



M.D. Barbantini  
Casa di Cura  
Poliambulatorio



## Carta dei servizi

### M.D. Barbantini





Benvienuti alla **Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca**, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

**Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti.** Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



# Indice

<b>Benvenuti alla Casa di Cura M.D. Barbantini Lucca</b>	<b>6</b>
La Casa di Cura	6
Posti Letto	6
Valori	7
Mission	7
Certificazione di Qualità	8
La formazione del personale	8
<b>La nostra attività</b>	<b>9</b>
Area funzionale chirurgica	9
Area funzionale medica	10
Cure Intermedie	11
Poliambulatorio	11
Modalità d'accesso	12
Modalità di pagamento	12
<b>Pre-ricovero e ricovero</b>	<b>13</b>
Il pre-ricovero	13
Documenti da presentare	13
Il ricovero	13
Modalità di ricovero	14
L'accoglienza	14
Cosa portare	15
Visitatori	15
Pasti	15
Dimissioni	15
Assistenza religiosa	15
La cartella clinica	16
<b>Riconosci il nostro staff</b>	<b>17</b>
<b>Norme di comportamento</b>	<b>18</b>

<b>Tutela della privacy</b>	<b>19</b>
Tutela dei dati personali	19
Consenso Informato	19
<b>Relazioni con il pubblico</b>	<b>21</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	21
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	21
Questionario di Gradimento	21
Il Mediatore	22
<b>Informazioni utili</b>	<b>23</b>
Orari	23
Contatti	23
Come raggiungerci	23

# Benvenuti alla Casa di Cura M.D. Barbantini Lucca

## La Casa di Cura

La Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

La Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca è gestita dalla Società Santa Chiara S.r.l. ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale. La struttura eroga servizi sanitari per la salute dei cittadini e rappresenta da diversi anni un punto di riferimento sul territorio in ambito medico e chirurgico. Gli interventi effettuati sono garantiti dalla professionalità di équipe specializzate costantemente aggiornate. All'interno della Casa di Cura è presente un Poliambulatorio, accessibile sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in regime privato.

## Posti letto

La Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca dispone di 70 posti letto così suddivisi:

### AREA FUNZIONALE CHIRURGICA

35 posti letto accessibili sia tramite il Servizio Sanitario Nazionale sia privatamente, destinati a:

- Chirurgia Generale;
- Oftalmologia;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Urologia.

### AREA FUNZIONALE MEDICA

30 posti letto accessibili sia tramite il Servizio Sanitario Nazionale sia privatamente, destinati a:

- Angiologia;
- Medicina Interna.

### ATTIVITÀ LIBERA

- 5 posti letto.



## Valori

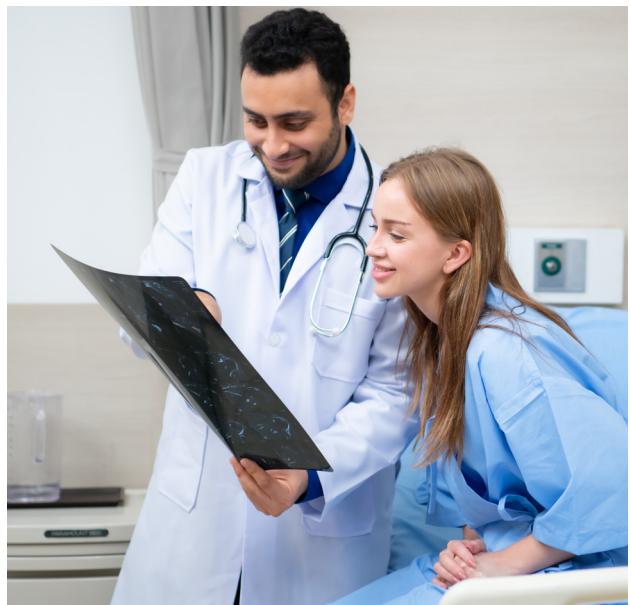
I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;



- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;

- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.



## Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura Komed è offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- assicurare una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente e del Consenso Informato anche verso minori e persone incapaci;
- tutelare il diritto al rifiuto delle cure;
- garantire la terapia del dolore.

