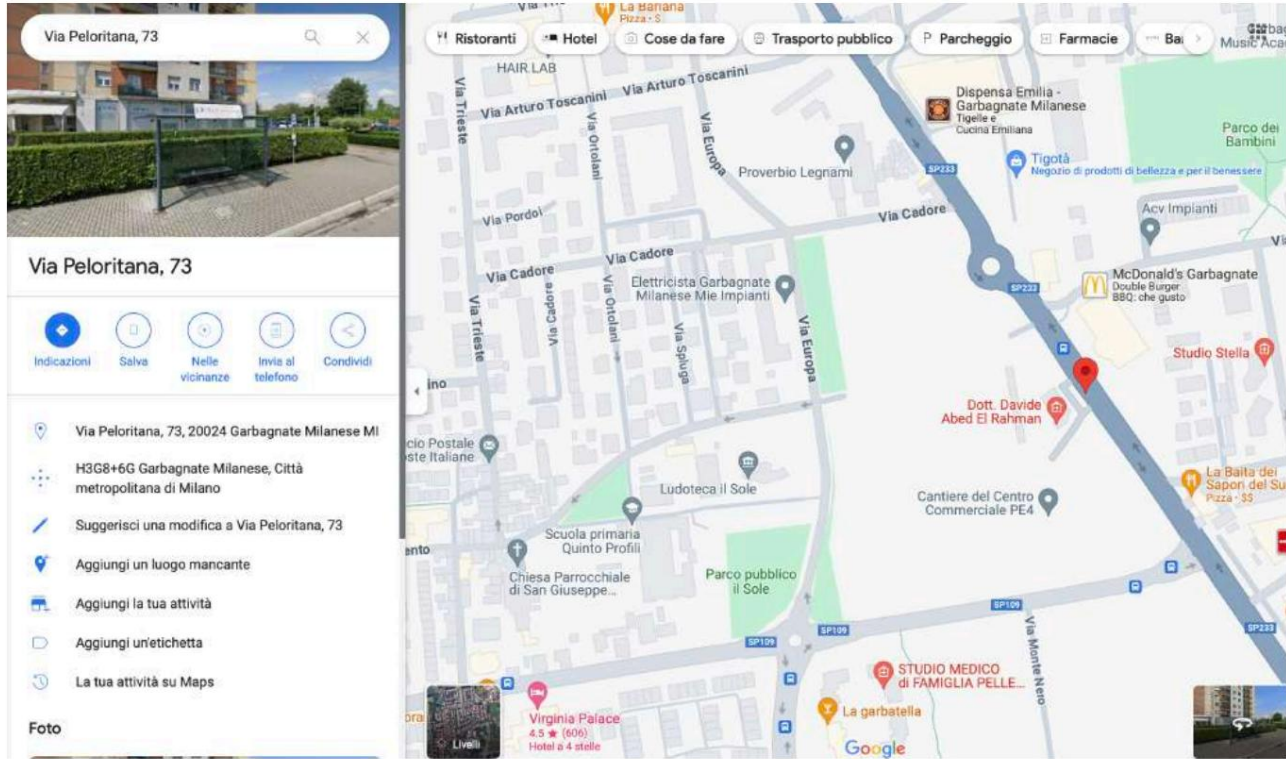
من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:30 إلى 11:00

#### -كيفية الوصول إلينا:

من ميلانو، اسلك الطريق السريع A4 حتى مخرج كافيناغو كامبياغو، ثم تابع السير على الطريق السريع SP176 باتجاه جيساتي/كاسانو، ثم على الطريق السريع SS11/SP11 باتجاه كاسانو دادا، متجهًا نحو فايريو دادا (المنطقة الصناعية بالقرب من بينيت). من بيرغامو، اسلك الطريق السريع A4 حتى مخرج تريزو سول أدا، ثم تابع السير على الطريق السريع SP104 باتجاه كاسانو، أو على الطريق السريع SS525، ثم على الطريق السريع SP104 عند دوار مركز بينيت للتسوق، انعطف يمينًا واتجه نحو بوزو دادا.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا





-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 8:00 إلى 8:45

بالتعيين من الاثنين إلى السبت من الساعة 7:00 إلى 9:00

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 إلى الساعة 20:00

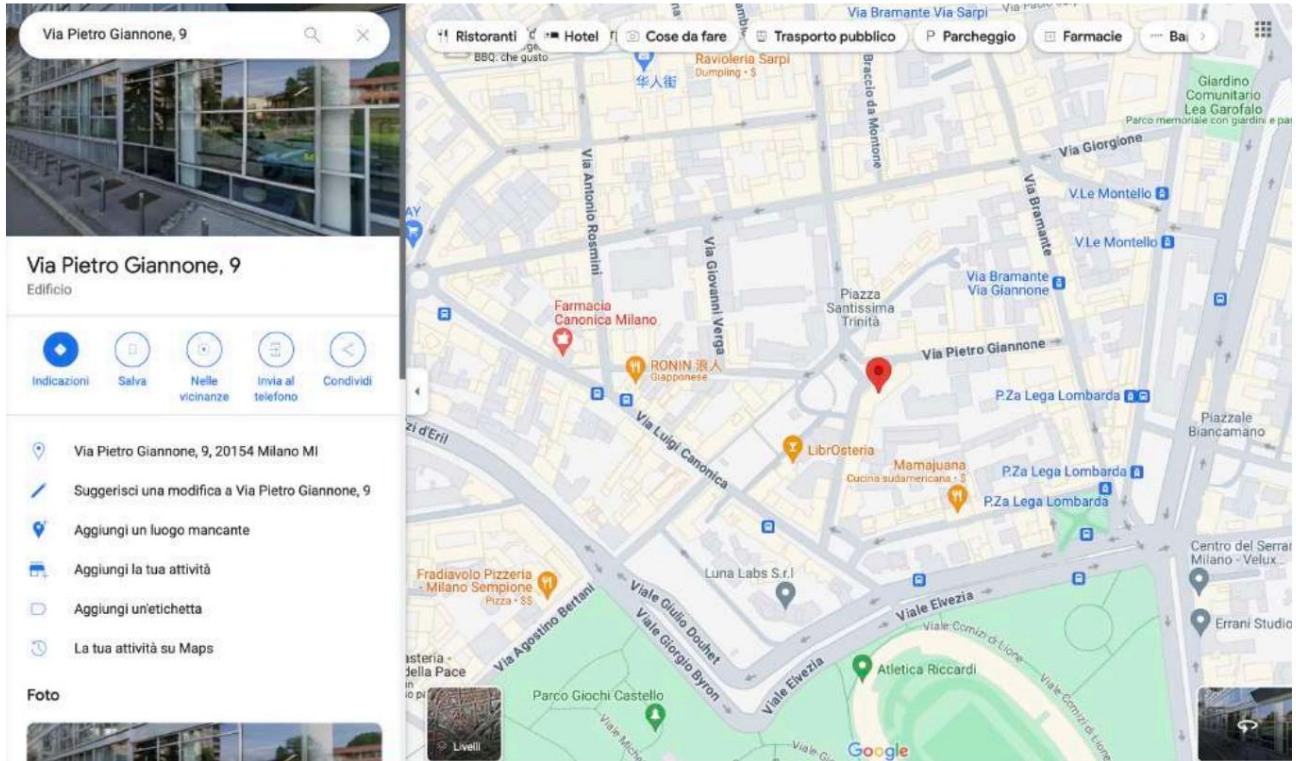
السبت من الساعة 8:00 إلى 13:00

-كيفية الوصول إلينا:

بالسيارة، خذ الحافلة SP233 محطة قطار بولمان الجوية "CRGARBAGNATE"

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.إ في كاسانو دادا -مختبر معتمد





أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني وبالحجز المسبق أيام السبت من الساعة 9:00 صباحاً إلى 10:00 صباحاً

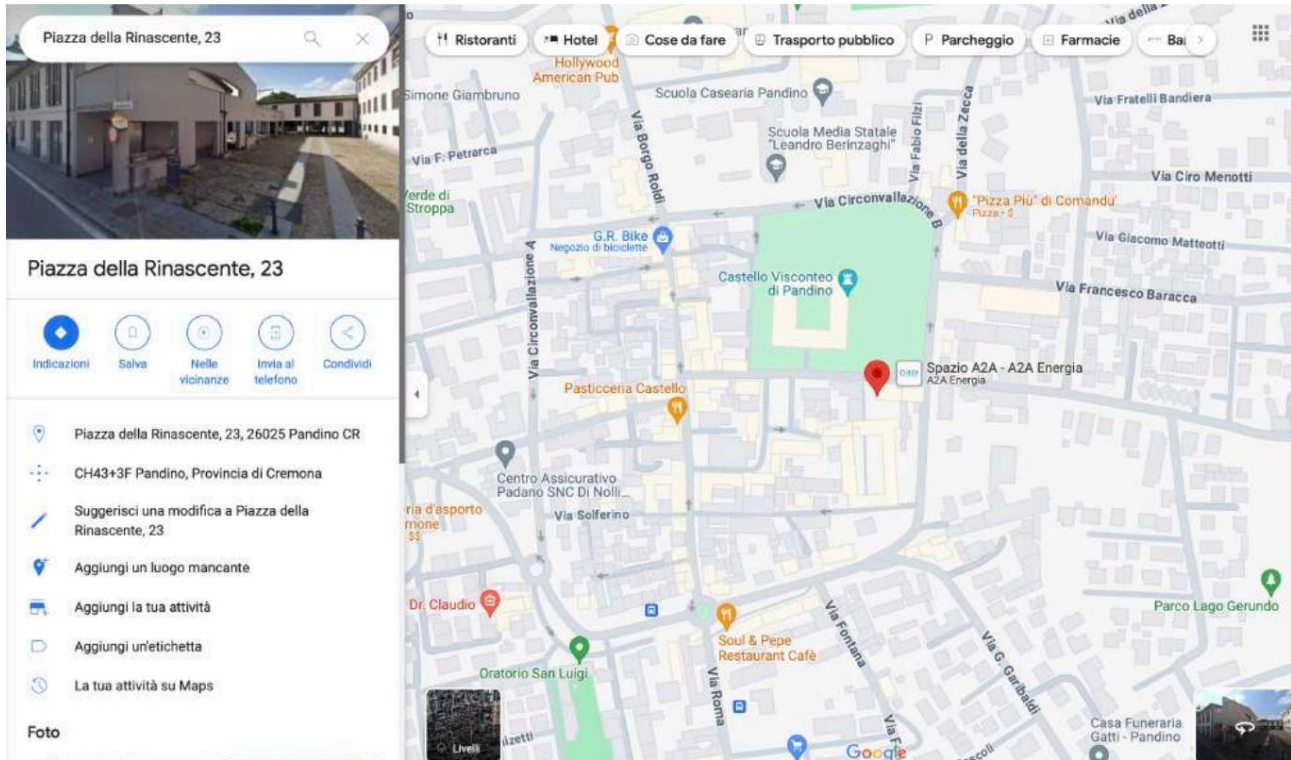
مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

السبت من الساعة 10:30 إلى 12:00

كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع A4/E64 باتجاه Viale Rubicone في ميلانو: مخرج Cormanو من A4/E64 تابع السير على Via Giovanni Battista Niccolini و Via Carlo Farini و Crespi و Via Benigno و Viale Enrico Fermi و Viale Rubicone باتجاه ساحة Santissima Trinità في ميلانو؛ المترو: الخط الأحمر، M1 مخرج كايرولي.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي - التابع لـ S.Me.I في كاسانو دادا



