

## ميثاق الخدمة

مركز لام للطب الحيوي

العيادات الخارجية:

AMU Cassano D'Adda

AMU كارافاجيو

آمو بيرغامو

AMU Pergolesi

AMU لوحات

المدير الطبي الدكتور جوزيبي سوزي



فهرس

من نحن	صفحة 3
مهمة الشركة	صفحة 3
المبادئ الملهمة	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 عملياته، وحصل على ترخيص واعتماد من منطقة لومباردي للعمل كعيادة طبية متعددة التخصصات، ومركز تصوير تشخيصي، وعيادة رعاية أولية عامة. وبين عامي ٢٠٢٣ و ٢٠١١ توسع المركز بافتتاح العديد من المراكز في المنطقة: بيرغامو، وكارافاجيو، وميلانو. وفي عام ٢٠١٩ اكتمل مركز التصوير التشخيصي في كاسانو دادا بتركيب جهاز تصوير بالرنين المغناطيسي النووي (NMR) منخفض المجال بقوة ٠.٢٥ تيسلا، والذي يُضاف إلى نظام SMART-X FDR (نظام التصوير الشعاعي)، وجهاز تصوير بانورامي لأقواس الأسنان، وجهاز تصوير الثدي، وجهاز قياس كثافة العظام، والعديد من أجهزة الموجات فوق الصوتية عالية الجودة. في عام ٢٠١٧ أطلقت شركة لام سنتر بيو ميديكو ش.م.م. علامة AMU ITALIA - Ambulatori Medici Unificati التجارية لتمييز 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 الفواتير والتصاريح والاعتمادات من مسؤولية شركة لام سنتر بيو ميديكو ش.م.م.

## مهمة الشركة

مهمتنا هي رعاية المرضى بشكل متكامل. ولدت لام وتطورت بناءً على نهج تشخيصي متكامل: تقديم خدمات متنوعة للمرضى في المركز نفسه، بسرعة وثبات، من خلال كوادر مؤهلة تأهيلاً 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: 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 تولي اهتماماً خاصاً، في العلاقات المباشرة وغير المباشرة، للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمستخدمين من الفئات الاجتماعية الأقل حظاً.

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 مسبقاً، 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 قانوناً 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. وتُعدّ اللطافة تجاه المستخدمين عاملاً أساسياً في ضمان جودة الخدمة. ولتحقيق ذلك، تُشجع LAM موظفيها وتُعزز 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) برئاسة 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 الشكاوى 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، يتم أخذ العوامل التالية بعين الاعتبار كعوامل حاسمة في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:

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

(1) مراقبة أوقات الانتظار تلتزم LAM بشكل مستمر ونشط بتقليل أوقات الانتظار لجميع أنواع الخدمات المقدمة، سواء بموجب العقد أو الترتيبات الخاصة، وفقاً لإرشادات منطقة لومباردي والاتفاقيات المبرمة مع السلطات الصحية المحلية ذات الصلة.

ويهدف هذا الالتزام إلى تقليص قوائم الانتظار، وخاصة بالنسبة للخدمات التي حددتها منطقة لومباردي 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 المتوافقة مع ما تم التعاقد عليه مع خدمات الرعاية الصحية المختصة بشأن "الخدمات الإضافية" و "عتبات الضمان".

يمكن أن تشمل الخدمات المقدمة بموجب الاتفاقية 3 فئات أولوية: 1. فئة الأولوية "U" إجراء سريع، يجب تنفيذ الخدمة خلال 3 أيام، يقع الختم الأخضر ضمن هذه الفئة.

2. الفئة ذات الأولوية "ب": يجب تنفيذ الخدمة خلال 10 أيام.

3. فئة الأولوية "د": خدمة مؤجلة، تُوصف للتشخيص الأولي أو تفاقم حالة سريرية معروفة سابقاً. يجب تقديم الخدمة خلال الإطار الزمني المستهدف إقليمياً، أو في أي حال، في موعد لا يتجاوز 30 يوماً للزيارات، و60 يوماً للخدمات المساعدة.

4. فئة الأولوية "P": خدمات يمكن جدولتها على مدى فترة زمنية أطول، بما في ذلك الحالات التي يكون فيها التشخيص مُحددًا مسبقًا وتتطلب إجراء المزيد من التحقيقات. الخدمات التي تندرج ضمن

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

يجب على الطبيب المُوصِّف تحديد فئة الأولوية في الوصفة الطبية، وإلا ستُقدَّم الخدمة في الفئة "P". تُقدَّم مراكز لام المعتمدة من قِبَل منطقة لومباردي لتقديم خدمات التصوير التشخيصي وخدمات العيادات الخارجية بموجب اتفاقية، جداول أعمالها كاملةً 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، تُسلَّم 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 أداة مهمة لتعزيز 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.