## Certificazione di Qualità

La Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione per il Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 con riferimento all'erogazione di progettazione e servizi sanitari in area medica, in area chirurgica e per prestazioni ambulatoriali polispecialistiche, di chirurgia ambulatoriale, di diagnostica per immagini e di analisi cliniche di laboratorio.

## La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe.

Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Nazionale.



# La nostra attività

## Area funzionale chirurgica

Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca si concentrano i migliori professionisti delle specialità chirurgiche presenti nel panorama regionale.

Gli interventi effettuati sono contraddistinti da un livello d'eccellenza garantito dalla professionalità di équipe costantemente aggiornate, che operano con tecnologie e strumentazioni specializzate.

- **Chirurgia Generale:** La struttura organizzativa è in grado di effettuare interventi di Chirurgia Generale urologici e plastico-ricostruttivi, anche con tecnica laparoscopica. Particolare attenzione viene rivolta alle nuove metodiche per gli interventi di varici.
  - **Chirurgia della Tiroide:** L'attività di Chirurgia della Tiroide è specializzata in interventi di Chirurgia tiroidea e paratiroidea per patologia benigna e maligna e in interventi di linfoadenectomia laterocervicale per patologia metastatica tiroidea.
  - **Termoablazione con Laser:** Laser micro-invasivo non chirurgico che consente di trattare i noduli benigni della tiroide e i microcarcinomi papillari, preservando la normale funzionalità della ghiandola tiroidea.
  - **Ortopedia e traumatologia:** La struttura organizzativa è composta da un servizio di Ortopedia specializzato in Chirurgia Artroscopica e Chirurgia Ricostruttiva Articolare. Con la Chirurgia in tecnica artroscopica si effettuano diagnosi e cura delle patologie post-traumatiche e degenerative di ginocchio, spalla e tibio-tarsica. Questa tecnica rappresenta una specifica metodica chirurgica per la cura delle patologie meniscale, legamentose, tendinee e cartilaginee (difetti e danni condrali). La Chirurgia Ricostruttiva Articolare è rappresentata dalla sostituzione protesica di ginocchio eanca. Si effettuano inoltre interventi di Chirurgia minore riguardanti la mano e il piede.
- Oltre al lavoro clinico e chirurgico, gli obiettivi del servizio prevedono il costante aggiornamento delle conoscenze in campo ortopedico e la verifica qualitativa dei risultati ottenuti.
- **Chirurgia Vertebrale:** L'équipe specializzate nella Chirurgia Vertebrale vantano una pluriennale esperienza e un'ampia casistica per la cura delle malattie della colonna vertebrale.
  - **Oculistica:** La struttura organizzativa di Oculistica è in grado di effettuare diversi tipi di interventi chirurgici con molteplici tecniche. Gli interventi nella maggior parte dei casi vengono effettuati in regime ambulatoriale, cioè con ricovero di poche ore. In particolare vengono eseguiti interventi di cataratta e per glaucoma, cheratocono, miopie elevate e interventi vitreoretinici.
  - **Urologia:** Nella struttura organizzativa di Urologia vengono eseguiti interventi di Chirurgia Urologica per patologie benigne, compresi quelli per il trattamento della calcolosi, dell'ipertrofia prostatica benigna, delle patologie benigne renali e delle patologie uro-ginecologiche quali prolasso e incontinenza urinaria. Per quanto concerne la patologia oncologica vengono effettuati tutti i tipi di Chirurgia conservativa e demolitiva oncologica per tumori di rene, uretere, vescica, prostata, testicolo e pene, con le più attuali metodiche chirurgiche.