-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني أيام الاثنين والأربعاء والجمعة من الساعة 9:00 إلى 9:30

بالتعيين أيام الاثنين والأربعاء والجمعة من الساعة 7:30 إلى 9:30

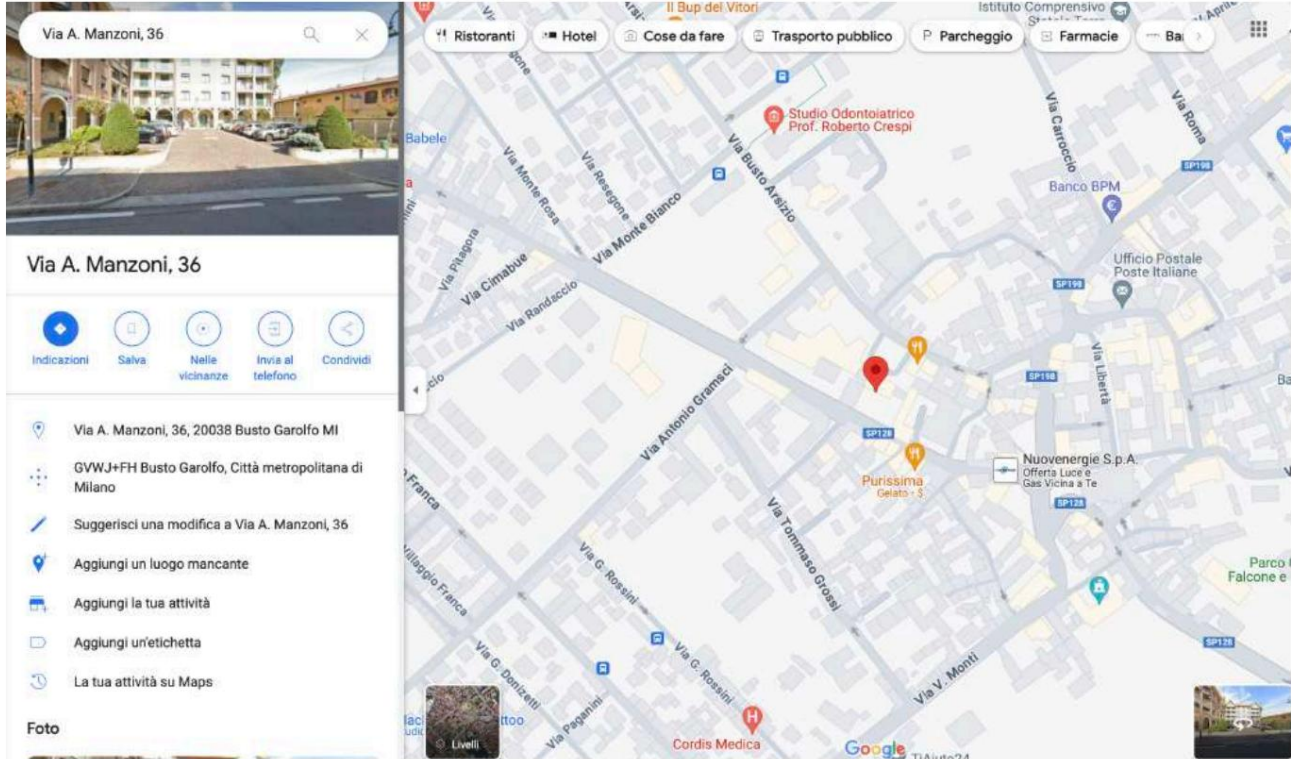
-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 3:30 مساءً إلى الساعة 6:00 مساءً

-كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع /A4بريشيا/البندقية A58 TEEM -الخروج من باولو، والتوجه نحو باندينو وكريما، ثم اتخاذ SP 472 والدخول إلى المدينة من خلال: 415SP الحافلات K523, K525, K506 و33Q تربط باندينو بالمدن الرئيسية في المنطقة.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.I. في كاسانو دادا -مختبر معتمد



-أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

الدخول مجاني أيام السبت من الساعة 8:30 إلى 9:00

بالتعيين يوم السبت من الساعة 7:45 إلى 9:00

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:30 إلى 12:30 ومن الساعة 15:30 إلى 19:00

-كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع: A58 من A4/E64 - SP11/SP11/SP11 باتجاه SP34 في أروانو -خذ المخرج  
Arluno من - A4/E64 استمر على SP34 الطريق الإقليمي 214

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.A في كاسانو دادا



## إمكانية الوصول والاتصالات

من الممكن حجز الفحوصات المخبرية أو الزيارات المتخصصة أو الفحوصات الآلية في مكاتب الاستقبال بالمستشفى. المراكز في الأوقات الموضحة في قسم نقاط التجميع، أو عن طريق الاتصال بأرقام الهاتف التالية:

