

ميثاق الخدمة

مركز لام للطب الحيوي

العيادات الخارجية:

AMU Cassano D'Adda

AMU كرافاجيو

آمو بيرغامو

AMU Pergolesi

لوحات AMU

المدير الطبي الدكتور جوزيبي سوزي



فهرس

من نحن	صفحة 3
مهمة الشركة	صفحة 3
المبادئ المثلثة	صفحة 3
معايير جودة الخدمة	ص 4
العيادات الخارجية	صفحة 7
إمكانية الوصول	ص 12
الخدمات المقدمة	ص 13
تسليم التقارير	صفحة 21
العملاء ودعم العملاء	صفحة 21
نموذج تقرير شكوى	صفحة 21
مخطط تنظيم الشركة	صفحة 23

من نحن

تأسس مركز لام للطب الحيوي عام ١٩٧٧ في كاسانو دادا كمختبر للتحاليل الطبية. وفي عام ٢٠١١، جدد عمله كعيادة طبية متعددة التخصصات، ومركز تصوير تشخيصي، وعيادة رعاية أولية عامة. وبين عامي ٢٠١١ و ٢٠١٣، توسع المركز بافتتاح العديد من المراكز في المنطقة: بيرغامو، وكارافاجيو، وميلانو. وفي عام ٢٠١٩، أكتمل مركز التصوير التشخيصي في كاسانو دادا بتركيب جهاز تصوير بالرنين المغناطيسي النووي (NMR) منخفض المجال بقدرة ٢٥ تيسلا، والذي يُضاف إلى نظام SMART-X FDR (نظام التصوير الشعاعي)، وجهاز تصوير بانورامي لأقواس الأسنان، وجهاز قياس كثافة العظام، والعديد من أجهزة الموجات فوق الصوتية عالية الجودة. في عام ٢٠١٧، أطلقت شركة لام سترو بيميديكو ش.م.م. علامة AMU ITALIA - Ambulatori Medici Unificati التجارية لمميز عياداتها الخارجية عن عياداتها الطبية المخبرية. وفي عام ٢٠٢٠، أكملت الشركة عملية اعتمادها لدى منطقة لومباردي لمكاتبها في كارافاجيو وبيرغامو، حيث تقدم خدمات الزيارات والفحوصات الطبية الآلية ضمن النظام الصحي الوطني. وللأسباب الموضحة أعلاه، سيحدد ميثاق الخدمة العلامة التجارية "AMU ITALIA" كجهة رئيسية لخدمات العيادات الخارجية. بينما ستبقى الفوائر والتصاريح والاعتمادات من مسؤولية شركة لام سترو بيميديكو ش.م.م.

مهمة الشركة

مهمتنا هي رعاية المرضى بشكل متكامل. ولدت لام وتطورت بناءً على نهج تشخيصي متكامل: تقديم خدمات متعددة للمرضى في المركز نفسه، بسرعة وثبات، من خلال كوادر مؤهلة تأهلاً عالياً ومعدات متطورة. تقدم مراكز لام خدمات رعاية صحية للمرضى الخارجيين، وفحوصات تصوير تشخيصية، وإمكانية الوصول إلى خدمات المختبرات الطبية من خلال نقاط سحب دم متكاملة.

وهذا يقلل من حاجة المرضى لزيارة العديد من مرافق الرعاية الصحية في نفس الوقت.

المبادئ الملهمة

المساواة: يتركز تقديم خدمات ومزايا الرعاية الصحية من قبل مؤسسة LAM على مبدأ المساواة بين المواطنين. وتطبق 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 ومعاملة المتساوية على قدم المساواة. كما تُولي اهتماماً خاصاً، في العلاقات المباشرة وغير المباشرة، للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمستخدمين من الفئات الاجتماعية الأقل حظاً.

الحياد: يتم تطبيق الم موضوعية والتزاهة 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 إخبار المستخدمين مسبقاً، وسيتم اتخاذ الإجراءات الازمة للحد من أي إزعاج.

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

الفعالية والكفاءة: تلتزم لام بالتحسين المستمر لكافأة وفعالية خدماتها الصحية، وتعتمد أنساب الحلول التكنولوجية والتنظيمية والإجرائية لتحقيق هذا الهدف. وتضع عتبات مرجعية وتسخر تقييمات رصد لعملاها وتحليلها وتقيمها، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية الازمة.

اللطفة تجاه المستخدمين عاملًا أساسيًّا في ضمان جودة الخدمة. ولتحقيق ذلك، تُشجع LAMموظفيها وتعزز قدرتهم 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) بريئاسة المدير الإداري.

الحماية: يجب الإبلاغ عن أي مخالفات للمبادئ المنصوص عليها في ميثاق الخدمة هذا إلى مديرية الصحة أو مكتب العلاقات العامة عبر الشكاوى/عدم الامتثال. وحسب نوع الشكوى
المقدمة والإجراءات التصحيحية المتخذة، يُبلغ المكتب المختص المستخدم، خلال المهل الزمنية المحددة، بنتائج التحقيقات التي أجريت، بالإضافة إلى تزويده بمعلومات كاملة عن
الإجراءات المتخذة.

معايير جودة الخدمة

في عيادات لام، يتمأخذ العوامل التالية بعين الاعتبار كعوامل حاسمة في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:

(1)مراقبة قوائم المستخدمين، (2)البلاغ عن أوقات التسلل، (3)العلاقات مع المستخدمين، من حيث توفر الموظفين ولباقة التعامل؛ (4)مراقبة الشكاوى ورضا المستخدمين.

(١) مراقبة أوقات الانتظار تلتزم **AM** باشكال مستمرة ونشط بتقليل أووقات الانتظار لجميع أنواع الخدمات المقدمة، سواء بموجب العقد أو الترتيبات الخاصة، وفقاً لإرشادات منطقة لومبارد، والاتفاقيات المبرمة مع السلطات الصحية المحلية ذات الصلة.

ويهدف هذا الالتزام إلى، تقليل، قوائم الانتظار، وخاصة بالنسبة لخدمات التي، حدتها منطقة لمباردة، على، أنها بالغة الأهمية.