## Area funzionale medica

---

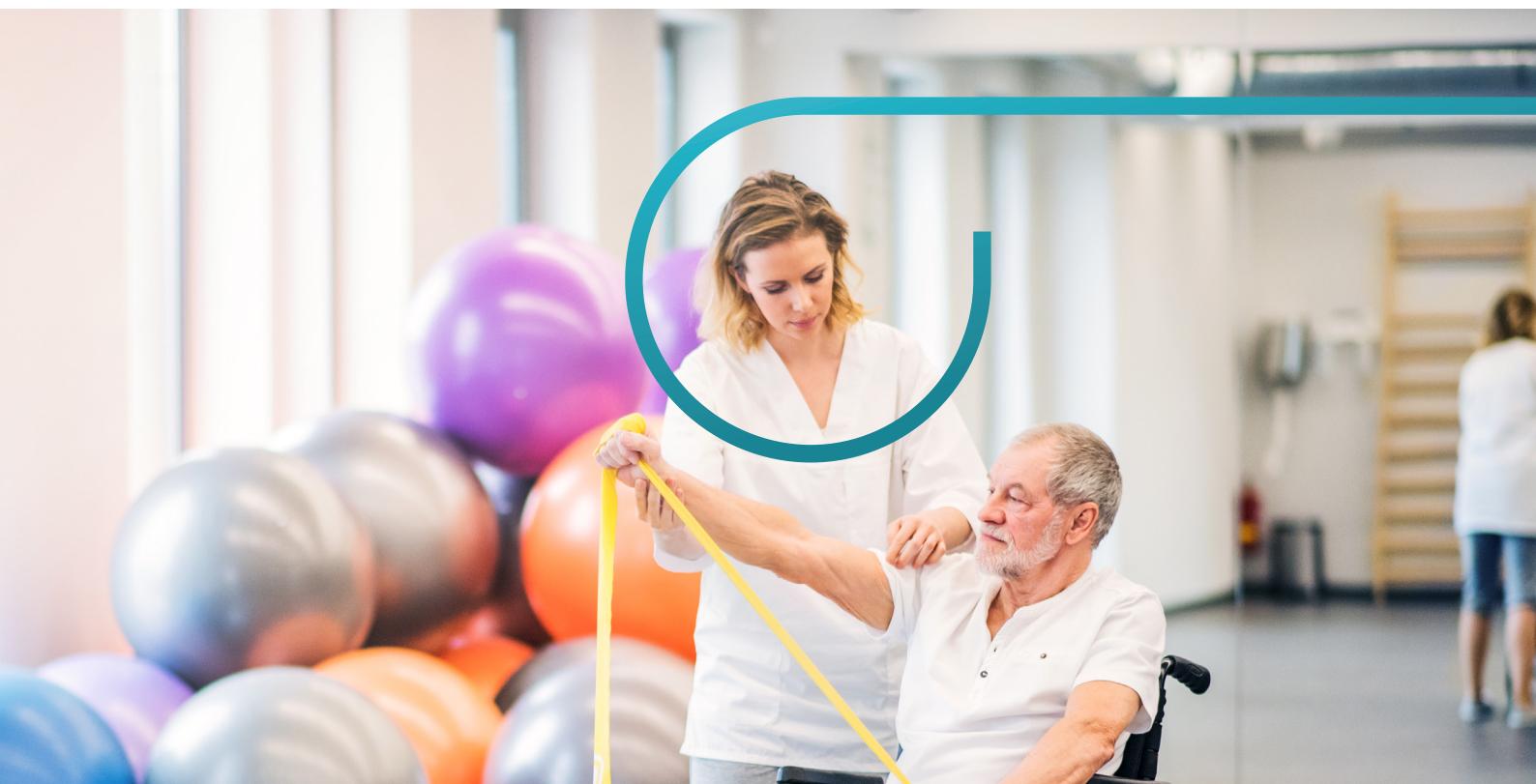
L'attività internistica del reparto è costituita, prevalentemente, dal trattamento delle patologie del sistema osteoarticolare e del connettivo. Vengono trattate le artropatie degenerative e infiammatorie (artrite reumatoide, artrite psoriasica, spondiloartriti, gotta), i reumatismi extra-articolari (fibromialgie primitive e secondarie), le malattie metaboliche dell'osso (osteoporosi con fratture vertebrali) e le connettiviti maggiori (sclerosi sistemica, LES, crioglobulinemia mista, vasculiti). La presenza di fisioterapisti consente inoltre di eseguire fisiochinesiterapia e massoterapia all'interno di una palestra attrezzata.

- **Angiologia Medica:** Il reparto è orientato prevalentemente alla diagnosi e al trattamento delle patologie vascolari.

L'attività diagnostica è resa possibile dalla disponibilità di Doppler a onda continua, Ecocolordoppler ad alta risoluzione, pletismografia ad aria, a luce riflessa, Strain Gauge e studio del microcircolo cutaneo mediante Laser Doppler.