موقع	الهاتف	رسائل	بريد
المقر الرئيسي لكاسانو من أدا	0363.1925250	3423800430	<a href="mailto:info@lamcentrobiomedico.it">info@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب بيرغامو	035.0401222		<a href="mailto:valtesse@lamcentrobiomedico.it">valtesse@lamcentrobiomedico.it</a>
المقر الرئيسي لكارافاجيو	0363.032322		<a href="mailto:caravaggio@lamcentrobiomedico.it">caravaggio@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب ميلانو، فيا بروجوليزي 13	02.84980022	3517661224	<a href="mailto:pergolesi@lamcentrobiomedico.it">pergolesi@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب ميلانو، فيا دي الأطباق 11	02.862781		<a href="mailto:milanviatorino@lamcentrobiomedico.it">milanviatorino@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم جورجونزولا	02.84980437		<a href="mailto:gorgonzola@lamcentrobiomedico.it">gorgonzola@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم ميلزو	02.84980435		<a href="mailto:melzo@lamcentrobiomedico.it">melzo@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم فابريو دادا	02.9097443	351.5656106	<a href="mailto:vaprio@lamcentrobiomedico.it">vaprio@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم قمامة م.نيس	02.99020415		<a href="mailto:info@crgarbagnate.it">info@crgarbagnate.it</a> <a href="mailto:garbagnate@lamcentrobiomedico.it">garbagnate@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم ميلانو شارع جيانوني	351.5345490	351.5345490	<a href="mailto:giannone@lamcentrobiomedico.it">giannone@lamcentrobiomedico.it</a>
نقطة جمع الدم باندينو	0373.631158		<a href="mailto:pandino@lamcentrobiomedico.it">pandino@lamcentrobiomedico.it</a> <a href="mailto:info@centromedicofisioterapico.it">info@centromedicofisioterapico.it</a>
نقطة جمع التماثيل النصفية جارولفو	0331.879156	366.7658797	<a href="mailto:bustogarolfo@lamcentrobiomedico.it">bustogarolfo@lamcentrobiomedico.it</a>

أثناء عملية الحجز، سيتم توفير جميع المعلومات اللازمة للتحضير للامتحان أو الاستلام. للعيادة البيولوجية. وقد وردت هذه المعلومات في ميثاق الخدمة في قسم "الأساليب". التحضير للامتحان في الصفحة 21.

في حالة الحجز، يوصى بالوصول إلى المركز قبل 15 دقيقة من الوقت المحدد. من الموعد.

سيتم طلب المستندات التالية أثناء القبول:

-وصفة طبية من الطبيب المعالج (طبيب عام/أخصائي أمراض الكلى)

-بطاقة الصحة بطاقة الخدمات الإقليمية

-وثيقة هوية سارية المفعول

-بطاقة الإعفاء إن وجدت

-أي اختبارات ومستندات سابقة تم طلبها عند الحجز

يرجى ملاحظة: الحجز مطلوب دائماً لمنحنيات حمولة الأنسولين والجلوكوز .

يرجى الملاحظة: لجمع الحاويات المحددة المخصصة لجمع العينات البيولوجية، يجب عليك الذهاب إلى المنشأة مع الوصفة الطبية لجمع الحاوية المناسبة.

يتم ضمان الوصول للمرضى ذوي الإعاقة في كل مركز:

(1) في مكاتب Busto Garolfo و Vaprio و Pandino و Caravaggio و Cassano D'Adda بواسطة مصعد مخصص للوصول إلى الطابق (بدون حواجز معمارية على طول الطريق)؛

(2) تقع المكاتب في بيرغامو، وميلزو، وجورجونزولا، وميلانو فيا جيانوني، وغاربانيت ميلانيزي في

-الطابق الأرضي ولا يشكل أي حواجز معمارية؛

(3) يقع كلٌّ من شارع بيرغوليسي ١٣ وبياتي ١١ في الطابق الأرضي، ولهما جرش خاصٌ بالارتفاع المسموح به قرب المدخل على الجانب الأيمن. بمجرد رنين الجرس، سيساعد موظفو المركز المريض المعاق على تجاوز العائق (درجات بيرغوليسي الثلاث / منحدر النزول في بياتي).

الأولوية - يتم منح الأولوية في القبول للمرضى الذين لديهم حجوزات والنساء الحوامل والأشخاص ذوي الإعاقة.

#### الخدمات المقدمة والأسعار

تتوفر القائمة الكاملة للفحوصات المتاحة في مختبر لام لتحاليل الطبية في نقاط سحب الدم وعلى الموقع الإلكتروني في قسم "المنطقة العامة - الفحوصات المتاحة وطريقة تحضيرها". كما يمكنكم التواصل مع مركز الحجز الموحد للشركة على الرقم 0363.1925250 أو مكاتبها المختلفة باستخدام معلومات الاتصال المذكورة في الصفحتين 17 و 81 من ميثاق الخدمة (خلال الساعات المحددة في قسم "نقاط سحب الدم"). تتوفر المعلومات التالية في المراكز وفي ميثاق الخدمة:

أولاً: الاختبارات التي يمكن أو لا يمكن إجراؤها في مواقع مختلفة وطرق الدفع؛

II. طرق تحضير المريض للفحص (معايير قبول العينة)؛

ثالثاً: توقيت وطرق تسليم التقارير؛

رابعاً: إجراءات إعادة الامتحانات والتكاليف التي يتحملها المستخدم.

أولاً: الفحوصات المخبرية التي يمكن إجراؤها والتي لا يمكن إجراؤها في المواقع المختلفة وطرق الدفع

يمكن للمرضى إجراء الفحوصات المخبرية إما بموجب اتفاقية مع النظام الصحي الوطني، مع دفع ما يعادل المبلغ الإجمالي فقط (إن وجد)، أو بموجب دفعة خاصة، وفقاً لقوائم الأسعار المتاحة في نقاط سحب الدم. يجب الدفع عند الدخول، وقبل تقديم الخدمة، ويمكن الدفع نقداً أو ببطاقة الخصم/الائتمان. يُرجى العلم أن الحد الأقصى للدفع الإجمالي الذي حددته منطقة لومباردي لكل وصفة طبية هو 36.00 يورو. لمزيد من المعلومات حول شروط وأحكام الإعفاءات، يُمكن للمستخدمين التواصل مع موظفي الاستقبال أو زيارة الموقع الإلكتروني [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it).