ولتحقيق هذه الغاية، أنشأت الإدارة، من ناحية، التمييز في الوصول إلى الجداول المقسمة حسب فئات الأولوية (بعض الفئات مخصصة على وجه التحديد للفئات ذات الأولوية العاجلة ولا يمكن "شغلها" من قبل فئات أخرى من المرضى)، ومن ناحية أخرى، نشر الجداول المتفققة مع ما تم التعاقد عليه مع خدمات الرعاية الصحية المختصة بشأن "الخدمات الإضافية" و "عيادات الضمائر".

ويمكن أن تشمل الخدمات المقدمة على الأقل إثنتين من الأقسام: "U" إحياء سير، و "T" تنفيذ الخدمة. **3.1.1.** نقع الخدمة الأخيرة ضمن هذه الفئة.

3. فئة الأولوية "د": خدمة مؤجلة، تُوصى للتشخيص الأولي أو تفاصيل حالة سريرية معروفة سابقاً. يجب تقديم الخدمة خلال الإطار الزمني المستهدف إقليمياً، أو في أي حال، في موعد لا يتجاوز **3 أيام** للزيارات، **7 أيام** للخدمات المساعدة.

ع. **الفترة الأولوية ("P")**: خدمات يمكن جدولتها على مدى فترة زمنية أطول، بما في ذلك الحالات التي يكون فيها التشخيص محدداً مسبقاً وتتطلب إجراء المزيد من التحقيقات. **الخدمات التي تتدرج ضمن**

في فئة "P" يُدرج المرضى في قائمة انتظار محددة، مستقلة عن قوائم الانتظار الاعتيادية. تشمل هذه الفئة خدمات الفحص والمتابعة.

يجب على الطبيب المؤصف تحديد فئة الأولوية في الوصفة الطبية، وإلا ستُقدم الخدمة في الفئة ".P" تُقدم مراكز لام المعتمدة من قبل منطقة لومباردي لتقديم خدمات التصوير التشخيصي وخدمات العيادات الخارجية بموجب اتفاقية، جداول أعمالها كاملة إلى مركز خدمات المرضى الإقليمي (CUP) لحجز الخدمات عبر الرقم المجاني الإقليمي 800.638.638.

(2) مواعيد تسليم التقارير

بالنسبة للزيارات التخصصية وفحوصات الموجات فوق الصوتية، تُسلم التقارير فوراً. أما بالنسبة لجميع الفحوصات الإشعاعية الأخرى، فيستغرق التسليم 7 أيام.

(3) العلاقة مع المستخدمين من حيث التوافر ولباقة الموظفين

إن سلوك الموظفين في التعامل مع الجمهور يعد أدلة مهمة لتعزيز الصورة والاحترافية.

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

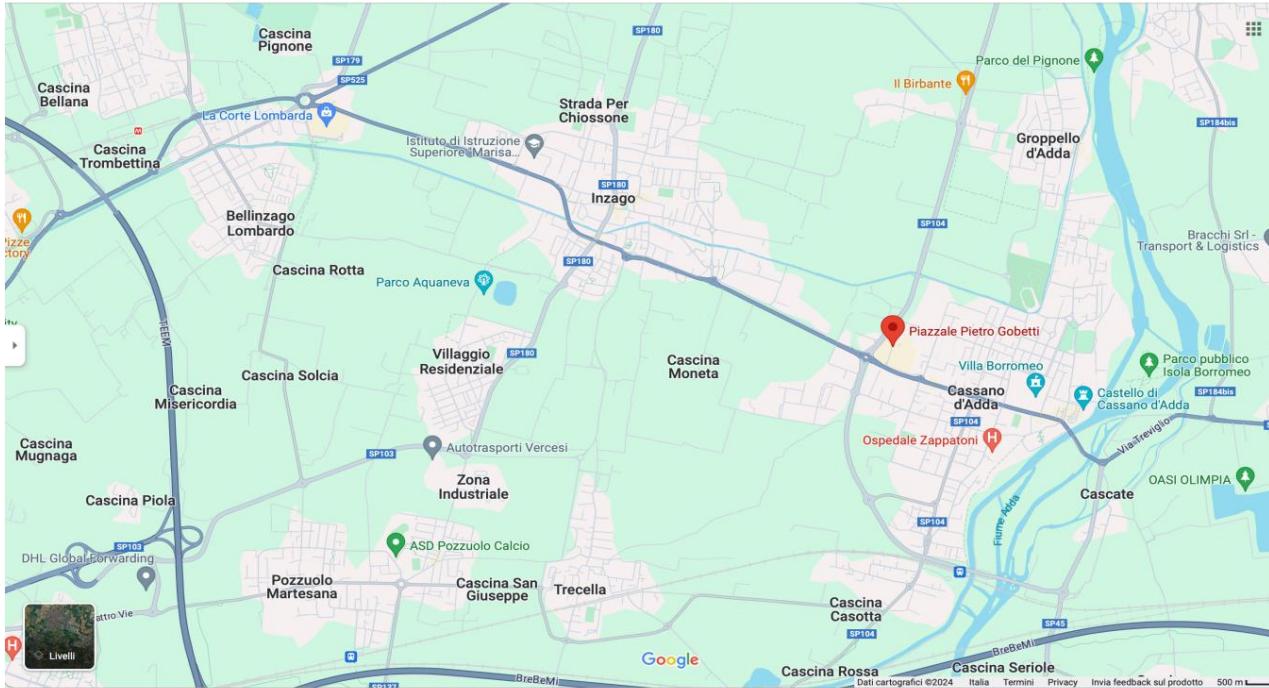
(4) رصد الشكاوى ورضا المستخدمين

الشكاوى هي بلاغ عن وجود تناقض بين أحكام ميثاق الخدمة أو النماذج التنظيمية والخدمات المقدمة فعلياً. يمكن تقديم شكاوى المستخدمين بشأن الخدمات والمزايا المقدمة كتابياً أو شفهياً. يتوفّر نموذج شكوى مخصص للمستخدمين في مكاتب إدارة الموارد البشرية. سيرد مكتب العلاقات العامة (URP) كتابياً أو شفهياً خلال 15 يوماً من استلام الشكوى. بعد تعبئة نموذج الشكوى، يمكن للمستخدمين تقديمها مباشراً إلى موظفي السكرتارية في كل مكتب إدارة الموارد البشرية.