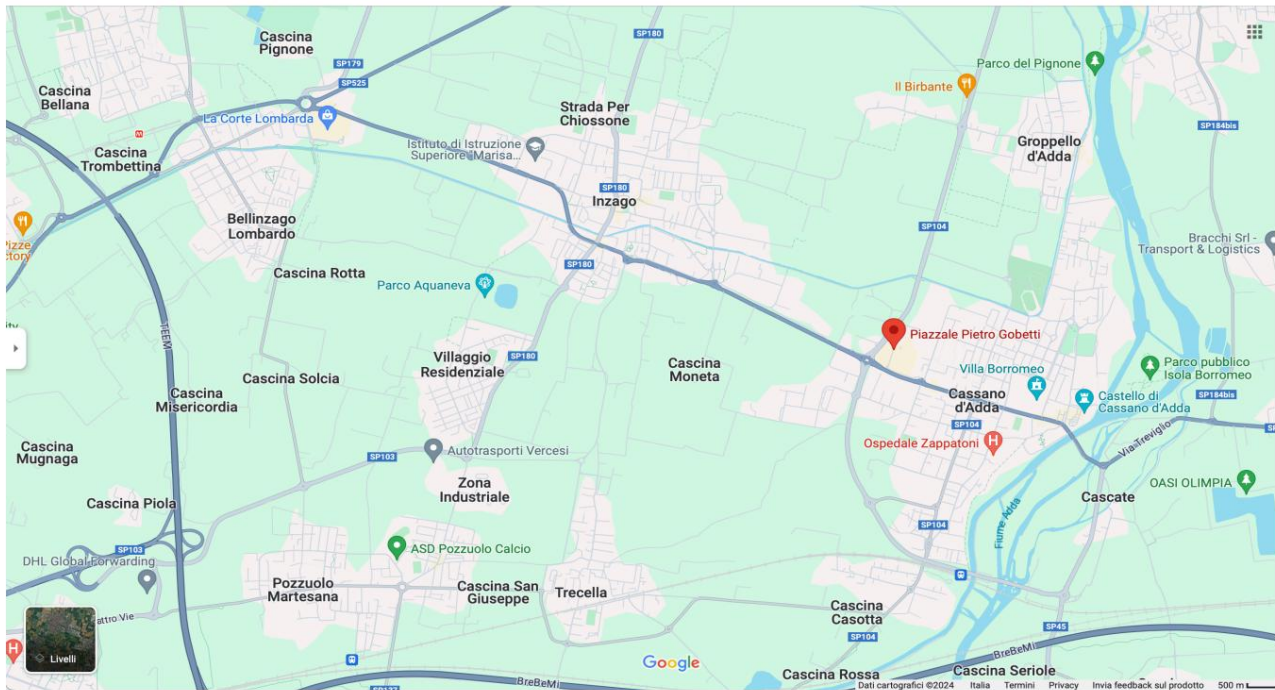
## (4) رصد الشكاوى ورضا المستخدمين

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

## العيادات الخارجية

تتواجد شركة LAM Centro Biomedico Srl في منطقة لومباردي تحت العلامة التجارية AMU ITALIA 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 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 6:00 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 جيساتي/كاسانو، SS11/SP11 إلى كاسانو دادا؛ من بيرغامو، خذ الطريق A4، ثم اخرج استمر Trezzos/Adda على SP 104 باتجاه Cassano أو SS525 ثم SP 104.

بالنسبة للبلدات 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 تجمع تقع في مقاطعتي ميلانو وبيرغامو.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي، داخل المنشأة

العيادة الخارجية ومركز التصوير التشخيصي / (CUDES) - Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI)

- 000168 رقم التسجيل الإقليمي (1435)

