

服务章程

Lam Centro Biomedico Srl 公司

综合诊所：

AMU 卡萨诺达达

AMU卡拉瓦乔

AMU 贝加莫

AMU佩尔戈莱西

AMU 板

医疗主任 Giuseppe Sozzi 博士

我们是谁

LAM 生物医学中心于 1977 年在卡萨诺达达成立,是一家医学分析实验室。2011 年,它得到了更新,获得了伦巴第大区的授权和认可,可以作为医疗诊所、诊断成像中心和普通基础 SMeL 运营。2011 年至 2023 年间,它通过在该地区开设众多中心进行扩张:贝加莫、卡拉瓦乔和米兰。2019 年,他完成了卡萨诺达达的诊断成像中心,安装了 0.25 特斯拉低场核磁共振仪,并添加到 FDR SMART-X (放射线照相系统)、Orthopantomograph (全景牙弓)、乳房 X 线摄影机、一台 MOC (骨密度计)和几台高质量的超声波机器。2017 年,Lam Centro Biomedico Srl 创建了 AMU ITALIA - 统一医疗诊所 (Unified Medical Clinics) 品牌,将其门诊活动与检验医学活动区分开来; 2020 年,它完成了伦巴第大区卡拉瓦乔和贝加莫办事处的认证程序,可以在国家卫生系统的同意下进行访问和仪器测试。出于所见的原因,在服务章程中,门诊活动的主角将是企业品牌“AMU ITALIA”,而发票、授权和认证仍将由 LAM Centro Biomedico Srl 负责。

公司使命

我们的使命是对患者进行综合护理。AMU ITALIA 根据综合诊断方法诞生和发展:通过高素质人员和尖端设备,在同一中心在短时间内持续为用户提供不同的服务。AMU ITALIA 中心通过综合采样点提供开展门诊医疗服务、诊断成像测试和利用检验医学的可能性。因此,患者同时前往多个医疗机构的需求被降至最低。

鼓舞人心的原则

平等: AMU ITALIA 提供的服务和健康福利基于公民平等的原则。决定用户与医疗机构之间关系的规则对于每个人来说都是相同的,无论性别、种族、宗教和政治观点如何。该结构致力于保证在平等的个人条件下提供平等机会和平等待遇。此外,它承诺在直接和间接关系中特别关注残疾人、老年人和属于弱势社会群体的用户。

公正性:对用户采取客观、公正、公正的标准。

连续性: AMU ITALIA 保证其致力于持续、不间断地提供服务,同时考虑到运营商的工作时间和不可抗力的原因。如果发生可预见的运行不正常或服务中断的情况,我们将提前通知用户,并在任何情况下采取措施,尽量减少给用户带来的不便。

参与: AMU ITALIA 鼓励用户参与提供服务,既保护正确使用所提供服务的权利,又鼓励医疗机构与用户之间的合作。用户有权受法律保护更正信息以及访问与其有关的个人和敏感信息。

有效性和效率：AMU ITALIA 致力于追求不断提高所提供医疗保健服务的效率和有效性的目标,采用最合适的技术、组织和程序解决方案来实现这一目的。它建立参考阈值,并使用监测技术对其进行收集、分析和评估,并采取后续的纠正措施。

清晰和礼貌：AMU ITALIA 在与用户的书面和口头关系中,承诺采用尽可能简单且贴近接收者体验的语言,同时不影响信息的准确性。对用户的礼貌是服务质量导向的一个重要因素。为此,AMU ITALIA 鼓励和鼓励员工的倾听技巧和自主性,并通过具体的培训行动,以避免在与用户的关系中出现模糊和难以捉摸的态度。

透明度:考虑到服务章程的全面实施需要不断与用户直接讨论的过程,AMU ITALIA 设立了URP (公共关系办公室),由行政经理担任主席。

保护:违反本服务章程中规定的原则的行为必须通过投诉/不符合项的方式向卫生局或 URP 报告。根据提出的投诉类型、准备的任何纠正措施,负责办公室将在规定的期限内向用户报告所执行的检查结果以及所采取措施的完整信息。

服务质量标准

AMU ITALIA 认为以下因素对向公民提供的服务质量具有决定性作用: 1) 等候名单的控制; 2) 报告交货时间; 3) 与用户的关系,包括工作人员的可用性和礼貌; 4) 用户投诉和满意度的控制。

1) 等待时间的控制 AMU ITALIA 根据伦巴第大区的指示以及与参考 ATS 签订的协议,不断积极地致力于减少根据协议和私下提供的每种服务的等待时间。

这一承诺旨在减少等待名单,特别是伦巴第大区确定的关键服务。

为此,管理层规定:一方面,按优先级划分对日记的访问权限进行区分(某些时段专门用于紧急优先级,不能被其他类别的患者“占用”)遵循与主管 ATS 就“附加服务”和“保证阈值”签订的合同约定发布议程。