لتلقي الخدمات، يجب على المرضى الموافقة على معالجة بياناتهم الشخصية والحساسة، وفقاً للمادة 28 من اللائحة الأوروبية 2016/679/EU بشأن معالجة البيانات الشخصية. بدون هذه الموافقة، لا يمكن تقديم الخدمة.

بالنسبة لبعض الخدمات (على سبيل المثال اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية، واختبارات الإجهاد، والتصوير بالرنين المغناطيسي، واختبارات العلاج الطبيعي، والتصوير الشعاعي للثدي والأشعة السينية)، يجب على المريض أيضاً تقديم موافقة مكتوبة للخضوع للتحليل (الموافقة المستنيرة).



بالنسبة للخدمات المقدمة للقاصرين، يلزم الحصول على موافقة كتابية من أحد الوالدين، بالإضافة إلى إثبات الهوية .

في الفروع الموجودة في جوجونزولا، ميلزو، فابريو دادا، باندينو، ميلان بيرجوليسي، ميلان بياني، ميلانو لا يمكن إجراء الاختبارات التالية في جيانوني، وبوستو جارفلو، وكارافاجيو، وغاربانيت ميلانيزي، وبيرجامو:

•بارا-أمونيوم

S- •كالسيتونين

•بارا-ميثانفرينات مجزأة (ميثوكسي أمينات البلازما)

•إس-جاسترين إس-جلوكاجون

•بارا-رينين بارا-ألدوستيرون

•الكشف عن تعاطي المخدرات

يمكن تنفيذ هذه الخدمات فقط في مكتب **Cassano D'Adda**.

يجب طلب جميع الحاويات من مكاتب المركز، ويتم توفيرها مجانًا.

اختبار البول الكامل استخدم الحاوية المقدمة، أو التي تم شراؤها من الصيدلية، لجمع بولك الصباحي الأول وتسليمه إلى المختبر، مع الحفاظ عليه في درجة حرارة الغرفة.

فحص مزرة البول

### طرق التحضير لامتحان

لزراعة البول، يُفصّل استخدام بول الصباح أو عينة مكنت في المئانة لمدة ثلاث ساعات على الأقل. استخدم وعاء الشطف المعقم المُتاح في نقاط التجميع أو في الصيدلية. نظّف الأعضاء التناسلية الخارجية جيدًا بالماء والصابون، وبعد الشطف جيدًا، اجمع البول، مع التخلص من أول وآخر سيل. أغلق الوعاء بإحكام، وتجنب تلويث الجدران الداخلية بيديك. خذَه إلى المختبر أو احفظه في التلاجة عند درجة حرارة 4 درجات مئوية لمدة تصل إلى 12 ساعة.

اختبار البول لمدة ٢٤ ساعة: استخدم العبوة المرفقة فقط. تخلص من عينة بول الصباح الأولى، ثم اجمع كل البول، بما في ذلك بول صباح اليوم التالي في الوقت المقابل لتفريغ المئانة في اليوم السابق. أثناء جمع البول، يجب حفظه في درجة حرارة ٤+ درجات مئوية.

جمع البراز للفحص الكامل، وفحص الطفيليات، والزراعة. استخدم العبوة مع مغرفة تُقدمها المراكز (متوفرة أيضًا في الصيدليات). اجمع كمية من البراز بحجم حبة الجوز باستخدام المغرفة وضعها في العبوة. أغلق العبوة بإحكام وسلمها إلى المختبر أو احفظها في درجة حرارة 4+ درجات مئوية لمدة أقصاها 12 ساعة.

جمع البراز لاختبار الدم الخفي من الضروري جمع مجموعة أخذ العينات من المختبر واتباع التعليمات التالية: اكتب اسمك ولقبك وتاريخ جمع البراز والعمر والجنس على ملصق الحاوية التي سيتم تسليمها لاحقًا بعد القبول، وقم بتدوير واستخراج مقياس العمق، وقم بنحط سطح البراز في عذق أماكن (يكفي أن تكون الأخاديد الموجودة في نهاية مقياس العمق مغطاة)، وأدخل مقياس العمق مرة واحدة فقط وقم بربطه بالكامل، وأدخل أنبوب الاختبار في الكيس وأعدّه في أسرع وقت ممكن (وإلا فمن الضروري الاحتفاظ به في التلاجة حتى وقت التسليم، والذي يجب أن يتم في موعد لا يتجاوز 48 ساعة من وقت جمع البراز الإصدار 23 طبعة 2025 الصفحة 346037 REA BG 03061420166 - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo PIVA e CF 03061420166 - LAM Centro Biomedico Srl - 21 هاتف. 0363 1925250 رأس المال المدفوع €15,600.00 - PEC lamcentrobiomedico@pec.eleusi.at



www.lamcentrobiomedico.it | لجمع عينات

متعددة، إذا لم يكن من الممكن تلبية أوقات التسليم، فيرجى إرسال العينات المجمعة إلى المختبر مسبقاً واستكمال العينات المطلوبة في أقرب وقت ممكن).

تجنب جمع البراز أثناء الدورة الشهرية أو في حالة وجود بواسير نازفة. يُنصح بعدم اتساخ العبوة من الخارج، وعدم تنظيف الأنبوب أو الملصق بالكحول.

زراعة الحيوانات المنوية: استخدم وعاءً معقماً واسع الفوهة يوفره المختبر. اكتب اسم عائلتك واسمك وتاريخ جمع العينات على الوعاء. اجمع العينة صباح يوم استلامها. اجمع العينة مباشرةً في الوعاء، وسلمها خلال ساعة من جمعها.

ملحوظة: إذا تم طلب إجراء مزرعة للبول أيضاً، فاتبع أولاً التعليمات الخاصة بجمع البول ثم تلك الخاصة بمزارع الحيوانات المنوية.