العيادات الخارجية

في منطقة لومباردي تحت العلامة التجارية AMU ITALIA تتوارد شركة LAM Centro Biomedico Srl في المدن التالية:

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



ساعات عمل المنشأة:

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

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 00:00 مساءً، والسبت من الساعة 10:00 صباحاً إلى 12:00 ظهراً

كيفية الوصول إلينا:

من ميلانو، الطريق السريع A4، مخرج كافيناجو كامبياجو، استمر على الطريق SP176 باتجاه جيسياني/كاسانو، SS11 إلى كاسانو دادا؛ من بيرغامو، خذ الطريق A4، ثم اخرج SP 104 على Trezzo s/Adda واستمر على 104 إلى Cassano أو SS525.

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

Me.L. مركز لام الطبي الحيوى -المختبر المعتمد / بيازالي جوبيني، إس إن سى كاسانو دادا (MI)

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

نقطة جمع الدم في مركز لام الطيب الحيوى، داخل المنشأة

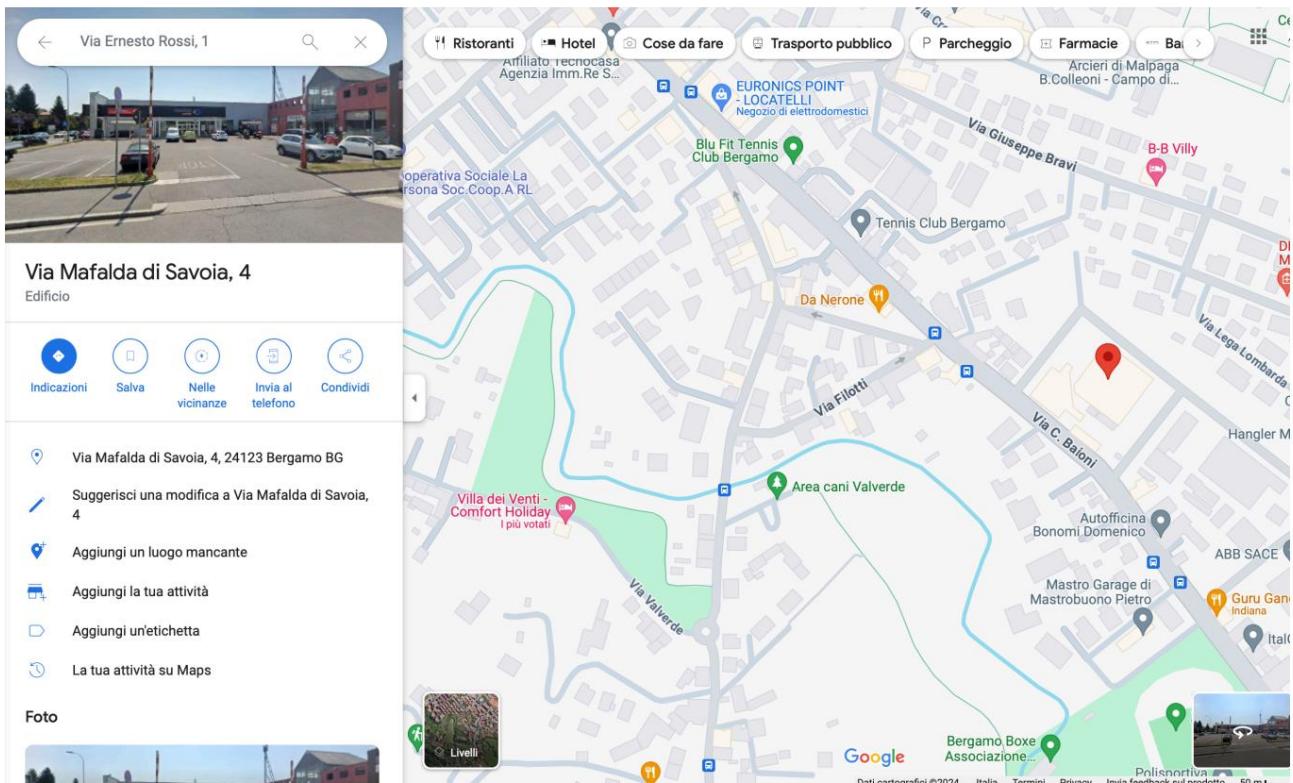
العوادة الخارجية ومركز التصوير التشخيصي
Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) - (CUDES) - رقم التسجيل: 1435 - 000168

برجامو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

هي عيادة خارجية مرخصة ومعتمدة، تقدم خدمات طبية بموجب اتفاقيات خاصة ومتافق عليها.
أمراض القلب وجراحة الأوعية الدموية وأمراض الأوعية الدموية وأمراض المسالك البولية وأمراض النساء، بالإضافة إلى مركز تشخيصي لصور قادرة على توفير التصوير بالرنين المغناطيسي مخضن المجال على أساس خاص وعقدي، تصوير الثدي بالأشعة السينية، وقياس كثافة العظام، والتصوير البانورامي، والمواجات فوق الصوتية.

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

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



-ساعات عمل المنشأة:

الاثنين والأربعاء والخميس والجمعة من الساعة 07:30 إلى 13:00

الثلاثاء من الساعة 07:30 إلى 12:30 ومن الساعة 13:00 إلى 15:00

السبت من 07:30 إلى 11:00

-أداة جمع العينات البيولوجية وتسلیمها:

الدخول مجاني من الاثنين إلى السبت من الساعة 07:30 إلى 09:30

بالتعيين من الاثنين إلى السبت من الساعة 07:30 إلى 08:30

-مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

إنه نشط كل يوم من الساعة 09:30 صباحاً خلال ساعات عمل المنشأة

برجاومو LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it 0361420166 - REA BG 346037

كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع: A4/E64 - مخرج بيرغامو / SP35 - ألزانو إل / بيرغامو سنترو - طريق موجازوني الدائري / طريق SS470 / الدائري SS470