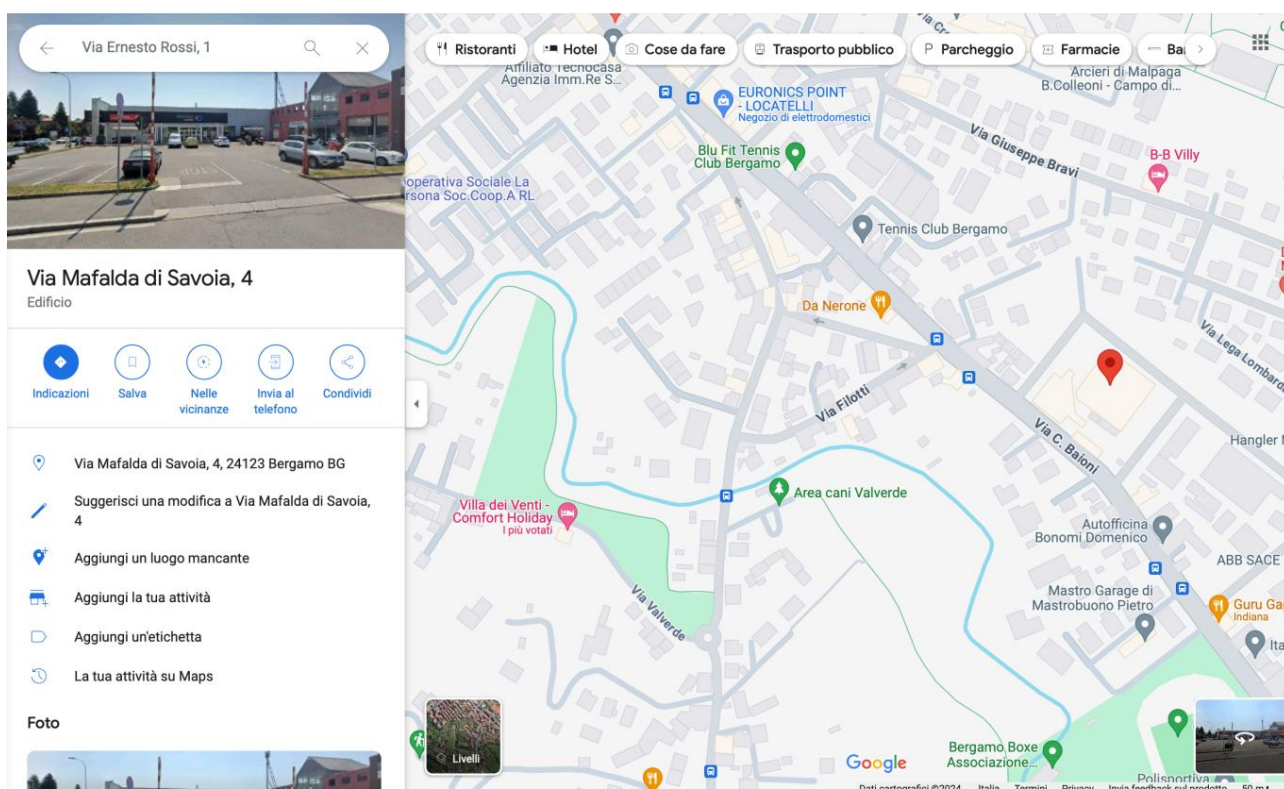
LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123  
0363 1925250 - [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it)

برجامو رمز ضريبة القيمة المضافة والضرائب REA BG 346037 - 03061420166 هاتف.

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

تقدم 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 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 صباحًا خلال ساعات عمل المنشأة

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123  
0363 1925250 - [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) - هاتف. 03061420166 - REA BG 346037



### -كيفية الوصول إلينا:

الطريق السريع: A4/E64البندقية -مخرج بيرغامو / SP35 -ألزانو إل / بيرغامو سنتر -طريق موزاوني الدائري / طريق SS470فالي الدائري / SS470