تحليل الحيوانات المنوية (متاح فقط عن طريق الحجز صباح الأربعاء)

لضمان ملاءمة العينة، يُشترط الامتناع عن الجماع، بما في ذلك القذف، لمدة أربعة أيام قبل الاختبار، أو ما بين ثلاثة وسبعة أيام قبله. يجب جمع العينة صباح الموعد، ولا يُمكن جمعها في مراكز LAM في المنزل. يُنصح باستخدام صندوق من الورق المقوى لوضع برطمان جمع البول، مع كتابة اسمك ولقبك ووقت جمعه. يجب أن يكون الوعاء المُستخدم لجمع البول برطماناً مُعقماً لجمع البول (بدون غطاء أصفر)، ويُعاد وضعه في الصندوق بعد اكتمال عملية الجمع.

للنقل، يُنصح بلف الصندوق بقطعة قماش دافئة (في حال انخفاض درجات الحرارة) ووضعه في كيس، مع الحرص على عدم ارتطام الكيس أو انقلابه أثناء النقل. من الضروري تسليم العينة خلال 45 دقيقة من جمعها.

فحص الخلايا البولية. يُنصح بإجراء الفحص بجمع عينة بول الصباح الثانية، واتباع الخطوات التالية: طلب وعاء مناسب من عيادتنا، وإفراغ المثانة صباحاً عند الاستيقاظ، وشرب لتر تقريباً من الماء، وجمع عينة بول الصباح الثانية في الوعاء مع مادة تثبيت أو نقلها من كوب بلاستيكي. وفقاً لتعليمات طبيبك، يُجرى فحص خلوي مناسب لثلاث عينات تُجمع على مدار ثلاثة أيام متتالية، وتُرسل إلى مختبرنا مقاً في نفس اليوم (آخر يوم جمع). يجب عدم تعريض العينات البيولوجية لدرجات حرارة عالية جداً (درجة حرارة الغرفة).

جمع البول لاختبار البول الدقيق يمكن تحديد البول الدقيق، بناءً على الطلب، في: 1. في عينة بول مرتحلة (بول الصباح الباكر)؛ 2. في عينة بول لمدة 24 ساعة.

إجراء جمع البول على مدار ٢٤ ساعة: يُرجى طلب وعاء مُدرّج مُناسب لجمع البول على مدار ٢٤ ساعة، بسعة ٢٥٠٠ مل (٢.٥ لتر)، من مُستشفى لام. عند الاستيقاظ، تخلص من البول المُتبقى مع أول تبول (ليس ضرورياً لجمع البول). من هذه اللحظة، اجمع كل البول المُتبقى على مدار ٢٤ ساعة (أي طوال اليوم وأي بول مُتبقى ليلاً)، بما في ذلك أول بول مُتبقى صباح اليوم التالي لبدء جمع البول. خلال فترة جمع البول، يجب إبقاء الوعاء مُغلقاً وفي مكان بارد (ليس في الثلاجة). من الضروري إبلاغ الممرض بوقت جمع البول عند دخوله المستشفى. تجنب النشاط البدني في الفترة التي تسبق جمع البول.

جمع البول الحمضي أو القلوي لمدة 24 ساعة

يعد جمع البول الحمضي لمدة 24 ساعة ضرورياً لإجراء الاختبارات التالية:

- الكالسيوم البولي
- الفوسفور البولي
- حمض 5-OH-إندولاسيتيك
- حمض الهوموفانيليك
- حمض الفانيليا والمانديلينك



الكاتيكولامينات البولية (الأدرينالين والنورادرينالين) •أوكسالات البول

يعد جمع البول القلوي لمدة 24 ساعة ضروريًا للاختبار التالي: •البول البولي

الحاوية وطريقة التجميع.

يجب طلب وعاء جمع البول المُخفّض لمدة ٢٤ ساعة من عيادة ما قبل النوم (LAM) والذي يُوفّره مجانًا. عند الاستيقاظ، تخلص من البول المُتَبَرِّع مع أول تبول (لا يُستخدم في عملية الجمع). من هذه النقطة، اجمع كل البول المُتَبَرِّع خلال ٢٤ ساعة (أي طوال اليوم وأي تبول ليلي)، بما في ذلك أول تبول صباحي بعد بدء عملية الجمع؛ يُكْمَل هذا البول عملية الجمع.

تحذيرات: بما أن العبوة تحتوي على 10 مل من حمض الهيدروكلوريك بنسبة 10% (حمض الهيدروكلوريك: مادة شديدة التآكل)، فاتباع الاحتياطات التالية: 1. لا تببول مباشرة في العبوة، بل استخدم عبوة مناسبة (على سبيل المثال

وعاء الغرفة).

2. احرص على إبقاء العبوة مغلقة بإحكام ولا تقلبها رأسًا على عقب لتجنب تسرب المنتج عن طريق الخطأ.  
3. في حالة ملامسة الحمض للجلد عن طريق الخطأ، اغسله على الفور بالماء جيدًا.

الماء واستشر طبيبك.

4. ليس من الضروري تخزين العبوة في الثلاجة، ولكن مكان بارد وجيد التهوية سيكون كافيًا.

5. لا تقاطع أي علاجات جارية.

6. ليست هناك حاجة لاتباع أي نظام غذائي خاص.

ملاحظة: إذا طلب إجراء تحليل بول كامل و/أو مزرعة بول ، فاستخدم جزءًا من البول المُجمَّع من صباح اليوم التالي لجمع البول على مدار 24 ساعة لملء قارورة سعة 10 مل لإجراء تحليل بول كامل و/أو وعاء معقمًا لزراعة البول. تأكد بعد ذلك من تسليم جميع الحاويات إلى مختبر التحليل في أسرع وقت ممكن. اطلب من طاقم الرعاية الصحية توفير ثلاث حاويات مختلفة ليتمكنوا من إجراء تقييم دقيق لمخرجات البول.