L'attività terapeutica si rivolge prevalentemente alle malattie della circolazione degli arti inferiori. La malattia arteriosclerotica viene trattata in tutti i suoi stadi clinici (claudicatio intermittens, dolore a riposo, lesioni trofiche cutanee) mediante trattamento farmacologico associato a riabilitazione vascolare programmata. Nelle fasi più avanzate è possibile la somministrazione dei prostanoidi (Iloprost); particolare attenzione viene dedicata alla correzione delle malattie concomitanti (dislipidemie, ipertensione arteriosa, diabete mellito) e alla modifica dello stile di vita (attività fisica, astensione dal fumo, dieta adeguata).

La malattia varicosa viene affrontata con trattamento farmacologico, scleroterapico, chirurgico tradizionale (crossectomia e stripping) ed endovascolare (laser endovascolare, sclerosi trans catetere); è possibile l'associazione di un trattamento chirurgico mini-invasivo (crossectomia) con trattamento scleroterapico. Le particolari competenze dei medici del reparto consentono anche la correzione emodinamica della malattia varicosa mediante trattamento CHIVA.



## Cure Intermedie

---

L'assistenza "intermedia" è un livello di cure destinato a Pazienti stabilizzati e caratterizzato da un'intensità assistenziale che si colloca a metà strada tra l'ospedale e altro setting assistenziale o il domicilio. La presa in carico nel reparto di cure intermedie avviene unicamente tramite l'Agenzia di Continuità Ospedale-Territorio (ACOT) ed è destinato a:

- soggetti con patologie croniche in fase di riacutizzazione;
- persone dimesse da reparti ospedalieri che necessitano di monitoraggio clinico-assistenziale non effettuabile al domicilio;
- Pazienti temporaneamente senza adeguato supporto familiare/ambientale con aggravamento del proprio stato di salute che necessitano di continuità terapeutica e riabilitazione.

## Poliambulatorio

---

All'interno della Casa di Cura è presente un Poliambulatorio, accessibile sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato e assicurativo, che offre prestazioni di specialistica ambulatoriale nelle seguenti specializzazioni:

- Allergologia e Immunologia;
- Angiologia;
- Cardiologia con Ecocardiografia;
- Chirurgia Generale;
- Endocrinologia;
- Medicine complementari (agopuntura, fitoterapia, omeopatia e medicina manuale);
- Medicina Fisica e Riabilitativa;
- Oculistica;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Urologia.

Il Poliambulatorio offre, inoltre, prestazioni di diagnostica ambulatoriale:

- Diagnostica per Immagini:  
Ecografie;  
Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC);  
Radiodiagnostica (RX);  
Tomografia Computerizzata (TC);  
Risonanza Magnetica (RM);  
Risonanza Magnetica (RM) ad alto campo;
- Laboratorio Analisi.

I referti possono essere ritirati presso la portineria della struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

## CHIRURGIA AMBULATORIALE

È inoltre possibile effettuare interventi di Chirurgia Ambulatoriale inerenti alle diverse discipline offerte in anestesia locale, senza necessità di ricovero, che prevedono la dimissione del Paziente alla fine della procedura chirurgica.



## Modalità d'accesso

La gestione degli accessi ai servizi specialistici della Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale avviene tramite prenotazione presso tutti i Centri Unificati di Prenotazione (CUP) dell'ASL Toscana nord ovest. La prenotazione può avvenire:

- telefonicamente, chiamando la Casa di Cura al numero +39 0583 91971, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 07:00 alle ore 13:00;
- presso le farmacie convenzionate con il CUP;
- sul sito della Regione Toscana all'indirizzo [prenota.sanita.toscana.it](http://prenota.sanita.toscana.it) muniti di codice fiscale e del numero della ricetta elettronica (NRE).