根据协议提供的服务可包括 3 个优先级:

1. “U”优先级: 手续快捷,必须在3天内完成服务,绿色贴纸属于此类。
2. 优先级“B”: 服务必须在 10 天内完成。
3. 优先级“D”: 可延期服务,用于首次诊断或已知临床情况恶化。服务必须在区域目标时间内提供,或者在任何情况下,访问不得迟于 30 天,仪器服务不得迟于 60 天。
4. 优先级“P”: 可以在更广泛的时间内规划的服务,包括已经制定诊断但需要进一步调查的情况。属于“P”类的服务包含在独立于正常等待列表的特定等待列表中。筛查服务和随访就属于此类。

开处方的医生必须在转诊中指定优先级,否则服务将在“P”中提供。经伦巴第地区认可可提供门诊和诊断影像服务的 AMU ITALIA 中心,向医生提供完整的议程。通过地区免费电话800.638.638使用地区银联预订服务

2)报告交付时间_____

对于专科医生就诊和超声检查,报告是即时交付的。对于所有其他放射学测试,报告的交付时间为 7 天。

3)与用户的关系,就工作人员的可用性和礼貌而言,工作人员与公众接触的行为是形象和严肃性的重要体现。_____

AMU ITALIA 工作人员必须尊重和礼貌地对待用户,满足他们的需求,帮助他们行使权利和履行义务。内部员工必须在个人关系(通过身份证)和电话通讯中表明其个人详细信息。URP 通过定期用户满意度调查以及与用户的持续对话来监控该质量标准。

4)用户投诉及满意度控制_____

投诉是指报告服务章程或监管表中规定的内容与实际提供的内容之间存在差异。用户对所提供的服务和服务的投诉可以书面或口头形式收到。AMU ITALIA 办事处为用户提供了用于正式投诉的特殊表格,URP 预计会在收到投诉后 15 天内做出书面或口头答复。填写完投诉表后,用户可以直接交付给每个 AMU ITALIA 办事处的秘书人员。

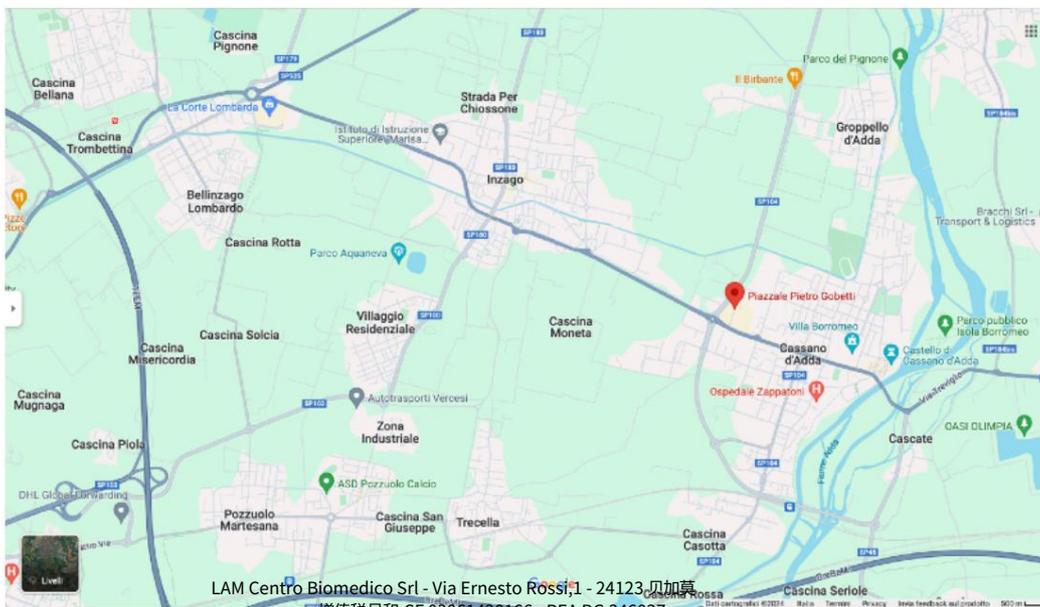
AMU 意大利波利亚外科

LAM Centro Biomedico Srl在伦巴第大区的以下城市设有 AMU ITALIA 品牌:

卡萨诺达达 - Piazzale Gobetti snc (密歇根州)

营业时间:周一至周五上午 7.30 至下午 6.00

周六 7.30 至 12.00



LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi,1 - 24123 贝加莫
增值税号和 CF 03061420166 - REA BG 346037

电话 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

S.Me.L. Lam 生物医学中心- 认可实验室 / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (密歇根州)

