



U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

服务章程

及服务指南和患者的权利法案

第 13 版 修订于 2018 年 2 月 8 日

U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. unità locale Via Machiavelli, 22 Roma.

法定代表人 (Legale Rappresentante): Dott. Giovanni Torre; 卫生主任 (Direttore Sanitario): Dott. Raffaele Della Rocca;
实验室技术主任 (Direttore Tecnico Laboratorio di Analisi Cliniche): Dott. Vincenzo Genovese. 区域认证决议: DCA U00456
del 27/12/2012, DCA U0025 del 22/06/2016, Det. G11136 del 03/10/2016.



目录

1. 本医疗机构和 U.S.I 集团	4
2. 获取医疗服务及服务费用	5
3. 客户保护与投诉	5
4. 知情同意，患者的权利和义务.....	5
5. 医疗质量和认证	6
6. 医疗项目及等待时间.....	7
7. 地址及电话	9
8. 工作日时间表.....	9

附录（可在接待处领取）：

- 医疗服务项目表和费用
- 服务指南
- 机构组织

尊敬的女士/先生,

诚挚的欢迎您, 在此向您介绍我们医疗机构的服务章程, 相信如下的一系列信息将会给患者及其陪同人员带来帮助。

此章程将使您更好地了解我们的机构并向您提供医疗服务的相关信息, 关于具体的医疗项目和相关的获取方式。

希望通过阅读“服务章程”, 您也可以理解赞同我们不断致力于切实转化那些促成我们工作的价值观和原则, 正是这些价值观和原则, 让我们确定了以患者为“中心”的最重要目标, 面对诊断和医学领域的先进疗法, 严格遵守循证医学 (EBM) 的原则。

另外, 本服务章程还涉及所提供医疗服务的指南。特别是, 我们已经为所提供的主要服务准备了完整的信息手册, 便于快速查阅, 您可在候诊室的展示处获取。

最后, 我们欢迎您给我们留下您的宝贵意见和建议, 它们将有助于持续改善我们医疗机构的组织和效率。

医疗主任

Dott. Raffaele Della Rocca

U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

1. 本医疗机构和 U.S.I 集团

U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. 国际医疗联合协会由 Luigi Sperone 博士于 1953 建立，多年来，已成为罗马最现代的医疗保健实体，拥有广泛分布在大都市区的 14 个医疗卫生设施及 500 多名专业从医人员。

U.S.I. Machiavelli 分部, 位于 Esquilino 区的 via Machiavelli 22 号, 距离 Termini 火车站和 Piazza Vittorio 广场仅几步之遥。本院现已扩展至 5 层并提供以下医疗服务, 随后详细说明:

- 实验室临床分析 (取样: 1 楼; 实验室: 负 1 楼)
- 康复医学 (2 楼);
- 医学专科和器械诊断 (3 楼和 4 楼), 外科手术室 (4 楼);
- 图像诊断 (传统放射学: 负 1 楼; 磁共振和 CAT 扫描: 1 楼)。

机构获得了拉齐奥地区卫生服务部认可, 与国家健康服务/地区健康服务部 (SSN / SSR) 或私营团体和组织达成协议, 提供了无数的福利。导诊接待处 (la Segreteria di Accettazione) 可咨询福利政策的相关信息。

U.S.I. 集团旗下机构可在: 实验室临床分析 (临床化学, 分子生物学, 细胞病理组织学); 图像诊断 (磁共振, CT, 数字放射诊断, PET, 超声); 医学专科和职业病学领域, 以及肿瘤的预防和护理方面为患者提供综合, 广泛和先进的医疗服务。

U.S.I. 集团由以下卫生设施组成, 均位于罗马市:

- AXA-CASALPALOCCO, via C. Colombo km 20,200
- CLODIO (Analisi Cliniche Cimatti S.r.l.), viale Angelico, 39
- COLLATINO, viale della Serenissima, 22
- BORGHESIANA, via Casilina, 1838
- EUR-LAURENTINA, via V. Cerulli, 2/b
- EUR-MARCONI, viale G. Marconi, 139
- EUR-SERAFICO, via P. di Dono, 9
- FURIO CAMILLO (Cedilab S.r.l.), Via Cerreto di Spoleto, 9/21
- PIAZZA BOLOGNA, via G. Squarcialupo, 17/b
- PIAZZA BOLOGNA, via G. Squarcialupo, 36
- PIAZZA VITTORIO, via Machiavelli, 22
- PIETRALATA, via dei Durantini, 362
- POLICLINICO, viale Regina Margherita, 279
- PRATI, via Virginio Orsini, 18 - 27/a
- SERPENTARA, via G. Pacchiarotti, 95
- CASA DI CURA MARCO POLO S.r.l., viale Marco Polo, 41, 00154 Roma (Ostiense). 拉齐奥大区唯一私人单一专科肿瘤诊所, 提供尤其是在放射治疗, 肿瘤内科和核医学方面的肿瘤诊断和治疗。

U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

2. 获取医疗服务及服务费用

对于与 SSN 达成协议的福利项目，需要经由主治医师提出申请（注明在“红色医疗处方”或电子处方上），甚至有可能费用全免。该处方有一年有效期，并且通常包含了同一科室下 8 项以内的医疗服务。对于与 SSN 达成协议的项目，本院将采取与公共医疗设施相同的费率。

对于私人模式的医疗服务，或与私人机构达成的协议，可能需要主治医师或专科医生的申请（有关具体服务，请参阅以下章节）。

为公司和医疗工作者提供“实验室服务”和职业病医疗服务。

对于紧急的医疗请求，相关的医护人员会在可能需要的时间内，评估决定何时实行分析检查，并确保在尽可能短的技术时间内发予完整或部分报告。

上门采取化验样本服务。该项服务可以通过联系导诊接待处（la Segreteria di Accettazione）来申请服务。

通过咨询导诊接待处或拨打唯一号码 06/32868.1 可获得有关所提供的医疗服务的的信息，以及相关时间、费用和患者就诊的准备工作方面的信息。

可以通过现金，银行支票，借记卡或信用卡支付医疗费用。

本院确保了能够用英语沟通的员工。若有需要也可以从导诊接待处（l'Accettazione）请求具有其他外语知识的人员。

U.S.I 旗下所有医疗机构，对于受肿瘤疾病影响或处于脆弱状况（例如行动不便或怀孕）的患者，有更为方便的途径和程序。

检查或分析报告可在导诊接待处（la Segreteria di Accettazione）提取或网上在线查看，在接受时即激活相关服务。请注意，报告只能提供给：

- 直接关系人或委托人（必须出示其身份证件、委托书和委托人身份证明的复印件）；
- 对于未成年人的情况，交予持有身份证明文件的有关人士或拥有父母权力的人员，需提供身份证明文件；
- 提供身份证明文件和必要文件的监护人或管理人。

因任何原因无法参加预约访问的患者，建议及时取消，以免延长您在等候单上的等候时间。

3. 客户保护与投诉

建议或投诉可通过 www.usi.it 网站进行，在“白皮书（carta bianca）”上或通过填写满意度问卷——可以在本院的候诊室获取，并在填写完毕后放入收集处，或通过普通邮寄，电子邮件或传真方式发送到本章程所示的地址。

导诊接待处（La Segreteria di Accettazione）和医疗部门（la Direzione Sanitaria）负责收集投诉。确保每份签名的意见或建议将尽快得到答复，并且无论如何不会迟于它提出后 30 天，除非有重要的障碍或阻碍。

也可以为患者的权利向法庭提出申诉（Viale Angelico, 28,00195 Rome, 电话：06/3729924, 06/6385881, 电子邮件：roma@cittadinanzattiva.it）。