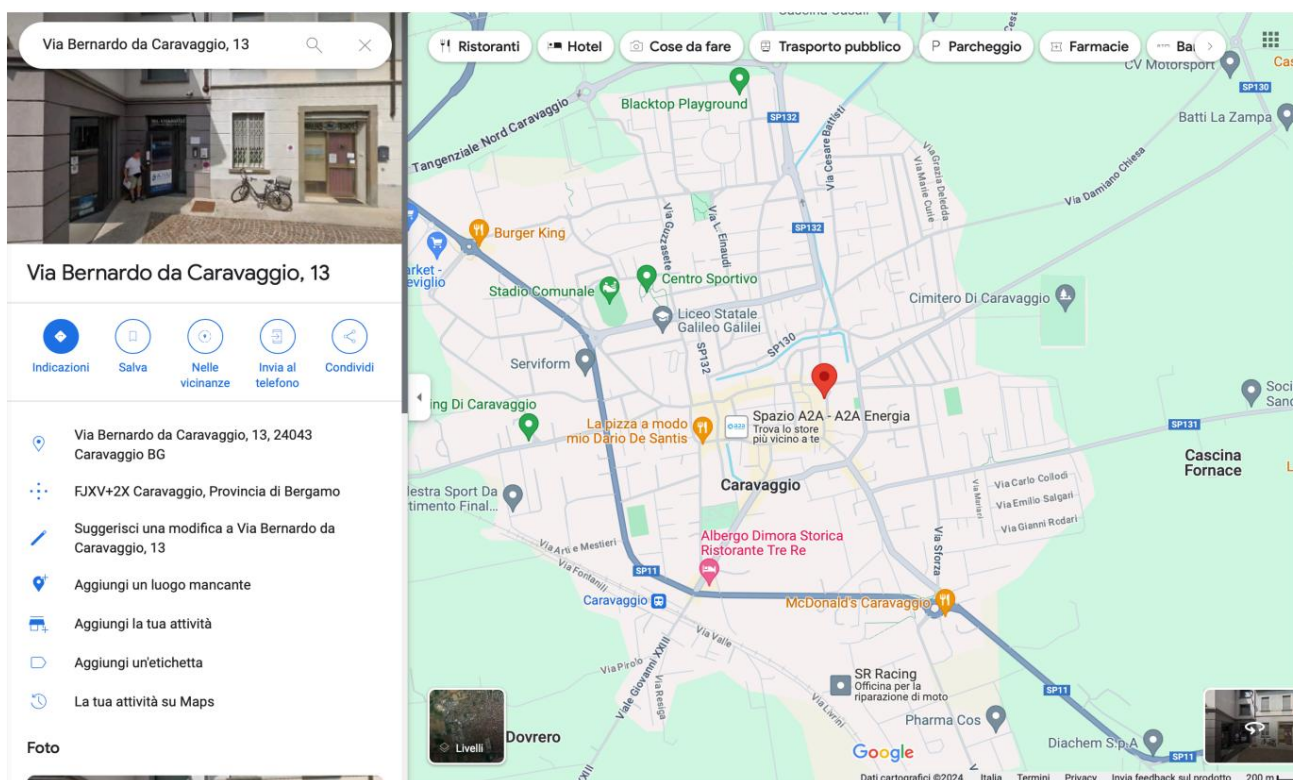
نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.Me.ا في كاسانو دادا -مختبر معتمد

عيادة خارجية ومركز تصوير تشخيصي / شارع إرنستو روسي، 1بيرغامو (بلفاريا) - CUDES 000168 - رقم السجل الإقليمي (1433)

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

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

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



### -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:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123  
0363 1925250 - [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) - هاتف. 03061420166 - REA BG 346037



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

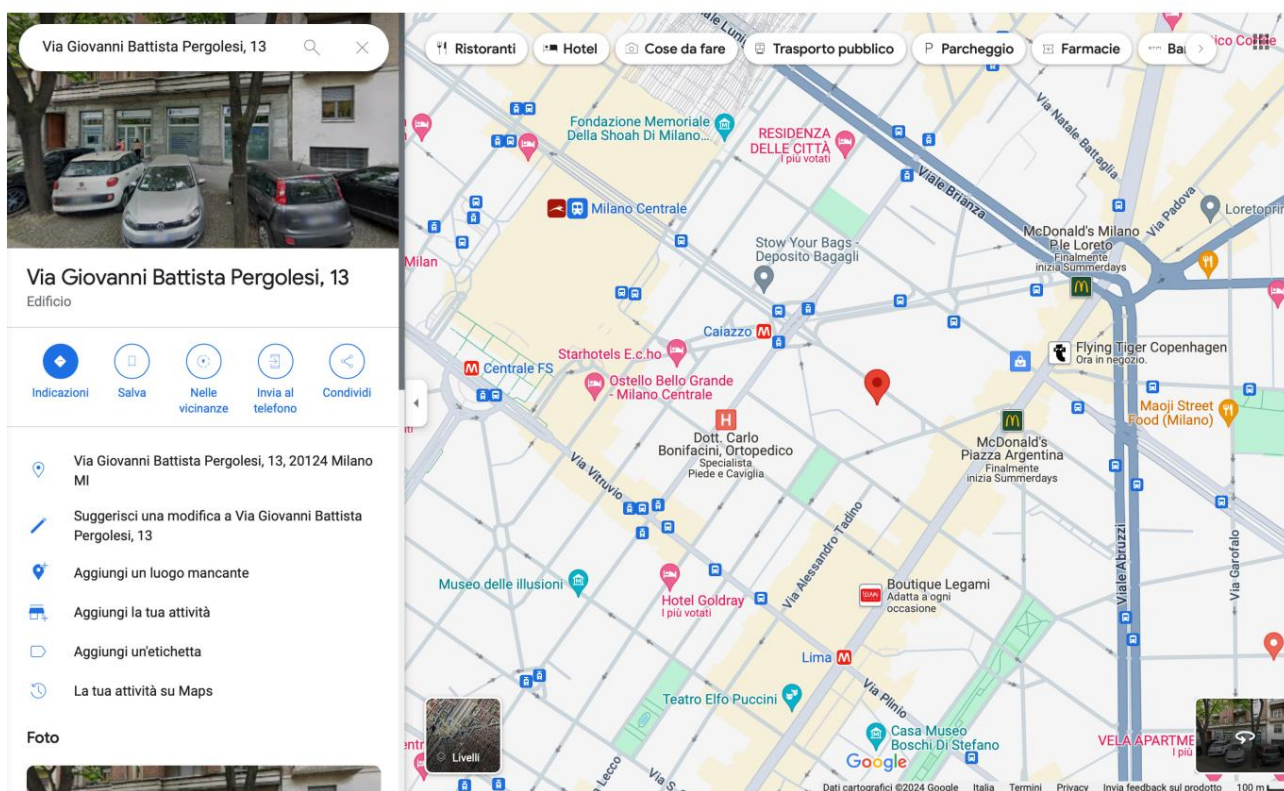
عيادة خارجية ومركز التصوير التشخيصي / شارع برناردو دا كارافاجيو, 13كارافاجيو - (BG)