اختبار شريط لاصق للكشف عن الديدان الدبوسية . اطلب شرائح من المراكز. استخدم شريطًا لاصقًا شفافًا فقط لجمع العينات. لا تستخدم الكريمات في الليلة السابقة. يجب جمع العينات في الصباح عند الاستيقاظ دون أي تنظيف.

قم بتسليم العينات وتخزينها في مكان جاف وبعيدًا عن مصادر الحرارة.

اختبار تحمل الجلوكوز. إجراء الاختبار، يجب عليك الصيام لمدة 8-14 ساعة على الأقل وتناول الجلوكوز. سيتم توفير الجلوكوز أثناء الاختبار، وسيتم أخذه تحت إشراف طاقم التمريض فقط بعد أخذ عينة الدم الأساسية، وبعد التحقق، باستخدام جهاز قياس السكر، من أن مستوى الجلوكوز في الدم أثناء الصيام لا يتجاوز 126 ملغ/ديسيلتر. •إذا كان مستوى الجلوكوز في الدم أعلى من 126 ملغ/ديسيلتر، فسيتم إيقاف الاختبار. •إذا كان مستوى الجلوكوز في الدم أقل من 126 ملغ/ديسيلتر، فسيتم إعطاء محلول الجلوكوز، وسيتم أخذ عينات الدم التالية على فترات يحددها الطبيب المعالج.

نظرًا لضرورة إجراء قياسات متعددة على مدار الوقت، من المهم الصيام والبقاء في المنشأة الطبية للمدة اللازمة. في حال شعور المريض بتوسع، يُعَلَّق الفحص، ويُرفق بالتقرير ملاحظة توضح السبب.

جمع البول للكشف عن الخلايا السرطانية والأسبستوس والخلايا الحديدية / الفحص الخلوي. يجب جمع البول صباحًا في وعاء واسع الفوهة توفّره مراكز LAM ومتوفر أيضًا في الصيدليات، وعليه اسم المريض ولفيه. يُنصح الأشخاص الذين يحدون صعوبة في جمع البول بإعطاء مذيّبات البول أو مقشعات في اليومين السابقين للفحص. يجب جمع البول باتباع الإجراء التالي: 1. المضغطة جيدًا بالماء عدة مرات؛ 2. إجراء عملية طرد البول بعمق؛ 3. جمع البول مباشرة في الوعاء. الإصدار: 23. طبعة: LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo. 2025 رمز ضريبة القيمة المضافة والصربية: REA BG 346037 - 03061420166 هواتف: www.lamcentrobiomedico.it - 1925250 0363 رأس المال المدفوع @pec.eleusi.at lamcentrobiomedico@pec - 15,600.00 €

بشكل عام، يلزم صيام لمدة 8 ساعات على الأقل لأخذ عينة الدم .

## توقيت وطرق تسليم التقارير

### خصائص التقرير

يتضمن التقرير نوع الاختبار، وطريقة التحليل، والنتيجة، والقيم المرجعية، وتوقيع مدير المختبر أو من يفوضه، وفي حال أهمية ذلك، تُرفق التعليقات أو المراسلات الموجهة إلى الأطباء المعالجين و/أو المرضى، وقد تُرفق أحيانًا بوثيقة مرفقة.

### طرق ومواعيد تسليم التقارير

عند الموافقة، يُبلّغ المستخدم بتاريخ استلام العينات، والذي عادةً ما يكون بين يوم واحد وثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام العينات المُجراة مباشرةً في مختبر كاسانو دادا. أما بالنسبة للفحوصات التي تُجرى في مختبرات خارجية، فيكون وقت استلام العينات بين ثلاثة وأربعين يومًا (للفحوصات عالية التخصص). ولتتمكن المستخدمين من الاطلاع على القائمة الكاملة للفحوصات ومواعيد الإبلاغ عنها، خصصت LAM أقسامًا خاصًا على موقعها الإلكتروني: <https://www.lamcentrobiomedico.it/tempi-di-consegna-referti/>

### يمكن الوصول إليها من المنطقة العامة - قائمة الإبلاغ عن أوقات التسليم.

خلال شهر أغسطس وخلال العطلات الرسمية، قد تكون أوقات التسليم المشار إليها عرضة لتغيرات طفيفة والتي سيتم إبلاغ المستخدمين بها على الفور.

بناءً على طلب محفز، من المتوقع تسليم التقرير بشكل عاجل إلى نقاط التجميع في الساعة 5:00 مساءً في يوم التجميع، فقط للاختبارات الروتينية التي يتم تحديدها داخليًا في مختبر كاسانو دادا.

في حالة اكتشاف قيم مرضية كبيرة (قيم الذعر) أثناء مرحلة التحليل، يجب على مدير المختبر أو مندوبه إخطار الطبيب المعالج على الفور.

سيتمكن المرضى الذين وافقوا على النشر في سجلاتهم الصحية الإلكترونية من عرض وطباعة التقرير مباشرة من المنزل من موقع منطقة لومباردي، وذلك من خلال الوصول إلى سجلاتهم الصحية الإلكترونية.

سيتمكن المرضى الذين وافقوا على نشر تقاريرهم الطبية في القسم الخاص المخصص لموقع LAM الإلكتروني (<https://lamcentrobiomedico.referti.cloud/pazienti/site/login>) من الوصول إلى تقاريرهم الطبية وطباعتها بشكل مستقل عند تسجيل الوصول.