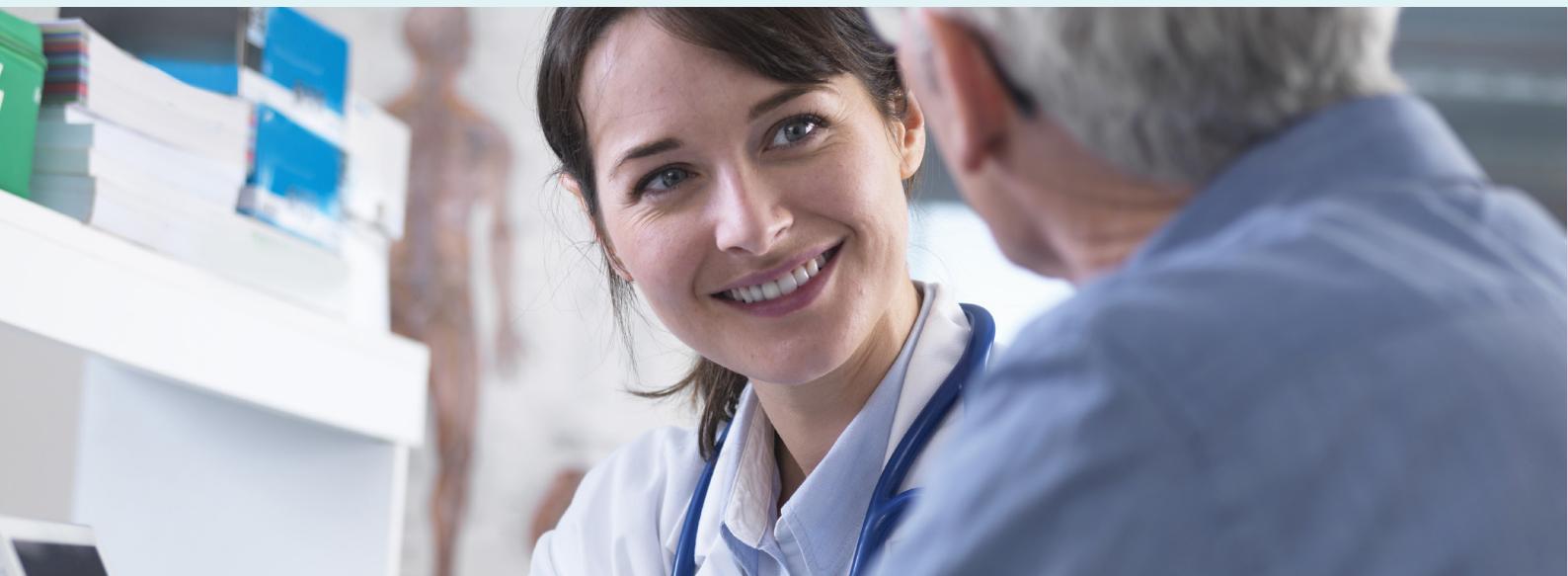
La Casa di Cura offre il servizio di mediatore culturale per facilitare la comunicazione tra pazienti stranieri e personale sanitario, superando le barriere linguistiche e culturali.

Al momento dell'accettazione presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca per gli accessi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale si dovranno presentare:

- richiesta del medico curante su ricettario regionale;
- tessera sanitaria;
- tessera per eventuali esenzioni;

- eventuali esami eseguiti in precedenza.

Per gli accessi dei Pazienti in regime privato o assicurati è sufficiente presentare la richiesta del medico specialista. Gli appuntamenti si possono prenotare telefonando al numero +39 0583 91971. È possibile modificare la data dell'appuntamento o annullare la prenotazione presentandosi direttamente o telefonando.



## Modalità di pagamento

È possibile effettuare i pagamenti di tutte le prestazioni anche con bancomat e carta di credito presso l'Ufficio Accettazione.



# Pre-ricovero e ricovero

## Il pre-ricovero

Il pre-ricovero è la fase che precede l'intervento chirurgico, durante la quale vengono effettuati gli esami di laboratorio, gli esami radiologici, l'eventuale visita cardiologica e la consulenza per l'idoneità anestesiologica, tutti essenziali e preliminari all'intervento stesso. Il pre-ricovero ha una durata variabile in relazione alla tipologia di esami e visite a cui il Paziente si sottopone e solitamente inizia alle ore 07.00 e si conclude alle ore 13.00 (circa).



## Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità;
- codice fiscale o tessera sanitaria/assicurativa (in caso di ricovero convenzionato con altri enti);
- impegnativa di ricovero del medico di famiglia o del medico specialista di una struttura pubblica, aventi data non antecedente ai sei mesi dalla presentazione (per Pazienti a carico del Servizio Sanitario Nazionale);
- eventuale documentazione relativa ad esami recentemente effettuati (esami del sangue, ecografie, radiografie, etc.).