- 1432 (CUDDES 000168)رقم التسجيل الإقليمي

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

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 صباحًا 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:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123  
0363 1925250 - [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) - هاتف. 03061420166 - REA BG 346037

وهو نشط خلال ساعات عمل المركز

-كيفية الوصول إلينا:

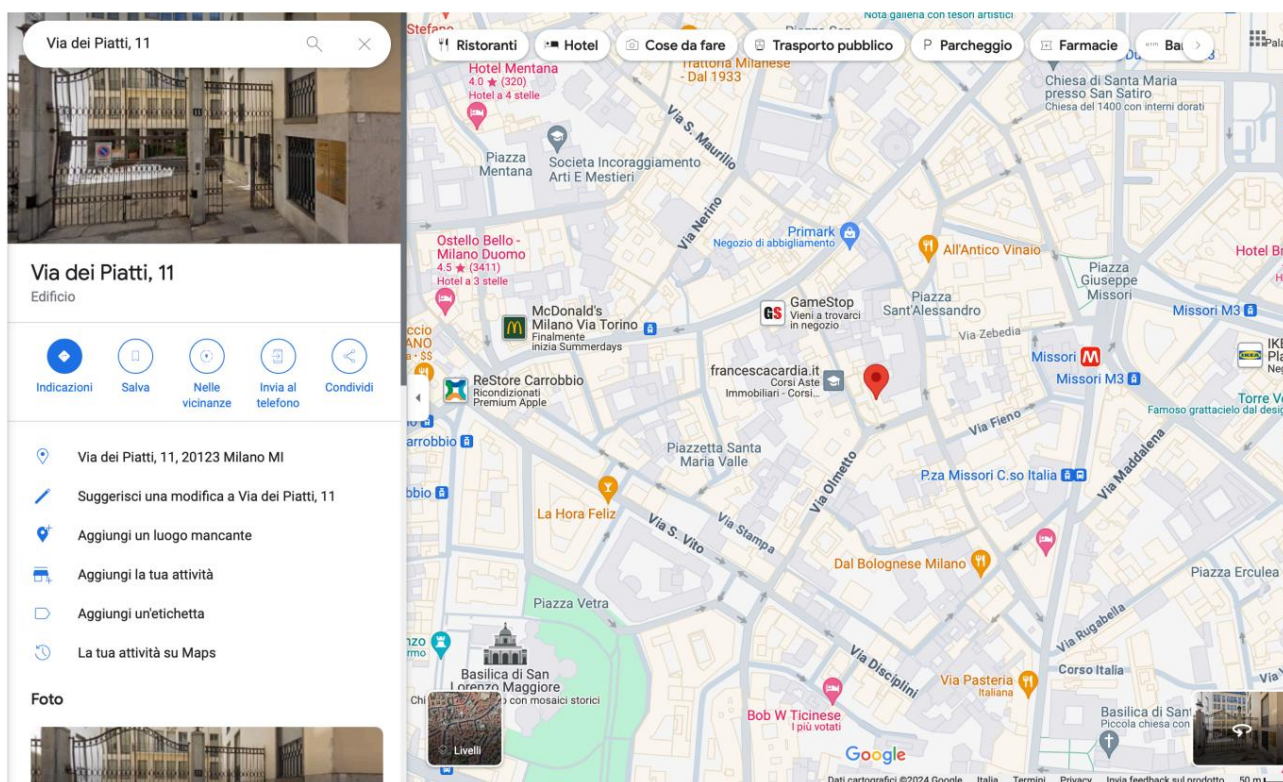
مترو الأنفاق: خط MM2، محطة كايازو، 300 متر؛ خط MM1، محطة ليما؛ خطوط MM2/MM1، محطة لوريو.