لاستلام تقريرك، يجب عليك تقديم بطاقة هوية سارية المفعول عند مكاتب المركز. إذا كنت تُفوض شخصًا ما باستلام تقريرك، فعليك ملء خانة "تفويض استلام تقرير الامتحان" في نموذج استلام الامتحان الذي استلمته من مكتب الاستقبال.

على المندوب تقديم وثيقة هوية ونسخة من التوكيل. لا يجوز تفويض جهة أخرى لاستلام تقرير فحص فيروس نقص المناعة البشرية.

## إجراءات إعادة الامتحان

يُحفظ مصل عينات الدم المُختبرة في المختبر لمدة سبعة أيام. لذلك، خلال هذه الفترة، وبناءً على طلب الطبيب المُعالج، يُمكن إجراء فحوصات على المُعامل المُبلّغ عنه سابقًا أو إضافة فحوصات إضافية لمعظم المُعاملات.

إذا كانت نتيجة فحص فيروس نقص المناعة البشرية إيجابية، يُعاد الفحص للتأكيد دون أي تكلفة على المريض. إذا أظهرت العينة انحلال الدم/التخثر، أو لأي سبب مهم آخر، وفقًا لما يحدده مدير المختبر أو من ينوب عنه، يُعاد الفحص دون أي تكلفة إضافية على المريض.



استبيان الرضا والشكاوى وخدمة العملاء

موظفو المركز مسؤولون عن تلقي أي شكاوى من المستخدمين والإبلاغ عنها فورًا إلى مكتب العلاقات العامة (URP) والذي سيضمن حلًا سريعًا للمشكلة. يمكن الإبلاغ عن الشكاوى بطريقتين: مباشرة إلى الموظفين الإداريين أو مكتب العلاقات العامة (شفهيًا أو كتابيًا)، أو عبر البريد الإلكتروني (على العناوين المدرجة في قسم إمكانية الوصول)، أو باستخدام نموذج تقرير عدم الامتثال أو شكاوى العملاء (RNC) المخصص، المتوفر في المراكز وفي قسم نموذج الإبلاغ عن الشكاوى في ميثاق الخدمة (صفحة 25) يمكن إعادة النموذج المكتمل إلى المراكز أو إرساله عبر البريد الإلكتروني. تخطط الإدارة، بالتشاور مع مكتب العلاقات العامة، بشكل دوري للتدخلات للتحقق من جودة الخدمات وتحسينها والجودة التي يدركها المستخدمون. يتم ذلك من خلال تحليل عدم الامتثال والمؤشرات المرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالنشاط المنجز (متوسط أوقات تسليم التقارير، ومتوسط أوقات الانتظار، ومعدل الاستجابة للطلبات التي يتلقاها لوحة التوزيع والموظفين الإداريين). بالإضافة إلى ذلك، يتوفر استطلاع رضا العملاء على موقع الشركة الإلكتروني في قسم المساحة العامة. يمكن للمرضى تعبئة الاستبيان وإرساله باستخدام زر "إرسال رسالة" أسفل الصفحة. كما يتوفر نموذج "استبيان رضا العملاء" ورقمًا لتعبئته وإعادته إلى المكتب. ستراجع الإدارة ومكتب العلاقات العامة الاستبيانات الواردة بشكل دوري.

نموذج الإبلاغ عن الشكاوى

يتم إرسالها بالبريد أو البريد الإلكتروني إلى مدير خدمة العملاء [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it) وإدخالها في الصناديق المناسبة

بيانات المطالبة.....

علامة/علامة را.....

عنوان.....

الهاتف.....

بريد إلكتروني.....

موضوع التقرير: الخدمات المقدمة: 1. التشخيص 2. المختبر 3. أخصائي العيادات الخارجية

مرحلة: I. \*الحجز III. القبول III. جمع التقرير IV. تقديم الخدمة متى حدث ذلك .....

ماذا حدث.....

.....

.....

.....

.....

.....

أي طلبات أو اقتراحات:

.....



.....

.....

.....

.....

.....

أرغب في أن يتم إبلاغي بالإجابة عبر: \*الرسالة \*البريد الإلكتروني \*الهاتف  
ترخيص بمعالجة البيانات الشخصية، وفقًا للمادة 13 من المرسوم التشريعي رقم 196 المؤرخ 20 يونيو 2003  
يعلن الموقع أدناه أنه  
أبلغ، بموجب المادة 13 من المرسوم التشريعي 196/03 ولأغراضها، بأن البيانات الشخصية التي سيتم جمعها سيتم  
كما تمت معالجتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، حصريًا لأغراض فحص هذه الشكوى وأن  
سيؤدي فشل الموقع أدناه في تقديم البيانات إلى استحالة تلقي الاتصالات  
بخصوص نتائج ذلك. الجهة المسؤولة عن البيانات هي شركة LAM Centro Biomedico srl.

عمل

\_\_\_\_\_

مخطط تنظيم الشركة

مدير الصحة ومدير الشؤون الطبية جوزيبي سوتزي

سي دي آيه  
باربرا فيلا (الرئيسة والممثلة القانونية)

ODV والخصوصية  
ساكون سيرينيللا

صاحب العمل و  
العلاقات مع ATS  
روزا ماريا فيولا

روزا ماريا فيولا  
(المدير الإداري)

RSPP  
دومينيكو بريوشي

مديرية الصحة ج.  
الصفحة الرئيسية UCPDOM و  
جورجيو تريسولدي

مكتب الإدارة  
لارا باسوني

مديرية الشؤون الصحية  
ماريانا ميسا

مسؤول  
أخصائي الأشعة  
ماركو أنجيلو بلانك

مسؤول  
الإدارة والمكتبة  
العلاقات العامة  
آنا سانينو

طبيب كفاء  
مراقبة الصحة  
باربرا بيلينا

اتجاه  
معمل  
آنا بوريا