Gli stranieri che soggiornano in Italia in via stabile o solo temporaneamente dovranno presentare anche le tessere STP (Straniero Temporaneamente Presente) e TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) o Certificato provvisorio sostitutivo della TEAM o ENI (Europeo Non Iscritto).

## Il ricovero

È possibile accedere ai servizi offerti dalla Casa di Cura nei seguenti modi:

### 1. A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Su proposta del medico di medicina generale (MMG)

### 2. A CARICO DI ASSICURAZIONI CONVENZIONATE

La Casa di Cura ha stipulato numerose convenzioni con assicurazioni per garantire il ricovero all'interno della struttura. In questo caso il Paziente prenota il ricovero secondo le modalità richieste dall'ente convenzionato.

### 3. RICOVERI PRIVATI

È prevista la possibilità di ricovero a pagamento per i Pazienti che lo richiedono.

L'onere della degenza e delle prestazioni mediche è a totale carico del Paziente o della sua assicurazione; le tariffe variano a seconda della tipologia di ricovero e, nel caso dei ricoveri in riabilitazione, delle prestazioni eseguite.



## Modalità di ricovero

### RICOVERO ORDINARIO

Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca è possibile accedere solo attraverso un ricovero programmato.

### RICOVERO MEDICO DIURNO - DAY HOSPITAL

Ricovero programmato di natura medica e durata non superiore alle 24 ore per l'esecuzione di prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche specialistiche.

### RICOVERO CHIRURGICO DIURNO - DAY SURGERY

Ricovero programmato di natura chirurgica e durata non superiore alle 24 ore per l'esecuzione di interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche sia invasive che semi-invasive con utilizzo di anestesia locale, loco-regionale o generale.

## L'accoglienza

Dopo aver regolarizzato le formalità di accettazione, il Paziente viene indirizzato in reparto per la presa in carico iniziale da parte del medico e del personale infermieristico che, oltre a fornire tutte le informazioni utili a un primo orientamento nella Casa di Cura, iniziano la prima valutazione clinica e assistenziale e impostano il programma terapeutico/chirurgico personalizzato.  
Il Paziente verrà inoltre dotato di un braccialetto identificativo che aiuta il personale sanitario a fornire un'assistenza più sicura.



## Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari.

Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: biancheria personale sufficiente per il periodo di ricovero, biancheria da notte, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica, prodotti per l'igiene della persona. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro, per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della struttura.

## Visitatori

La Casa di Cura è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 20.00. Le visite sono consentite tutti i giorni; gli orari sono distribuiti tenendo conto delle fasce di lavoro e le necessità di reparto. Le modalità d'accesso dei visitatori possono variare in conseguenza di eventi straordinari e di particolare gravità.

## Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione alle ore 07.00;
- Pranzo alle ore 12.00;
- Cena alle ore 18.00.

Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei ricoverati. Durante la permanenza nella Casa di Cura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche del ricoverato, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione.

## Dimissioni

Le dimissioni sono disposte dal medico che provvede a consegnare al Paziente il foglio di dimissioni, dove sono riportate: la diagnosi accertata alla dimissione, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il ricovero, la riconciliazione farmacologica ed eventuali visite di controllo.

## Cartella clinica

È possibile richiedere personalmente all'Ufficio Accettazione Ricoveri la copia conforme della cartella clinica. La richiesta può avvenire sia di persona, sia tramite mail all'indirizzo [info.barbantini@kormed.it](mailto:info.barbantini@kormed.it)

La copia potrà essere spedita in contrassegno al domicilio del richiedente con spese a carico del destinatario.

La documentazione clinica verrà rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con possibilità di integrazione entro 30 giorni dalla richiesta stessa, previa attestazione di avvenuto pagamento.

## Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è assicurato nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. La cappella è posizionata al piano terra della struttura.



## La cartella clinica

È possibile richiedere personalmente all'Ufficio Accettazione Ricoveri la copia conforme della cartella clinica. La richiesta può avvenire sia di persona, sia tramite mail all'indirizzo [info.babantini@kormed.it](mailto:info.babantini@kormed.it)

La copia potrà essere spedita in contrassegno al domicilio del richiedente con spese a carico del destinatario.