نقطة جمع الدم في مركز لام الطبي الحيوي -التابع لـ S.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 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 والحجوزات:

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

-كيفية الوصول إلينا:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123  
0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it - هاتف. 03061420166 - REA BG 346037

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

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

عيادة خارجية ومركز تصوير تشخيصي / فيا بياني، اميشيفان (ميشيفان) - 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 مباشرة 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	<a href="mailto:info@lamcentrobiomedico.it">info@lamcentrobiomedico.it</a> <a href="mailto:prelievi@lamcentrobiomedico.it">prelievi@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب بيرغامو	035.0401222	<a href="mailto:valtesse@lamcentrobiomedico.it">valtesse@lamcentrobiomedico.it</a>
المقر الرئيسي لكافاجيو	0363.032322	<a href="mailto:caravaggio@lamcentrobiomedico.it">caravaggio@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب ميلانو، عبر بيرغوليسي 13	02.84980022 351 7661224	<a href="mailto:pergolesi@lamcentrobiomedico.it">pergolesi@lamcentrobiomedico.it</a>
مكتب ميلانو، فيا دي بياتي 11	02.862781	<a href="mailto:milanoviatorino@lamcentrobiomedico.it">milanoviatorino@lamcentrobiomedico.it</a>

خلال عملية الحجز، سيتم تزويدك بجميع المعلومات اللازمة للتحضير لزيارتك أو فحص التصوير. يُنصح بالوصول إلى المركز قبل 30 دقيقة من موعدك المحدد.

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

-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 وكافاجيو بواسطة مصعد مخصص للوصول من الخطة؛

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

(3) يقع كلٌّ من شارع بيرغوليسي ١٣ وبياتي ١١ في الطابق الأرضي، ولهما جرش 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 طبية، ويُشير رمز "P" إلى إمكانية طلب الخدمة بشكل خاص. في حال عدم تقديم الخدمة ، يُشار إليها بعلامة "-". -"أجري استطلاع لأوقات الانتظار بتاريخ 15/07/2024.

أوقات انتظار	ميلانو أطباء	ميلانو بيرغامو كارافاجيو بيرغوليسي		كاسانو من أدا	أداء
طب القلب					
60 جرامًا.	-	ص	ص	الرقم الضريبي P -	الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للقلب
30 جرامًا	-	ص	ص	الرقم الضريبي P -	تخطيط كهربية القلب
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	هيكغ
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	رسم خريطة
60 جرام.	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	الزيارة الأولى طب القلب
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	زيارة طبيب القلب يفحص
60 جرامًا	-	-	رقم الضمان الاجتماعي	الرقم الضريبي P -	اختبار الإجهاد
60 جرامًا	-	-	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	الموجات فوق الصوتية للقلب
طب المسالك البولية					
60 جرامًا	-	ص	-	-	الموجات فوق الصوتية على الخصية P - SSN
60 جرامًا	-	ص	-	-	الموجات فوق الصوتية على القضيب
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	الموجات فوق الصوتية عبر المستقيم للبروستات
60 جرامًا	-	ص	-	-	الزيارة الأولى لطب الذكورة في P - NHS
60 جرامًا	-	ص	-	-	الزيارة الأولى لجراحة المسالك البولية في P - NHS
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	زيارة فحص المسالك البولية
60 جرامًا	-	ص	-	الرقم الضريبي P -	زيارة فحص الذكورة
جراحة الأوعية الدموية					
30 جرامًا	-	الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للشرايين في الأطراف العلوية	رقم الضمان الاجتماعي	الرقم الضريبي P -	

الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون للشرايين في الأطراف السفلية	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
تصوير دوبلر صدى اللون الوريدي للأطراف العلوية	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
تصوير دوبلر صدى اللون الوريدي للأطراف السفلية	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
الزيارة الأولى أنجيولوجيا	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
الزيارة الأولى لـ جراحة الأوعية الدموية	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
زيارة فحص أنجيولوجيا	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
زيارة فحص جراحة الأوعية الدموية	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
الموجات فوق الصوتية دوبلر الملون جذوع فوق الأبهـر	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	رقم الضمان الاجتماعي	-	-	30 جراًماً
تصوير الأنهر البطني بالموجات فوق الصوتية دوبلر الملون	الرقم الضريبي P -	الرقم الضريبي P -	-	-	-	30 جراًماً
أمراض النساء والتوليد						
الموجات فوق الصوتية أمراض النساء	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
الموجات فوق الصوتية عبر المهبل	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
الزيارة الأولى أمراض النساء	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
زيارة فحص أمراض النساء	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
استشارات التوليد و من السيطرة	-	ص	ص	-	-	
اختبار بابانيكولاو	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 -	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 توسع 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	-	
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 جراًماً
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 الآفات 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	-	-
العلاج الوريدي ABC- د	-	-	-	-	-	

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/القطبي	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
التشخيص بالموجات فوق الصوتية للرأس والرقبة	الرقم الضريبي P -	-	-	ص	ص	30 جراًماً
الموجات فوق الصوتية الكاملة للبطن/المسالك البولية	الرقم الضريبي P -	-	-	ص	ص	60 جراًماً
الموجات فوق الصوتية للبطن العلوي	الرقم الضريبي P -	-	-	ص	ص	60 جراًماً
الموجات فوق الصوتية للثدي الثاني	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
الموجات فوق الصوتية للثدي من جانب واحد	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
الموجات فوق الصوتية للجلد والأنسجة تحت الجلد	الرقم الضريبي P -	-	-	ص	ص	60 جراًماً
	الرقم الضريبي P -	-	الموجات فوق الصوتية على العضلات والأوتار	ص	ص	60 جراًماً

الموجات فوق الصوتية للخصيتين	الرقم الضريبي P -	-	-	ص	-	60 جراًماً
تصوير الثدي بالأشعة السينية ثنائي	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
تصوير الثدي بالأشعة السينية من جانب واحد	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
تصوير أقواس الأسنان باستخدام تقنية التصوير المقطعي المحوسب	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	30 جراًماً
تصوير بالرنين المغناطيسي للكاحل / القدم / الورك / الركبة / الكوع / رصغ	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير العمود الفقري العنقي بالرنين المغناطيسي بدون تباين	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
التصوير بالرنين المغناطيسي للعمود الفقري القطني العجزي بدون مقابلة	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير بالرنين المغناطيسي للكتف / الذراع بدون تباين	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير الورك بالأشعة السينية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير الساعد بالأشعة السينية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
الأشعة السينية للحوض	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
الأشعة السينية للجمجمة والجيوب الأنفية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير عظم الفخذ / الركبة بالأشعة السينية P - SSN		-	-	-	-	60 جراًماً
RX مانو	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير الكوع بالأشعة السينية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
تصوير عظم الأنف بالأشعة السينية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
أشعة سينية للقدم	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً
الأشعة السينية للعمود الفقري العنقي مورفوديناميكية	الرقم الضريبي P -	-	-	-	-	60 جراًماً

60 جراًماً	-	-	-	-	الرقم الضريبي P -	تصوير كامل للعمود الفقري والحوض بالأشعة السينية تحت الحمل
60 جراًماً	-	-	-	-	الرقم الضريبي P -	راشيد RX قطني عجزى / صدري ظهري
60 جراًماً	-	-	-	-	الرقم الضريبي P -	تصوير الهيكل العظمي الصدري بالأشعة السينية ضلعي أحادي الجانب
60 جراًماً	-	-	-	-	الرقم الضريبي P -	تصوير الكف بالأشعة السينية
60 جراًماً	-	-	-	-	الرقم الضريبي P -	RX توراس
	-	-	-	-	ص	التصوير المقطعي المحوسب لأقواس الأسنان (فحص الأسنان)
طب الروماتيزم						
-	-	-	-	ص	-	الزيارة الأولى وزيارة يفحص
الجروح						
علاجات علم الجروح	-	-	-	ص	-	-

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، تتوفر قائمة أسعار يُمكن الاطلاع عليها لدى مكاتب الاستقبال. كما يُقدم موظفو لوحة المفاتيح نفس المعلومات خلال المكالمات الهاتفية، وكذلك الموظفون الإداريون في مكاتب المراكز المختلفة.