4. 知情同意，患者的权利和义务

U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) 集团积极保障患者的以下权利：

- 被卫生人员以适当和可理解的方式告知他们的健康状况以及特征，风险，与他们有关的保健服务的替代方案，事先表示同意与否；

U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

- 在个人的时间和尊严，哲学或宗教需求、信念受到尊重的同时，得到悉心 and 公正的帮助；
- 行政过程透明简单；
- 保密、隐私权、保密性；
- 医疗服务的安全和质量；
- 投诉权。

它是指个人行为的重要性。基于对他人和对患者权利的尊重和理解，除了与医护人员间的信任和合作以外，检查接待和预订的时间，并在发生延迟或取消时随时通知。

另外请谨记本院室内严禁吸烟。

5. 医疗质量和认证

U.S.I.自成立以来，已采用先进的质量监控和管理系统。在集团的医疗设施中对治疗和诊断服务质量进行持续监控，并参与国家和国际水平的外部质量评估计划。

U.S.I.的所有设施都已通过 UNI EN ISO 9001: 2015 国际标准认证。其中，U.S.I.实验室 Prati 多年来还获得了 IMQ LAB-MED 认证，该认证要求分析结果在质量和准确性方面符合特别严格的标准。如上所述，该结构还根据相关立法规定的卫生设施认证的额外要求，获得了拉齐奥地区卫生服务机构的认可。

我们采用的保持本院优秀企业品质的政策，是基于员工的积极参与和个人能力；正确的沟通方式；尊重患者的要求和权利；技术；危险预防；持续改进所有的业务流程等方面，并通过指标进行监控，这些指标也可参考：

- 根据国家和国际科学界公认的协议或准则提供医疗结论；
- 等待预约和受理的时间；
- 重复采样率；
- 实验室阶段的分析准确性；
- 客户，患者和“利益相关方”的满意度；
- “违规行为”和投诉的发生率以及随后采取的行动的有效性；
- 在工作场所卫生与安全领域内的意外事故或“近乎意外”事件的发生率。

6. 医疗项目及等待时间

临床实验室分析

实验室技术主任: *Dott. Vincenzo Genovese*

不需要预订。应医生的要求，每位客户可以直接联系接待处。

血液采样无需预约，从周一到周六每天从 7: 00 到 11: 00，直接在本院的接待室进行。

医疗项目以及相关报告的等待时间：

- 临床生物化学检验，凝血和血液学：当天提取；
- 内分泌科（甲状腺，生育能力，肿瘤标志物，乙型肝炎标志物）：2 天；
- 免疫科（TORCH，艾滋病，HCVAB）：3 天；
- 过敏反应科：5 天；
- 放射免疫分析（RIA）(由外部合作实验室进行)：最多 10 天；
- 微生物和寄生虫病科：根据培植时间；
- 分子生物科（分型病毒，衣原体，淋球菌等）：8 天；
- 基因医学科（染色体图谱，血栓形成因子，囊性纤维化）：20 天
- 细胞组织病理学: 15 天。

图像诊断

核磁共振—CT 负责人: *dott. Tito Gazzella*

医疗项目、预约的等待时间以及相关报告的等待时间：

- 有或没有造影剂的磁共振：预约等候名单：最多 1 至 2 天。提取报告：2 个工作日。
- 有或没有造影剂的 CT 扫描：预订等候名单：最多 1 至 7 天。提取报告：2 个工作日。

传统放射科负责人: *Dott.ssa Carmen Colacci*

医疗项目、预约的等待时间以及相关报告的等待时间：

- 普通放射科：10 分钟后即可用图像，并可在数字媒体上传送，预约等候名单：最多 1 至 7 天。提取报告：4 个工作日。
- 乳房 X 光检查（低剂量）：预约等候名单：最多 1 至 7 天。提取报告：4 个工作日。
- 数字 x 线全景成像：10 分钟后即可用的图像，并可在数字媒体上传送，预订等候名单：最多 1 至 7 天。提取报告：4 个工作日。
- CT 尿路造影: 预约等候名单：最多 1 至 7 天。提取报告：4 个工作日。
- 牙科 CT：预约等候名单：最多 1 至 7 天。报告提取：3 个工作日。