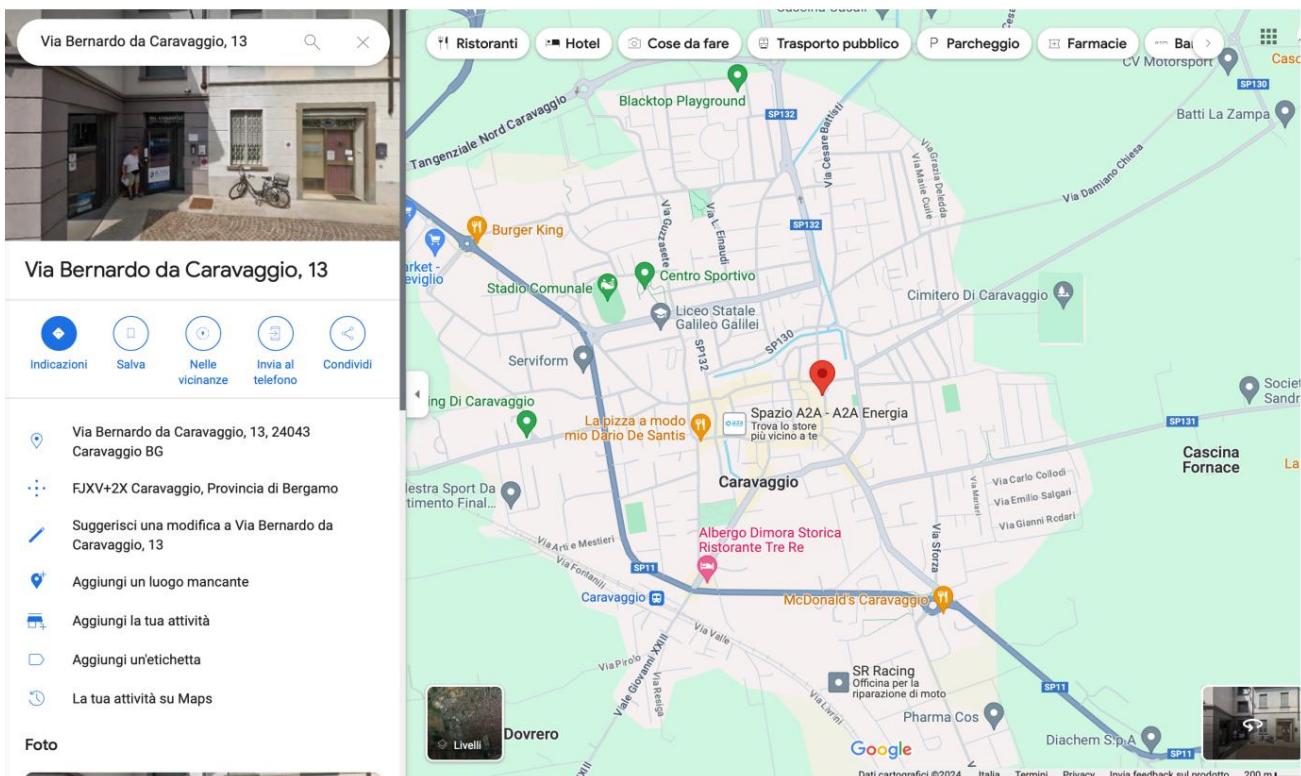
نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي - التابع لـ Me. ا. كاسانو دادا - مختبر معتمد

عيادة خارجية ومركز تصوير تشخيصي / شارع إرنستو روسي، 1 بيرغامو (بلغاريا) - رقم المسجل الأقليلي (CUDES 000168) - 1433

هي عيادة خارجية مرخصة ومعتمدة تقدم خدمات أمراض القلب وجرحة الأوعية الدموية وأمراض النساء وطب العيون والظام يموجب اتفاقيات خاصة ومتافق عليها.

تقدّم 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 وتسلیمها:

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

مواعيد جمع التقارير والجוזات:

برجامو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب
LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

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

كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع: A45 - A35 - A58 - مخرج بريشيا كارافاجيو

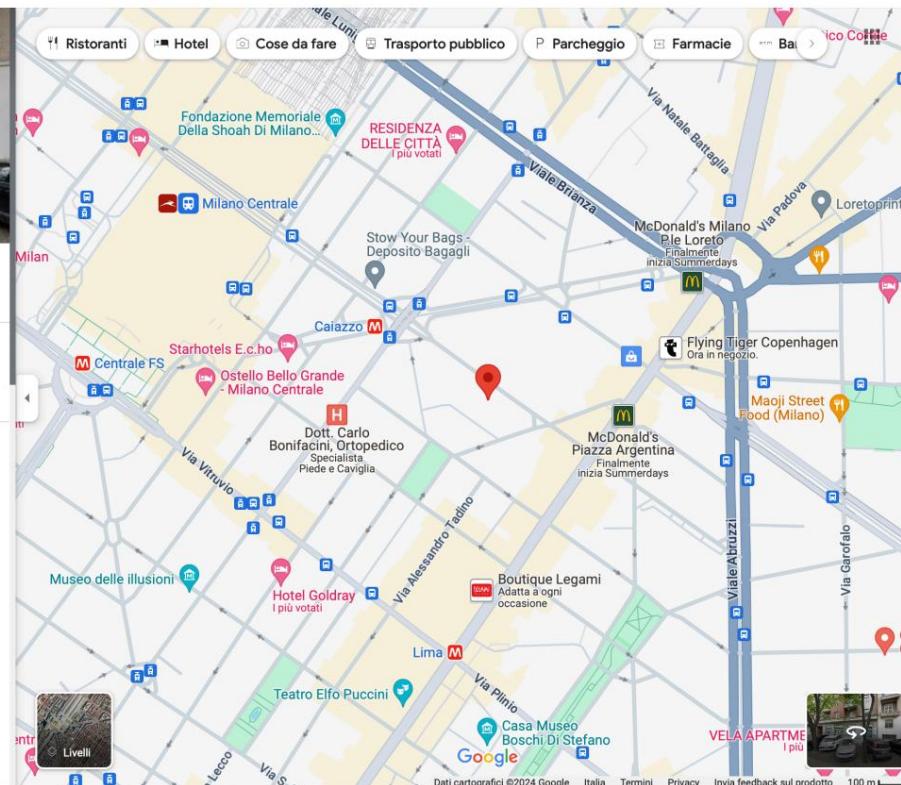
نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي - التابع لـ Me. في كاسانو دادا - مختبر معتمد

عيادة خارجية ومركز التصوير التشخيصي / شارع برناردو دا كارافاجيو، 13 كارافاجيو - (BG) - رقم التسجيل الإقليمي (CUDES 000168 - 1432)

هي عيادة خارجية مخصصة ومعتمدة، تقدم خدمات طبية بموجب اتفاقية وبشكل خاص.
طب القلب وجراحة الأوعية الدموية وأمراض الأوعية الدموية وطب العيون.