(CUDES 000168 - 地区注册号 1435)

它是位于米兰和贝加莫省的12个采样点所属的参考实验室。

林生物医学中心采样点, 结构内部

综合诊所和诊断影像中心 AMU CASANO / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) - (CUDES 000168 - 地区登记号 1435)

它是一家经过授权和认可的综合诊所, 根据协议和私人提供心脏病学、血管外科和血管学、泌尿科和妇科服务, 以及能够根据协议和私人提供低场磁共振成像和乳房X光检查的诊断成像中心。骨密度测定、立体定向摄影和超声扫描。

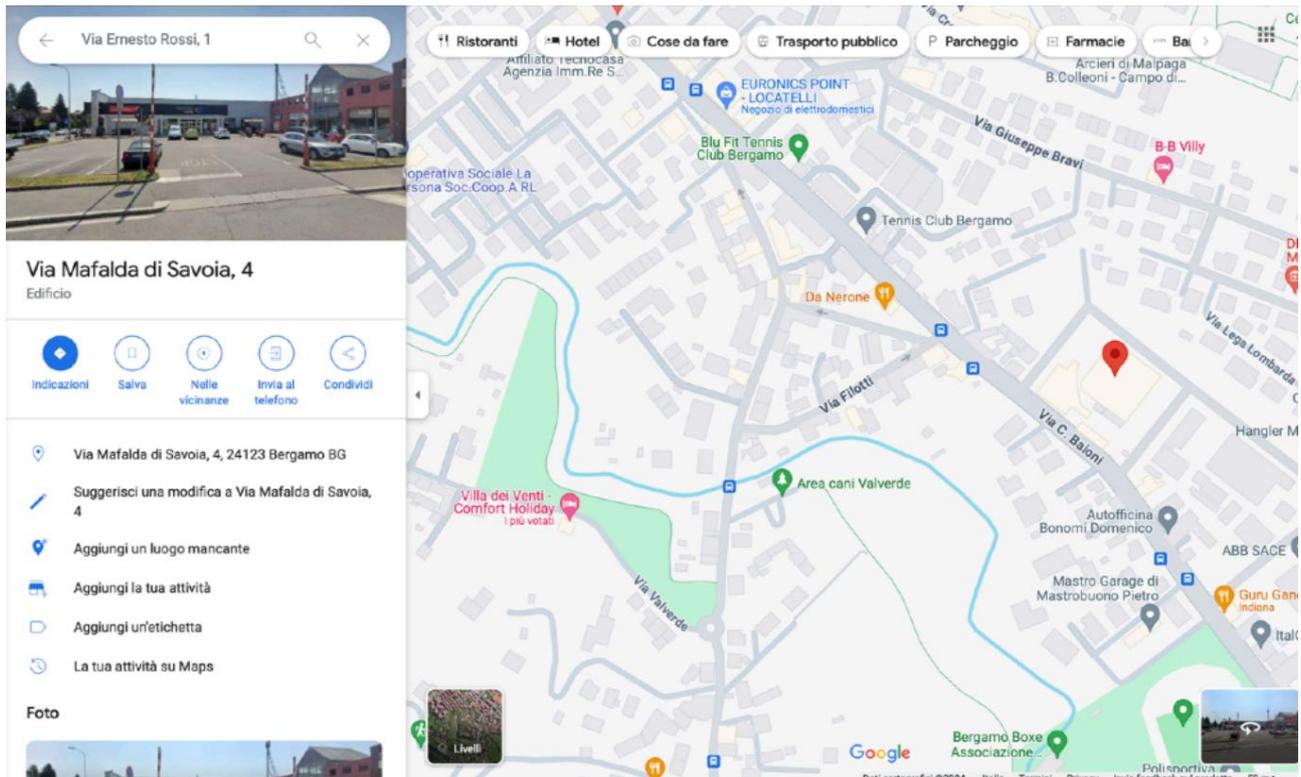
该诊所提供私人肺科、内分泌科、营养学、神经科和骨科服务。

贝加莫 - Via Ernesto Rossi, 1 个街角 Via C. Baioni 和 Via Mafalda di Savoia (BG)

营业时间: 周一、周三、周四和周五上午 7.30 至下午 1 点

周二上午 7.30 至下午 3 点

周六 7.30 至 11.00



LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 贝加莫
增值税号和 CF 03061420166 - REA BG 346037
电话 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

Lam 生物医学中心采样点- 属于 Cassano D'Adda 的 S.Me.I - 认可实验室

AMU 贝加莫综合诊所和诊断影像中心/ Via Ernesto Rossi, 1 Bergamo (BG) - (CUDES 000168 - 地区登记号 1433)