La documentazione clinica verrà rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con possibilità di integrazione entro 30 giorni dalla richiesta stessa, previa attestazione di avvenuto pagamento.



# Riconosci il nostro staff

Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



**Medico**



**Medico di sala**



**Coordinatore  
Infermieristico**



**Infermieri**



**OSS**



**Ausiliari**



**Fisioterapista**



**Tecnici**

# Norme di comportamento



Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei Pazienti, dei visitatori/ accompagnatori e del personale operante nella struttura;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei Pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente e i parenti;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul Paziente se non previsto dal percorso terapeutico;
- maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi.

Nei reparti è vietato l'accesso ai minorenni, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio. Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Paziente e dal suo caregiver. Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura e nelle pertinenze;
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.



# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

La Società Santa Chiara S.r.l. che gestisce la Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente.

Per il perseguitamento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

## Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non meditata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo



esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura.

Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

- A.informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B.qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informatica all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- C.qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.



# Relazioni con il pubblico

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

I Pazienti e i loro familiari hanno a disposizione un Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha la funzione di fornire informazioni e chiarimenti immediati e ricevere osservazioni e reclami.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'accettazione, le aree ambulatoriali ed i reparti. I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso le accettazioni. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando l'apposito modulo disponibile presso le sale di attesa della Casa di Cura. Le segnalazioni possono essere inoltre inviate via mail all'indirizzo [info.barbantini@kormed.it](mailto:info.barbantini@kormed.it). La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

### Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, a disposizione dei Pazienti e dei loro familiari, accessibile per una compilazione online, ed in forma cartacea presso apposite postazioni dedicate nella struttura. Inoltre la Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini di gradimento che può essere condotta direttamente o tramite il supporto del Laboratorio MES della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Nel caso la valutazione venga effettuata direttamente in Casa di Cura, il modulo può essere restituito in forma anonima inserendolo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso di ogni reparto e nelle vicinanze della portineria o inviandolo a [info.barbantini@kormed.it](mailto:info.barbantini@kormed.it).

L'indagine è svolta allo scopo di rilevare un giudizio sul funzionamento dell'intera struttura e dei singoli servizi.



## Il Mediatore

---

In caso di controversie tra i Pazienti e la Struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Komed, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Komed o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a nome di indipendenza, imparzialità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Care di Clariane, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Clariane (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito clariane.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@clariane.it](mailto:mediatore@clariane.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.



# Informazioni utili

## Orari

La Casa di Cura M. D. Barbantini Lucca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 20.00. Il sabato è aperta dalle ore 07.00 alle ore 19.30; la domenica e i festivi resta chiusa.

## Contatti

### RECEPTION

T +39 0583 91971  
info.barbantini@kormed.it

## Come raggiungerci

### IN TRENO

La Casa di Cura è raggiungibile dalla stazione ferroviaria a piedi (15 minuti) percorrendo la passeggiata sopra le mura urbane, con i mezzi pubblici oppure in taxi.

### IN AUTOMOBILE

La Casa di Cura dispone di un numero limitato di posti auto all'interno del proprio parcheggio che si preferisce riservare ai Pazienti non autosufficienti e alle situazioni di emergenza. Si invitano pertanto gli utenti a lasciare la propria auto in una delle numerose aree di sosta a pagamento (stalli blu), ubicate in prossimità della struttura. Viene consigliato, se non si hanno problemi a camminare per pochi minuti, di parcheggiare lungo le mura in via dei Bacchettoni nel parcheggio a pagamento con limiti di orario. Proseguendo poco più avanti sulla stessa via, è presente un parcheggio sotterraneo (con pagamento al ritiro dell'auto, senza limiti di orario). In caso di difficoltà il Paziente può farsi accompagnare fino alla Casa di Cura. Maggiori informazioni sulle aree di sosta della città di Lucca possono essere raccolte sul sito della società gestione parcheggi [www.metrosrl.it](http://www.metrosrl.it).



### Dove siamo

**Casa di Cura M.D. Barbantini**  
Via del Calcio 2  
55100 Lucca



### I nostri contatti

Telefono : **0583 91971**  
Email: [info.barbantini@kormed.it](mailto:info.barbantini@kormed.it)