تقديم العيادة خدمات خاصة في علوم التغذية والأمراض الجلدية والتوليد.

ميلانو - عبر (MI) Pergolesi, 13 (MI)



ساعات عمل المنشأة:

الاثنين والثلاثاء والأربعاء والخميس والجمعة من الساعة 7:30 صباحاً إلى 18:30 مساءً

السبت من 7:30 إلى 11:00

أُنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

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

مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

برجا مو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب
LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it 0361420166 - REA BG 346037

وهو نشط خلال ساعات عمل المركز

كيفية الوصول إلينا:

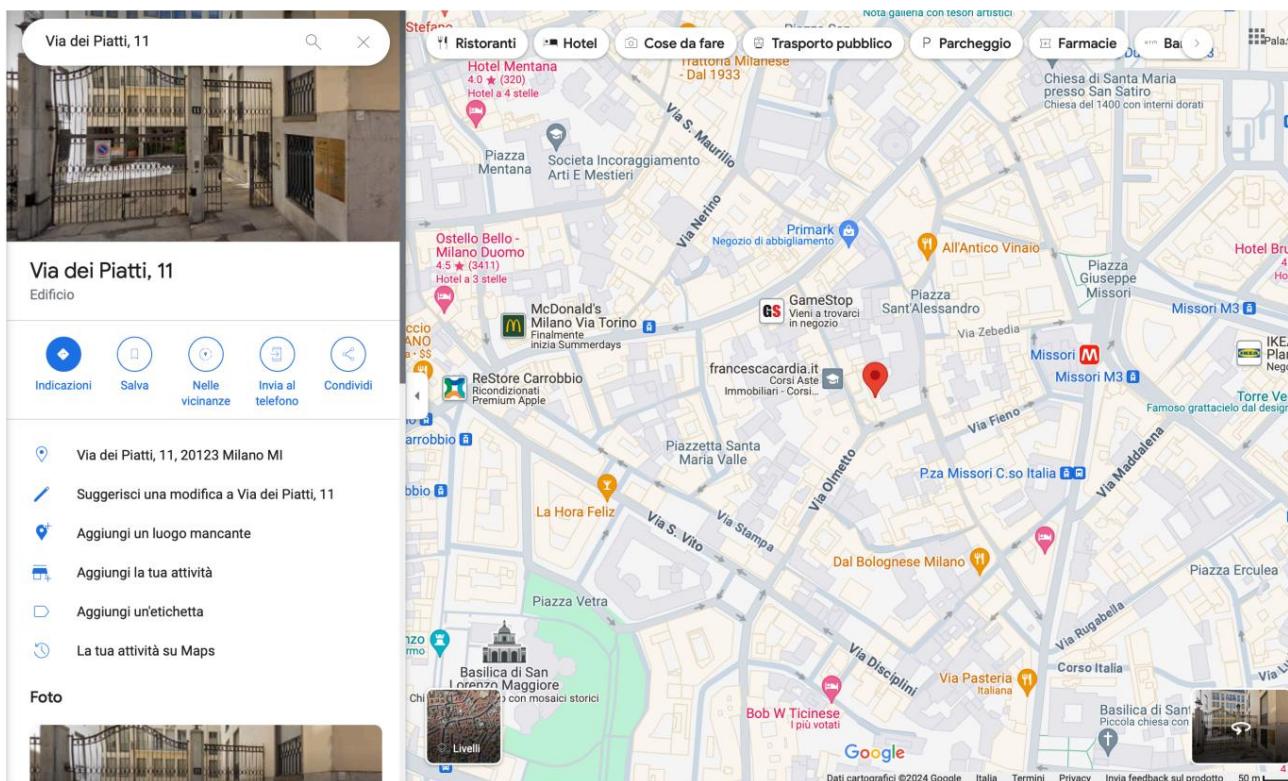
مترو الأنفاق: خط MM2، محطة كايانو، 300 متر، خط MM1، محطة ليما، خطوط MM2/MM1، محطة لوريتو.

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

عيادة خارجية ومركز تصوير تشخيصي / شارع بيرغوليسي، 13 ميشيغان (ميشيغان) - عيادة خارجية معتمدة

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

ميلا^نو - فيا بياتي، (MI) 11



ساعات العمل:

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

أنشطة جمع العينات البيولوجية وتسليمها:

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

مواعيد جمع التقارير والحجوزات:

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

كيفية الوصول إلينا:

برجا^مو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب
LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it



مترو الأنفاق: الخط الأخضر، محطة لوريتو والخط الأحمر، محطة دومو أو ميسوري على الخط الأخضر ومحطة Centrale FS على الخط الأصفر

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

عيادة خارجية ومركز تصوير تشخيصي / فيا بياتي، ااميشيغان (ميшиغان) - عيادة معتمدة

إنها عيادة خارجية معتمدة، تقدم خدمات الأمراض الجلدية الخاصة بالإضافة إلى مركز التصوير التشخيصي القادر على تقديم خدمات الموجات فوق الصوتية بشكل خاص.

إمكانية الوصول

يمكن حجز الزيارات التخصصية أو الاختبارات الآلية مباشرةً من خلال مكاتب الاستقبال في المراكز أو عن طريق الاتصال بأرقام الهاتف التالية:

موقع	الهاتف	بريد
حجوزات رقم الضمان الاجتماعي الفردي كأس الإقليمية	800.638.638	/
المقر الرئيسي لشركة كاسانو دادا	0363.1925250 342 3800430	info@lamcentrobiomedico.it prelievi@lamcentrobiomedico.it
مكتب بيرغامو	035.0401222	valtesse@lamcentrobiomedico.it
المقر الرئيسي لكارافاجيو	0363.032322	caravaggio@lamcentrobiomedico.it
مكتب ميلانو، عبر بيرغوليسي 13	02.84980022 351 7661224	pergolesi@lamcentrobiomedico.it
مكتب ميلانو، فيا دي بياتي 11	02.862781	milanoviatorino@lamcentrobiomedico.it

خلال عملية الحجز، سيتم تزويديك بجميع المعلومات الازمة للتحضير لزيارتكم أو فحص التصوير. يُنصح بالوصول إلى المركز قبل 30 دقيقة من موعدكم المحدد.