它是一家经过授权和认可的综合诊所,根据协议和私下提供心脏病学、血管外科和血管学、妇科和骨科服务,以及能够根据协议和私下提供超声服务的诊断成像中心。

该诊所提供营养科学、心理学和眼科方面的私人服务。

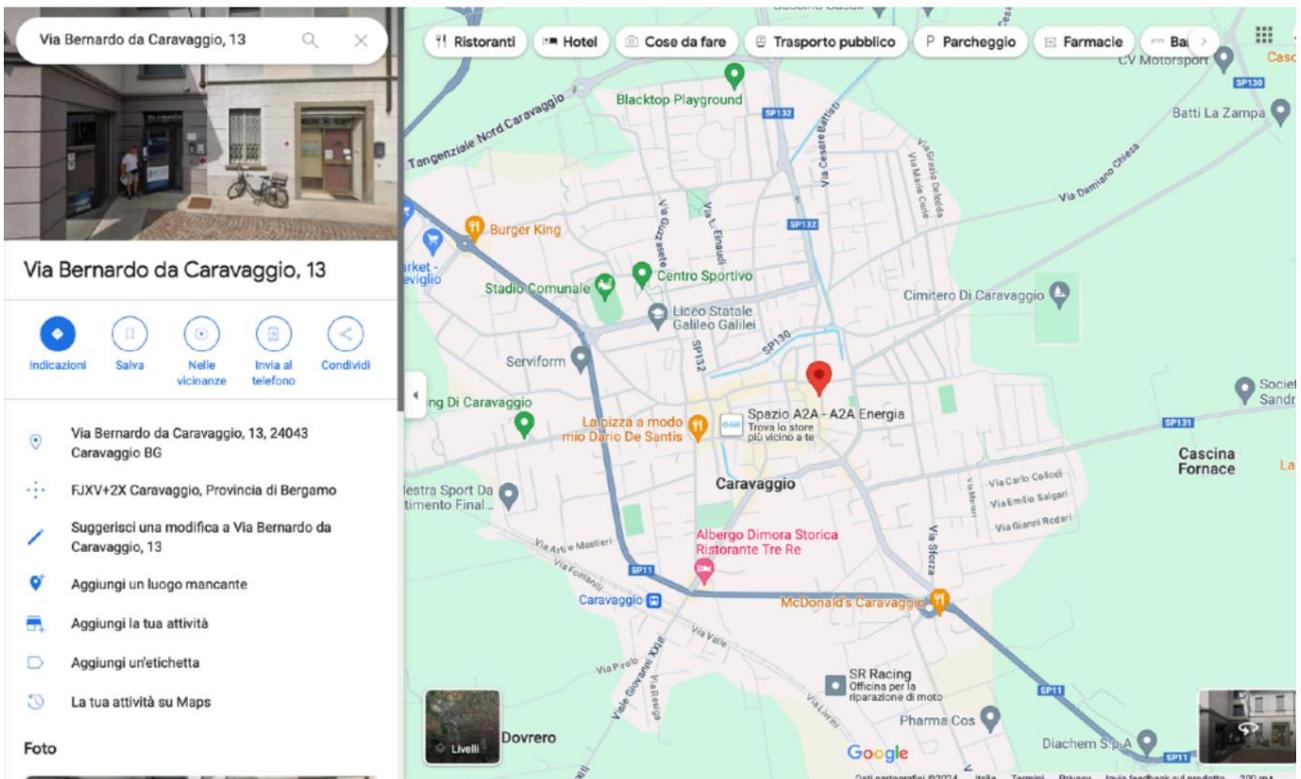
卡拉瓦乔 - Via Bernardo da Caravaggio, 13 (BG)

营业时间:周一上午 7.30 至下午 1 点以及下午 2 点至下午 6 点

周二上午 7.30 至下午 1 点

周三、周四和周五上午 7.30 至下午 1 点以及下午 2 点至下午 6 点

周六上午 7.30 至下午 1 点



Lam 生物医学中心采样点- 属于 Cassano D'Adda 的 S.Me.I - 认可实验室

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi,1 - 24123 贝加莫

增值税号和 CF 03061420166 - REA BG 346037

电话 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

AMU CARAVAGGIO 综合诊所和诊断影像中心/ Via Bernardo da Caravaggio, 13 Caravaggio (BG) - (CUDS 000168 - 地区登记号 1432)