U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

物理治疗与康复医学科

技术主任: *Dott.ssa Lucia Di Giovine.*

等待时间: 预约: 1 至 7 个工作日。报告: 1 至 7 天。

提供的治疗服务项目:

- 理疗看诊。
- 治疗和复健方法: 淋巴引流, 推拿治疗, 整脊治疗, 骨疗法, **Pompage** (肌筋膜松弛法), 康复运动(k 被动或主动辅助疗法), 神经肌肉绑带, 全身姿态矫正。
- 仪器治疗: 冷冻超声, 间动电疗法, 电刺激疗法, 离子电渗疗法, 热疗, 激光疗法, 磁疗, 冲击波治疗, 红外线治疗, **Tecar**® 疗法, 经皮神经电刺激疗法, 超声疗法。

专科门诊

医疗主任: *Dott. Raffaele Della Rocca.*

等待预约的时间: 1 至 5 个工作日。

如果需要, 报告通常在服务结束时提供。交付时间的任何变化都由负责该服务的人员传达给患者。

专科门诊活动包括:

- 心脏科: 心电图, 超声心动图 (**Mono-Bi**), 心电图运动负荷试验 (循环测功计), 彩色多普勒, 心脏多普勒超声。动态心电图和动态血压报告的等待时间: 最长 **48** 小时。
- 超声检查: 关节, 乳腺, 软组织, 盆腔, 前列腺 (经直肠双翼), 睾丸, 甲状腺
- 多普勒超声检查: 腹主动脉, 肾动脉, 颈动脉, 甲状腺, 睾丸, 主动脉血管。
- 胃肠道学: 深度镇静无痛内窥镜检查, 直肠镜, 全结肠镜检查, 胃镜。相关病理报告的可能等待时间: **15** 个工作日。
- 妇科: 阴道及宫颈细胞学检查, 妊娠期超声检查, 妇科内分泌, 更年期检查, 乳房检查 (预防乳腺肿瘤), 妇科泌尿外科, 妇科疾病复查。
- 其他项目: 血管科, 过敏症, 皮肤科, 内分泌科, 运动医学, 肾脏科, 神经内科, 眼科, 口腔科, 整形外科, 耳鼻喉科, 肺科, 心理学 - 心理治疗科, 泌尿外科。

客户或患者在导诊接待处 (*la Segreteria di Accettazione*), 可以了解与国家健康服务/地区健康服务部 (*SSN / SSR*) 或私营团体和组织达成协议的福利项目的信息, 以及它们的相关费用和相关专家人员的信息。

U.S.I. Piazza Vittorio, via Machiavelli, 22 - Roma

7. 地址及电话

本院位于罗马的 via Machiavelli, 22 号（Esquilino 区，Piazza Vittorio 的十字路口），距离 Termini 火车站仅数百米，可乘坐地铁“A”线（到 Piazza Vittorio 站下）或乘坐公共汽车/有轨电车 14 路和 5 路。



网站: www.usi.it

电子邮箱: info@usi.it

电话号码:

- USI 唯一接待和预约电话: **06 32868.1**
- 医疗卫生部门: 06 32868.334
- 公共关系办公室 (URP): 06 32868.333

8. 工作日时间表

上班时间	采样	报告提取
周一至周五: 7: 00-20: 00 周六: 07: 00-13: 00 周日: 08: 00-13: 00 （只有临床化验, RX, RM/TAC）。	周一至周六: 07: 00-11: 00 周日: 08: 00-11: 00	周一至周五: 10: 00-13: 00 周六: 11: 00-13: 00