سيتم طلب المستندات التالية أثناء القبول:

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

- بطاقة الصحة بطاقة الخدمات الإقليمية

- وثيقة هوية سارية المفعول

- بطاقة الإعفاء إن وجدت

- أي اختبارات ومستندات سابقة تم طلبها عند الحجز

- بالنسبة للخدمات الإشعاعية فقط، يلزم الحصول على وصفة طبية من طبيب متخصص على ورق رسمي.

يتم ضمان الوصول للمرضى ذوي الإعاقة في كل مركز:

(1) في مكاتب كاسانو دادا وكارافاجيو بواسطة مصدع مخصص للوصول
من الخطوة:

(2) يقع فرع بيرغامو في الطابق الأرضي داخل مركز فالتيسي للتسوق ولا يحتوي على
لا توجد حواجز معمارية من موقف السيارات إلى المركز؛

(3) يقع كل من شارعي بيرغوليسي 3ا/بياتي 1افي الطابق الأرضي، ولهم جرس خاص بالارتفاع المسموح به قرب المدخل على الجانب الأيمن. بمجرد زرين الجرس، سيساعد موظفو المركز
المريض المعاق على تجاوز العائق (درجات بيرغوليسي الثلاث / منحدر النزول في بياتي).

فيما يلي قائمة بالخدمات التي يمكن حجزها في المراكز: يُشير رمز "SSN" إلى إمكانية طلب الخدمة بموجب اتفاقية خاصة مع وصفة طيبة، ويشير رمز "P" إلى إمكانية طلب الخدمة بشكل خاص، في حال عدم تقديم الخدمة، يُشار إليها بعلامة "-". أجري استطلاع لأوقات الانتظار بتاريخ 15/07/2024.

أداء	كاسانو من أدا			ميلانو بيرغامو كارافاجيو بيرغوليسى	ميلانو أطباق	أوقات انتظار
طب القلب						
الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للقلب	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	ص	ص	-	60 جرام
هيكل	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	ص	ص	-	30 جراماً
رسم خريطة	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	-	ص	-	60 جراماً
الزيارة الأولى طب القلب	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	-	ص	-	60 جرام
زيارة طبيب القلب يفحص	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	-	ص	-	60 جراماً
اختبار الإجهاد	- الرقم الضريبي P	-	تم الحصول على الموافقة	-	-	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية للقلب	- الرقم الضريبي P	-	الرقم الضريبي P	-	-	60 جراماً
طب المسالك البولية						
الموجات فوق المسوية على الخصية SSN - P	-	-	-	ص	-	60 جراماً
القصبة والأذن فوق الصوتية على القصبي	-	-	-	ص	-	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية عبر المستقيم للبروستات	- الرقم الضريبي P	-	-	ص	-	60 جراماً
الزيارة الأولى لطب الذكورة NHS - P	-	-	-	ص	-	60 جراماً
الزيارة الأولى لجراحة المسالك البولية NHS - P	-	-	-	ص	-	60 جراماً
	- الرقم الضريبي P	-	-	زيارة فحص المسالك البولية	-	60 جراماً
	-	-	-	زيارة فحص الذكورة	-	60 جراماً
جراحة الأوعية الدموية						
	-	-	الرقم الضريبي P	الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للشرايين في الأطراف العلوية	-	30 جراماً

الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للشرايين في الأطراف السفلية	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
تصوير دوبلر صدى اللون الوريدي للأطراف العلوية	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
تصوير دوبلر صدى اللون الوريدي للأطراف السفلية	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
الزيارة الأولى أنجيوجلوجيكا	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
الزيارة الأولى لـ جراحة الأوعية الدموية	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
زيارة فحص أنجيوجلوجيكا	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
زيارة فحص جراحة الأوعية الدموية	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون جذوع فوق الأبهر	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً
تصوير الأبهر البطني بالموجات فوق الصوتية دوبلر الملون	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- رقم الضمان الاجتماعي	-	-	-	30 جراماً

أمراض النساء والتوليد

الموجات فوق الصوتية أمراض النساء	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
الموجات فوق الصوتية عبر المهبل	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
الزيارة الأولى أمراض النساء	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
زيارة فحص أمراض النساء	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
استشارات التوليد و من السيطرة	-	ص	ص	-	-	-	
اختبار بابينكولاو	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	- الرقم الضريبي P	-	-	-	7 جيجا

مسحة مهبلية، مسحة عنق الرحم، سدادات قطنية مهبلية ومستقيمية	-	الرقم الضريبي P	-	الرقم الضريبي P	-	-	7 جيجا
أبحاث فيروس الورم الحليمي البشري	-	الرقم الضريبي P	-	الرقم الضريبي P	ص	-	7 جيجا
طب الرئة							
الزيارة الأولى والفحص الرئوي	ص	-	-	-	-	-	
قياس التنفس البسيط	ص	-	-	-	-	-	
اختبار توسيع القصبات الهوائية الدوائية	ص	-	-	-	-	-	
جراحة العظام							
الزيارة الأولى وزيارة فحص العظام	ص	-	الرقم الضريبي P	-	ص	-	
حقن الكورتيزون وحمض الهيالورونيك	ص	ص	-	-	ص	-	
علم الأعصاب							
الزيارة الأولى والفحص العصبي	ص	-	-	-	-	-	
أخصائية تغذية							
الزيارة الأولى وزيارة يفحص	ص	ص	ص	ص	ص	-	
الغدد الصماء والسكري							
الزيارة الأولى وزيارة يفحص	ص	-	-	-	-	-	
الموجات فوق الصوتية للغدة الدرقية	ص	-	-	-	-	-	
شهادات رخصة القيادة	ص	-	-	-	-	-	
طب العيون							
الزيارة الأولى	-	ص	-	الرقم الضريبي P	-	-	30 جراماً
زيارة فحص	-	ص	ص	-	-	-	