它是一家经过授权和认可的综合诊所,根据协议和私人提供心脏病学、血管外科、血管学和眼科服务,以及能够根据协议和私人提供超声服务的诊断成像中心。

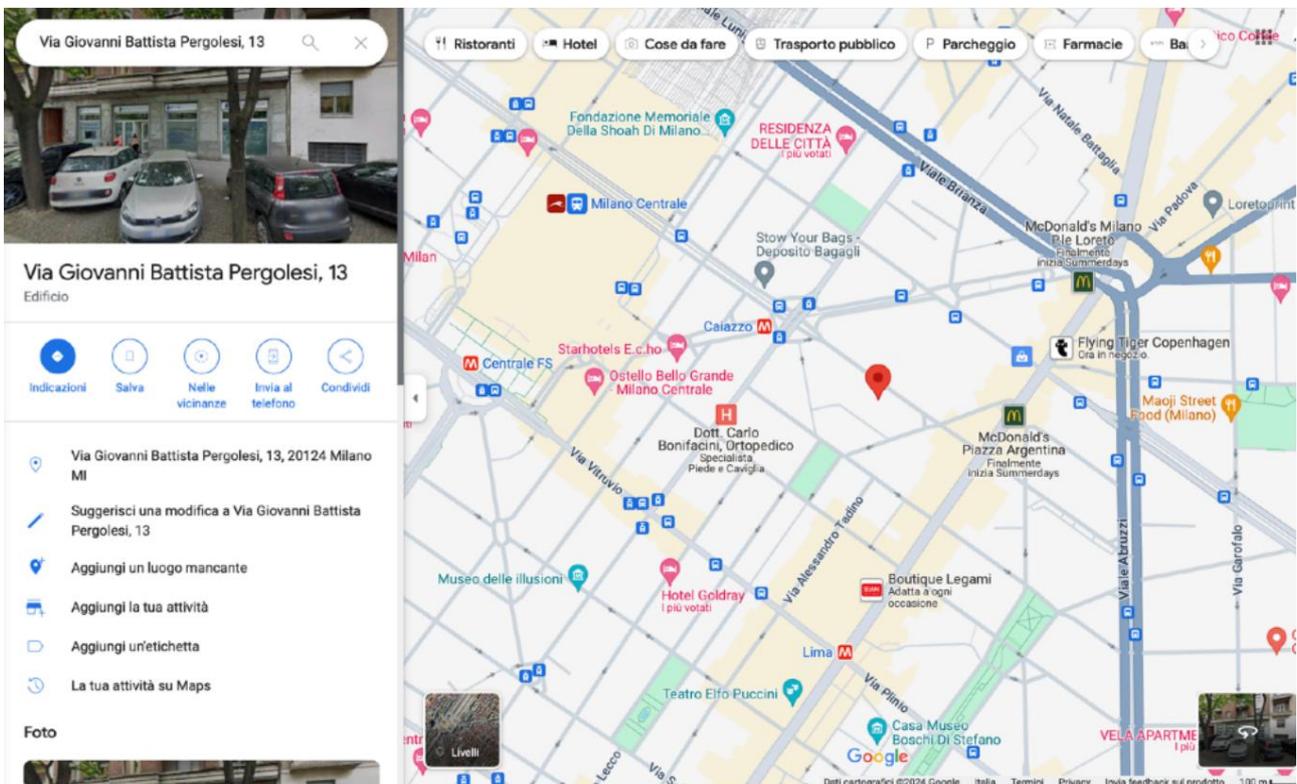
该诊所提供营养科学、妇科、心理学、皮肤科、麻醉和物理治疗方面的私人服务。

米兰 - Via Pergolesi, 13 (MI)