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

فحص	الأعضاء التي تم فحصها	تحضير
الموجات فوق الصوتية للبطن أرقى	الكبد المرارة والقناة الصفراوية الطحال البنكرياس الكلى الغدد الكظرية خلف الصفاق	اليوم السابق للامتحان: تجنب تناول الفاكهة والخضروات. في يوم الامتحان: صيام (أطعمة صلبة) لمدة 8 ساعات.
الموجات فوق الصوتية للبطن أدنى	المثانة الحالب الحوض الذكري و أنثى	المثانة الممتلئة: شرب 1 لتر من الماء خلال 20 دقيقة وساعة واحدة قبل الامتحان.
الموجات فوق الصوتية للبطن ممتلئ	مثل الجزء العلوي والسفلي من البطن + الجهاز البولي	اليوم السابق للامتحان: تجنب 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 الملموسة	في حالة الإصابة: لا تقم بإجراء العملية قبل مرور 72 ساعة من الإصابة.
الموجات فوق الصوتية للثدي ثنائي و من جانب واحد	الضروع	يفضل في أول 15 يومًا 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) دوبلر وغرافيا شرياني، وريدي		الأطباء في المستشفى من الأول في يوم الامتحان أعلى أو منطقة
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، تُسَلَّم التقارير فورًا. أما بالنسبة للفحوصات الطبية، فتتراوح مدة تسليم التقارير بين يومين وثمانية أيام: عند القبول، تُصدر وثيقة بتاريخ الاستلام الدقيق. بالنسبة لجميع الخدمات المُقدَّمة ضمن نظام الخدمة الصحية الوطنية (SSN)، تُحمَّل التقارير تلقائيًا وتُصبح مرئية في سجلك الصحي الشخصي.

إذا كنت ستستلم نتائجك من مكاتب المركز، يجب عليك إحضار بطاقة هوية سارية المفعول. إذا كنت تُفوض شخصًا 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 فورًا إلى مكتب العلاقات العامة (URP) الذي يضمن حلًا سريعًا للمشكلة. يمكن إرسال الشكاوى بثلاث طرق: شفهيًا للموظفين أو مباشرةً 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، دوريًا لتدخلات لمراقبة جودة الخدمات وتحسينها، ومستوى رضا المستخدمين عنها. ويتم ذلك من خلال تحليل حالات عدم الامتثال والمؤشرات المرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالأنشطة المُنفَّذة (متوسط أوقات تسليم التقارير، ومتوسط أوقات الانتظار، ومعدلات الاستجابة للطلبات الواردة من لوحة التحكم والسكرتارية). بالإضافة إلى ذلك، يتوفر استبيان رضا العملاء على موقع الشركة الإلكتروني في قسم "الأماكن العامة". يمكن للمرضى تعبئته وإرساله عبر البريد الإلكتروني إلى [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it).

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

## نموذج الإبلاغ عن الشكاوى

يتم إرسالها بالبريد أو البريد الإلكتروني إلى مدير خدمة العملاء

[info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it) أو إيداعها في الجرار المناسبة

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

موضوع التقرير

أداء:

1. التشخيص

2. المختبر

3. أخصائي العيادات الخارجية

المرحلة في: \*

أولاً: الحجز

II. القبول

ثالثاً: جمع التقرير

رابعاً. تقديم الخدمة

عندما حدث ذلك .....

ماذا حدث.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

أي طلبات أو اقتراحات:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

أرغب في أن يتم إبلاغي بالإجابة عبر: \*الرسالة \*البريد الإلكتروني \*الهاتف

ترخيص بمعالجة البيانات الشخصية، وفقاً للمادة 13 من المرسوم التشريعي رقم 196 المؤرخ 20 يونيو 2003  
يعلن الموقع أدناه أنه

أُبلغ، بموجب المادة 13 من المرسوم التشريعي 196/03 ولأغراضها، بأن البيانات الشخصية التي سيتم جمعها سيتم  
كما تمت معالجتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، حصرياً 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 إيه  
باربرا فيلا (الرئيسة والممثلة القانونية)

ODV والخصوصية  
ساكون سيرينيل

صاحب العمل و  
العلاقات مع  
ATS مع  
روزا ماريا فيولا

روزا ماريا فيولا  
(المدير الإداري)

RSPP  
دومينيكو برونشي

مديرية الصحة ج.  
الصفحة الرئيسية UCPDOM و  
جورجيو ترينولدي

مكتب الإدارة  
لارا باسوني

مديرة 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