فحص قاع العين	-	ص	ص	-	-	-
إزالة الأجسام الغريبة السطحية من العين	-	-	ص	-	-	-
قياس توتر العين	-	ص	ص	-	-	-
طب الأمراض الجلدية						
الزيارة الأولى وزيارة يفحص	-	-	ص	ص	ص	-
إزالة الافات الأمراض الجلدية	-	-	ص	ص	ص	-
رسم الخرائط في	-	-	ص	ص	ص	-
العلاج الطبيعي والعلاج بالتدليك						
التقييم الأول و فحص العلاج الطبيعي	-	-	-	ص	-	-
موجات الصدمة الشعاعية	-	-	-	ص	-	-
علاج تيكار	-	-	-	ص	-	-
علاج العلاج الطبيعي الحركي	-	-	-	ص	-	-
علم النفس						
المقابلة النفسية السريرية	-	ص	-	-	-	-
أمراض الجهاز الهضمي والكبد						
الزيارة الأولى وزيارة المتابعة لأمراض الكبد و أمراض الجهاز الهضمي	-	-	-	ص	-	-
علم الحساسية						
الزيارة الأولى وزيارة فحص الحساسية	-	-	-	ص	-	-
اختبار الرقعة	-	-	-	ص	-	-
ABC- العلاج الوريدي	-	-	-	-	-	-

طب العظام						
الزيارة الأولى والفحص العظمي	-	-	-	-	ص	-
مطبب الأرجل						
الزيارة الأولى وزيارة فحص طب الأقدام	-	-	-	-	ص	-
علاج علاج الأرجل	-	-	-	-	ص	-
التخدير						
الزيارة الأولى والفحص	-	ص	-	-	ص	-
علاج الوخز بالإبر	-	-	-	-	ص	-
التصوير التشخيصي						
قياس كثافة العظام الأشعة السينية للفخذ/القطني	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	30 جراماً
التشخيص بالموجات فوق الصوتية للرأس والرقبة	- الرقم الضريبي P	-	-	ص	ص	30 جراماً
الموجات فوق الصوتية الكاملة للبطن/المسالك البولية	- الرقم الضريبي P	-	-	ص	ص	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية للبطن العلوي	- الرقم الضريبي P	-	-	ص	ص	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية للثدي الثنائي	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية للثدي من جانب واحد	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
الموجات فوق الصوتية للجلد والأنسجة تحت الجلد	- الرقم الضريبي P	-	-	ص	ص	60 جراماً
	- الرقم الضريبي P	-	الموجات فوق الصوتية على العضلات والأوتار ص	ص	ص	60 جراماً

الموجات فوق الصوتية للخصيتين	- الرقم الضريبي P	-	-	-	ص	-	60 جراماً
تصوير الثدي بالأشعة السينية ثانوي	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
تصوير الثدي بالأشعة السينية من جانب واحد	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
تصوير أقواس الأسنان باستخدام تقنية التصوير المقطعي المحسوب	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	30 جراماً
تصوير بالرنين المغناطيسي للكاحل / القدم / الورك / الركبة / الكوع	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
رسغ							
تصوير العمود الفقري العنقي بالرنين المغناطيسي بدون تباين	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
التصوير بالرنين المغناطيسي للعمود الفقري القطني العجزي بدون مقابلة	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير بالرنين المغناطيسي للكتف / الذراع بدون تباين	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير الورك بالأشعة السينية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير الساعد بالأشعة السينية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
الأشعة السينية للوحظ	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
الأشعة السينية للجمجمة والجيوب الأنفية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
SSN تصوير عظم الفخذ/الركبة بالأشعة السينية P	-	-	-	-	-	-	60 جراماً
مانوRX	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير الكوع بالأشعة السينية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير عظم الأذن بالأشعة السينية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
أشعة سينية للقدم	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً
الأشعة السينية للعمود الفقري العنقي مورفوديناميكية	- الرقم الضريبي P	-	-	-	-	-	60 جراماً

تصوير كامل للعمود الفقري والوحوض بالأشعة السينية تحت الحمل	-	الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
RX راشايد قطني عجزي / صدرى ظهري	-	الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير الهيكل العظمي الصدرى بالأشعة السينية ضلعى أحدى الجانبين	-	الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
تصوير الكتف بالأشعة السينية	-	الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
اتوراس RX	-	الرقم الضريبي P	-	-	-	-	60 جراماً
التصوير المقطعي المحوسوب لأقواس الأسنان (فحص الأسنان)	ص		-	-	-	-	
طب الروماتيزم							
الزيارة الأولى وزيارة يفحص	-		-	-	ص	-	
الجروح							
	-		-	-	ص	-	علاجات علم الجروح

الأسعار التي تشملها الاتفاقية هي تلك المنصوص عليها في قائمة الأسعار الإقليمية الحالية؛ الحد الأقصى لقيمة التذكرة التي يتعين دفعها هو 36.00 يورو.

بالنسبة لخدمات العيادات الخارجية المقدمة بشكل خاص، توفر قائمة أسعار يمكن الاطلاع عليها لدى مكاتب الاستقبال. كما يقدم موظفو لوحة المفاتيح نفس المعلومات خلال المكالمات الهاتفية، وكذلك الموظفون الإداريون في مكاتب المراكز المختلفة.

يمكنك دفع ثمن الخدمات أو التذكرة إذا لزم الأمر نقدياً أو ببطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان عند المكاتب عند الدخول.