营业时间:周一、周二、周三和周四上午 7.30 至下午 6.00

周五上午 7.30 至晚上 8 点

周六 7.30 至 11.00



Lam 生物医学中心采样点- 属于 Cassano D'Adda 的 S.Me.l - 认可实验室

AMU PERGOLESI 综合诊所和诊断影像中心/ Via Pergolesi, 13 MI
(MI) - 授权诊所

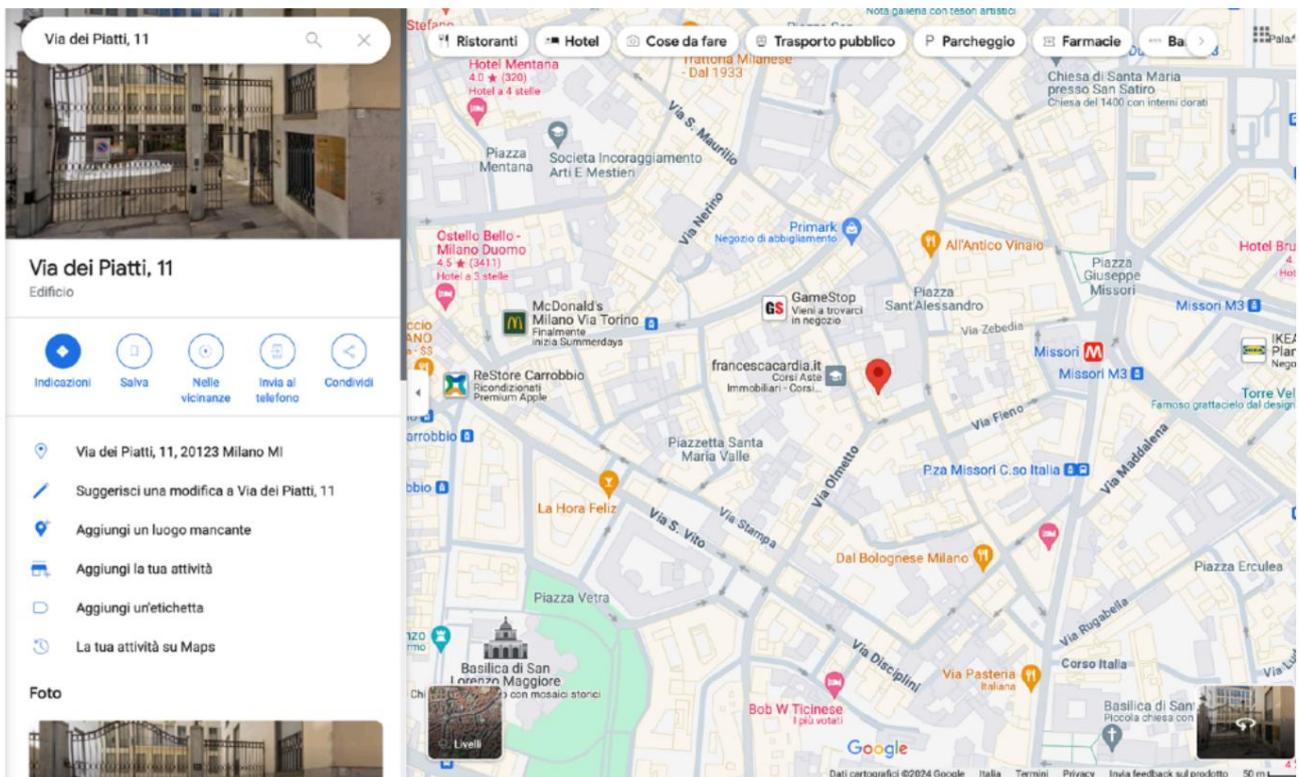
LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi,1 - 24123 贝加莫
增值税号和 CF 03061420166 - REA BG 346037
电话 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

它是一家授权综合诊所,私人提供心脏病学、血管外科和血管学、麻醉和针灸、过敏学、妇科、骨科、儿科、营养科学、心理学、足病学、免疫学、胃肠病学、骨科、物理治疗、泌尿科和眼科服务。因为诊断成像中心可以私人提供超声服务。

米兰 - Via Piatti, 11 (MI)

开放时间:周一、周二、周三、周四和周五 8:00 至 14:00

(中心开放日期和时间)



Lam 生物医学中心采样点- 属于 Cassano D'Adda 的 S.Me.l - 认可实验室

AMU PIATTI 综合诊所和诊断影像中心/ Via Piatti, 11 MI (MI) - 授权诊所

它是一家授权综合诊所,私人提供心脏病学、血管外科和血管学服务,以及能够私人提供超声服务的诊断成像中心。

无障碍

您可以直接在中心接待处或拨打以下电话号码预订专家访问或仪器测试：

地点	电话	电子邮件
预订 SSN 单号 地区杯	800.638.638	
卡萨诺达达总部	0363.1925250	预订@lamcentrobiomedico.it
贝加莫办事处	035.0401222	valtesse@amuitalia.it
卡拉瓦乔总部	0363.032322	caravaggio@amuitalia.it
米兰办事处,VIA PERGOLESÌ 13	02.84980022	pergolesi@amuitalia.it
米兰办事处,VIA DEI PIATTI 11	02.862781	milanoviatorino@amuitalia.it

在预订过程中,将提供对准备参观或乐器考试有用的所有信息。建议在预订时间前30分钟前往中心。

验收时将要求提供以下文件：

-主治医师的处方 (GP/PLS)

-健康卡区域服务卡

-有效身份证件

-任何豁免卡

-预订时所需的任何先前考试和文件

-仅适用于放射服务,需要专家在抬头纸上开出的处方

每个中心都保证能够接触到残疾患者：

- 1) 在卡萨诺达达和卡拉瓦乔办公室,乘坐专用电梯到达计划的内容；
- 2) 贝加莫办公室位于 Valtesse 购物中心底层,没有办公室从停车场到中心没有建筑障碍；
- 3) 米兰 Via Pergolesi 13和 Via Piatti 11位于底层和入口处,右侧,在法定高度有一个专用钟；一旦专用铃声响起,中心工作人员就会为残疾患者提供克服障碍的支持 (Pergolesi 3 步骤/Via Piatti 下降坡道)。