فحص	الأعضاء التي تم فحصها	تحضير
الموجات فوق الصوتية للبطن أرقى	الكبد المريء والقناة الصفراوية الطحال البنكرياس الكلى الغدد الكظرية خلف الصفاق	اليوم السابق للامتحان: تحنيب تناول الفاكهة والخضروات. في يوم الامتحان: صيام (أطعمة صلبة) لمدة 8 ساعات.
الموجات فوق الصوتية للبطن أدنى	المثانة الحالب الحوض الذكري و أثنى	المثانة الممتلئة: شرب 1 لتر من الماء خلال 20 دقيقة وساعة واحدة قبل الامتحان.
الموجات فوق الصوتية للبطن ممتلئ	مثلاً الجزء العلوي والسفلي من البطن + الجهاز البولي	اليوم السابق للامتحان: تحنيب تناول الفاكهة والخضروات. في يوم الامتحان: صيام (أطعمة صلبة) لمدة 8 ساعات. المثانة الممتلئة: شرب 1 لتر من الماء خلال 20 دقيقة وساعة واحدة قبل الامتحان.
الموجات فوق الصوتية العضلة ذات الوتر العضلي	العضلات الأوتار المفاصل الجماهير الملجموسة	في حالة الإصابة: لا تقم بإجراء العملية قبل مرور 72 ساعة من الإصابة.
الموجات فوق الصوتية للثدي ثنائي و من جانب واحد	الضرور	يفضل في أول 15 يوماً من الدورة الشهرية.
الموجات فوق الصوتية ترجمة	البروستات	حقنة شرجية قبل الامتحان بست ساعات. المثانة الممتلئة: شرب 1 لتر من الماء خلال 20 دقيقة وساعة واحدة قبل الامتحان.
الموجات فوق الصوتية و صديق للبيئة (لون) دوبليوغرافيا شرياني، وريدي		لالأطباء في الميدان فقط الأطباء في يوم الامتحان أعلى أو منطقه
الموجات فوق الصوتية أمراض النساء	الرحم	المثانة الممتلئة: شرب 1 لتر من الماء خلال 20 دقيقة وساعة واحدة قبل الامتحان.

تسليم التقارير

بالنسبة لزيارات الأخصائيين، تسلّم التقارير فوراً. أما بالنسبة للفحوصات الطبية، فتتراوح مدة تسلّم التقارير بين يومين وثمانية أيام؛ عند القبول، تُصدر وثيقة بتاريخ الاستلام الدقيق. بالنسبة لجميع الخدمات المقدّمة ضمن نظام الخدمة الصحية الوطنية (SSN)، تُحمل التقارير تلقائياً وتُصبح مرئية في سجلك الصحي الشخصي.

إذا كنت ستستلم نتائجك من مكاتب المركز، يجب عليك إحضار بطاقة هوية سارية المفعول. إذا كنت تُفوض شخصاً ما باستلام نتائجك، فعليك ملء خانة "تفويض استلام الامتحان" في نموذج استلام الامتحان الذي استلمته من مكتب الاستقبال.

العملاء وخدمة العملاء

يتولى موظفو المراكز مسؤولية تلقي أي شكاوى من المستخدمين والإبلاغ عنها فوراً إلى مكتب العلاقات العامة (URP)، الذي يضمن حلاً سريعاً للمشكلة. يمكن إرسال الشكاوى بثلاث طرق: شفهياً للموظفين أو مباشراً إلى مكتب العلاقات العامة (URP) أو عبر البريد الإلكتروني (على العناوين المدرجة في قسم إمكانية الوصول)، أو باستخدام نموذج تقرير عدم المطابقة أو شكاوى العملاء (RNC) المخصص، والمتوفر في المراكز وعلى موقع الشركة الإلكتروني. يمكن إعادة النموذج المكتمل إلى المراكز أو عبر البريد الإلكتروني.

تخطط الإدارة، بالتعاون مع مكتب العلاقات العامة، دورياً لتدخلات لمراقبة جودة الخدمات وتحسينها، ومستوى رضا المستخدمين عنها. ويتم ذلك من خلال تحليل حالات عدم الامتثال والمؤشرات المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأنشطة المفيدة (متوسط أوقات تسلّم التقارير، ومتوسط أوقات الانتظار، ومعدلات الاستجابة للطلبات الواردة من لوحة التحكم والسكنتراري). بالإضافة إلى ذلك، يتوفّر استبيان رضا العملاء على موقع الشركة الإلكتروني في قسم "الأماكن العامة". يمكن للمرضى تعبئته وإرساله عبر البريد الإلكتروني إلى

info@lamcentrobiomedico.it.

سيتم مراجعة الاستبيانات الواردة بشكل دوري من قبل الإدارة ومكتب العلاقات العامة.

نموذج الإبلاغ عن الشكوى

يتم إرسالها بالبريد أو البريد الإلكتروني إلى مدير خدمة العملاء
عنوان: info@lamcentrobiomedico.it

بيانات المطالبة.....
علامة./علامة. را.....
عنوان.....
الهاتف.....
بريد إلكتروني.....

موضوع التقرير
أداء:

1. التشخيص
2. المختبر
3. أخصائي العيادات الخارجية

* المرحلة في:

أولاً: الحجز

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123
برجامو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب
0363 1925250 - REA BG 346037
03061420166 - www.lamcentrobiomedico.it

القبول II.

الثا: جمع التقرير

رابعا. تقديم الخدمة

.....عندما حدث ذلك

ماذا حدث...

ای

أرجو في أن يتم إلاغي بالاجابة عما يليه: *الرالستة البريد الإلكتروني *الهاتف
تارخيص معالجة البيانات الشخصية، وفقاً للمادة 13 من المرسوم التشريعي رقم 196 المؤرخ 20 يونيو 2003
يعلن الموقع أدناه أنه
أبلغ، بموجب المادة 13 من المرسوم التشريعي 196/03 وأغراضها، بأن البيانات الشخصية التي سببها س يتم
كما تمت معالجتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، حسبياً 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 و مدير الشؤون الطبية جوزيبي سوتزى

سي دي أيه
باربرا فيلا (الرئيسة والممثلة القانونية)

ODV والخصوصية
ساكون سيرينيلا

صاحب العمل و
العلاقات مع
روزا ماريا فيولا

روزا ماريا فيولا
(المدير الإداري)
أندريا ميدولاغو
داريو توغنازى

RSPP
دومينيكو بريوشى

مديرية الصحة - ج
الصفحة الرئيسية UCPDOM و
جورجيو تريسيولدي

مكتب الإدارة
لارا باسوني

ماريانا ميسا
Secretary Manager

مسؤول
أحصائي الأشعة
ماركو أنجيلا بلانك

مسؤول
الإدارية والمكتبة
العلاقات العامة
أنا سانينو

طبيب كفاء
مراقبة الصحة
باربرا بيلينا

اتجاه
عمل
أنا بوريا