提供的服务

以下是可以在中心预订的服务列表：“SSN”表示可以根据处方请求服务，“P”表示可以私下请求服务。当不提供服务时,用“-”表示。

等待时间调查于 2024 年 7 月 22 日进行。

表现	卡萨诺 达达	贝加莫	卡拉瓦吉 或者	米兰 佩尔戈莱西	米兰 菜肴	时代 等待
心脏病学						
生态彩色多普勒 心脏失音	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	30天。
心电图	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	10天。
肝电图	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	7天。
地图	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	7天。
第一次访问 心脏病学	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	7天。
心脏检查访问	NHS-P	NHS-P	NHS-P	磷	磷	30天。
压力测试	NHS-P	-	NHS-P	-	-	30天。
泌尿科						
睾丸超声检查	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
阴茎超声检查SSN - P		-	-	磷	-	60天。
经直肠前列腺超声检查	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
第一次访问 男科	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
第一次访问 泌尿外科	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
泌尿外科检查	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
男科检查访问	NHS-P	-	-	磷	-	60天。
外科手术 血管						
下肢动脉彩色多普勒超 声	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。

下肢静脉彩色多普勒超声检查	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
第一次访问血管学	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
第一次访问外科手术血管	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
回访检查血管学	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
手术检查血管	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
生态彩色多普勒主动脉上干	NHS-P	NHS-P	NHS-P	-	磷	30天。
妇科和产科						
超声波妇科	NHS-P	-	-	-	-	7天。
超声波经阴道	NHS-P	-	-	-	-	7天。
第一次妇科就诊	NHS-P	-	-	-	-	7天。
去妇科检查	NHS-P	-	-	-	-	7天。
产科后续咨询	-	-	磷	-	-	
呼吸科						
首次就诊和肺部检查	磷	-	-	磷	-	
简单的肺活量测定法	磷	-	-	磷	-	
骨科						
首次就诊和骨科检查	磷	磷	-	磷	-	
可的松渗透	磷	磷	-	磷	-	
神经病学						
首次就诊和神经系统检查	磷	-	-	-	-	
营养师E 营养师						

首次访视和后续访视	磷	磷	磷	磷	-	
内分泌学 宝石学院 糖尿病学						
首次访视和后续访视	磷	-	-	-	-	
眼科						
首次访视和后续访视	-	磷	NHS-P	磷	-	30天。
眼底检查	-	磷	NHS-P	磷	-	30天。
皮肤科医生到						
首次访视和后续访视	-	-	磷	磷	-	
去除皮肤病灶	-	-	磷	磷	-	
物理治疗 按摩疗法到						
首次评估和控制 理疗	-	-	-	磷	-	
径向冲击波	-	-	-	磷	-	
特卡疗法	-	-	-	磷	-	
治疗 生理运动疗法	-	-	-	磷	-	
心理学						
心理临床访谈	-	磷	磷	-	-	
胃肠道 奥洛吉						
首次访视和后续访视 肝病e 胃肠病学到	-	-	-	磷	-	
过敏症患者到						
首次访视和后续访视 过敏学	-	-	-	磷	-	
斑贴测试	-	-	-	磷	-	

IV 疗法 ABC-D	-	-	-	磷	-	
整骨病						
首次访视和后续访视 整骨疗法	-	-	-	磷	-	
展会 整骨疗法	-	-	-	磷	-	
治疗 整骨师	-	-	-	磷	-	
足病医生						
首次访视和后续访视 足病学	-	-	-	磷	-	
治疗 足病医生	-	-	-	磷	-	
诊断 对于图像						
密度测定法 X 射线骨股骨/腰椎	NHS-P	-	-	-	-	40天。
头颈部超声诊断	NHS-P	-	-	-	-	40天。
完整腹部超声检查/ 完整的泌尿系统	NHS-P	-	-	-	-	30天。
上腹部超声检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
双侧乳腺超声 检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
单侧乳腺超声 检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
皮肤和皮下组织超声 检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
肌腱超声检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
护航超声/ 睾丸	NHS-P	-	-	-	-	30天。
乳房X光检查 双边	NHS-P	-	-	-	-	30天。
乳房X光检查 单方面	NHS-P	-	-	-	-	30天。

CD 牙弓正全景	NHS-P	-	-	-	-	30天。
MRI 脚踝 / 足部 / 髌 股 / 膝盖 / 肘部 / 手腕	NHS-P	-	-	-	-	30天。
颈椎 MRI 无 对比	NHS-P	-	-	-	-	30天。
腰椎 MRI 没有对比	NHS-P	-	-	-	-	30天。
肩部/手臂 MRI 无 对比	NHS-P	-	-	-	-	30天。
腕部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
前臂 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
骨盆 X 线检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
X 射线头骨和鼻窦	NHS-P	-	-	-	-	30天。
X 射线股骨/膝盖	NHS-P	-	-	-	-	30天。
手部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
肘部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
鼻骨X线检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
足部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
颈椎和形态动力 学 X 线检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
负载下完整脊柱 和骨盆的 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
腰骶部/胸背脊 柱 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
单侧肋胸骨X线片	NHS-P	-	-	-	-	30天。
肩部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。
胸部 X 光检查	NHS-P	-	-	-	-	30天。

牙弓的计算机断层扫描 (牙科扫描)	NHS-P	-	-	-	-	30天。
----------------------	-------	---	---	---	---	------

协议中的价格是有效的地区价目表中规定的价格,支付的机票最高金额为 36.00 欧元。

对于私人提供的门诊服务,价格表可在接待处咨询。电话联系期间的总机以及各中心柜台的行政人员也提供相同的指示。

如果到期,可以通过现金、借记卡或信用卡在办理入住手续时在柜台支付服务或门票费用。

考试	检查器官	准备
腹部超声检查 优越的	肝 胆囊和胆道 脾 胰腺 肾脏 肾上腺末端 腹膜后	考试前一天:避免吃水果和蔬菜。————— 考试当天:————— 禁食 (固体食物)8小时。
腹部超声检查 下	膀胱 输尿管 男性骨盆E 女性	膀胱充盈:检查前1小时、20分钟内喝1升水。
腹部超声检查 完全的	作为上腹部。和信息。 + 泌尿系统	考试前一天:避免吃水果和蔬菜。————— 考试当天:————— 禁食 (固体食物)8小时。 膀胱充盈:检查前1小时、20分钟内喝1升水。
肌肉超声波 肌腱	肌肉 肌腱 关节 可触及的肿块	如果发生外伤:外伤后 72 小时内请勿进行操作。
乳腺超声检查 双边和单边	乳房	最好是在月经周期的前 15 天。
经直肠超声检查	前列腺	检查前6小时灌肠。 膀胱充盈:检查前1小时、20分钟内喝1升水。
髌关节超声波 (筛查先天性髌关节脱位)	还	出生后 30 至 40 天的儿童

超声波和回声 (彩色) 动脉多普勒造影, 静脉	下肢、四肢 上级或地区	考试当天请勿在四肢涂抹乳霜
-------------------------------	----------------	---------------

交付报告

对于专家访问,报告会立即交付。对于乐器考试,报告的交付时间为 2 至 8 天不等:在接受期间,会发出一份文件,其中包含准确的收集日期。对于根据 SSN 协议进行的所有服务,报告都会自动上传并在个人健康记录中可见。

在中心柜台领取时,必须出示有效身份证件。如果委托领取考试报告,则必须完整填写接受后收到的考试领取表中的“委托领取考试”栏。

客户和客户支持

中心工作人员的任务是接收用户的任何投诉,并立即将其传达给URP (公共关系办公室),URP将采取行动迅速解决问题。投诉可以通过 3 种方式传达:口头传达给工作人员或直接传达给 URP、通过电子邮件 (发送至“可访问性”部分中列出的地址)或通过适当的不合格报告或客户投诉 (RNC) 表格 (可在以下网址获取):中心和公司网站上。可以将完整的表格返回给中心或通过电子邮件返回。

管理层与 URP 合作,定期计划干预措施,通过分析与所开展活动严格相关的不合格项和指标 (报告的平均交付时间)来验证和提高服务质量以及用户感知的质量。、平均等待时间、对从总机和秘书收到的请求的响应率)。此外,在公司网站的公共区域部分,提供了一份满意度调查问卷,患者可以填写并通过电子邮件发送至info@lamcentrobiomedico.it

管理层和 URP 将定期审查收到的调查问卷。

投诉报告表

投诉报告表

通过邮寄或电子邮件发送至客户服务经理 info@lamcentrobiomedico.it 或放入特别选票中

投诉日期:

先生/女士.....

地址.....

电话 e-邮件 ..

报告主题 绩效:

1. 诊断
2. 实验室

3. 门诊专科

阶段:*

- 一.预订
- 二.验收
- 三.报告收集
- 四.提供服务

何时发生 发生了什么

任何要求或建议:

我希望通过以下方式将答案传达给我: * 信件 * 电子邮件 * 电话

根据艺术处理个人数据的授权。2003年6月20日立法令第13条196

下列签名者声明是

知情,根据并为了艺术的目的。第196/03号立法令第13条规定,所收集的个人信息也将使用IT工具进行处理,专门用于审查此投诉,并且如果签名者未能提供数据,将无法收到有关投诉结果的通信相同。负责数据处理的人员是 LAM Centro Biomedico srl。

签名

UO 医疗门诊外科协会的组织结构图

