



San Camillo  
Hospital

CASA DI CURA

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Casa di Cura San Camillo Hospital, 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 Korian: 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 Korian 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.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Casa di Cura San Camillo Hospital</b>	<b>6</b>
La Casa di Cura.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
Certificazione di Qualità.....	7
La formazione del personale.....	7
<b>La nostra attività</b>	<b>8</b>
Le prestazioni.....	8
Unità Operative.....	9
Cure Intermedie.....	10
Hospice.....	10
Ambulatorio di Riabilitazione.....	10
Diagnostica per Immagini.....	11
Servizio di Cardiologia.....	11
Servizio di Anestesia e Rianimazione.....	12
Ambulatori.....	12
<b>Ricovero</b>	<b>13</b>
L'accoglienza.....	13
Modalità d'accesso alle presentazioni e servizi.....	14
Assicurazioni convenzionate.....	15
Convenzioni alberghiere e di servizi.....	15
Pasti.....	15
Dimissioni.....	16
Assistenza religiosa.....	16

<b>La cartella clinica</b>	<b>17</b>
<b>Riconosci il nostro staff</b>	<b>18</b>
<b>Norme e divieti</b>	<b>19</b>
<b>Tutela della privacy</b>	<b>21</b>
Tutela dei dati personali.....	21
Consenso Informato.....	21
<b>Relazioni con il pubblico</b>	<b>24</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).....	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Questionario di Gradimento.....	24
Il Mediatore.....	25
<b>Informazioni utili</b>	<b>26</b>
Orari.....	26
Contatti.....	26
Come raggiungerci.....	26

## Benvenuti alla Casa di Cura San Camillo Hospital

### La Casa di Cura

La Casa di Cura San Camillo Hospital fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età. Situata a Forte dei Marmi (LU), in via P. Ignazio da Carrara 37, è una struttura sanitaria privata accreditata con la Regione Toscana.

La Casa di Cura dispone attualmente di:

- 138 posti letto dedicati a prestazioni chirurgiche e riabilitative erogate in regime di ricovero a ciclo continuativo e diurno per acuti e post-acuti;
- 10 posti letto dedicati all'attività di Hospice.

La Casa di Cura San Camillo Hospital offre prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero, sia di specialistica ambulatoriale nonché di diagnostica strumentale in regime di convenzione e privato. La struttura è il punto di riferimento per le richieste di prestazioni di Chirurgia Specialistica di Ortopedia, Oculistica, Otorinolaringoiatria e Chirurgia Generale (accessibili in convenzione per le persone provenienti dalla Regione Toscana e privatamente per chi proviene da altre regioni), oltre che per Riabilitazione Ortopedica e Neurologica in regime di degenza e ambulatoriale. La politica è indirizzata principalmente al sinergismo con il servizio pubblico, mantenendo le attuali specialità nel rispetto dei budget assegnati e garantendo la massima flessibilità dei posti letto secondo le esigenze del Servizio Sanitario Regionale.

### Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura San Camillo Hospital 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 del Gruppo Korian 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

Presso la Casa di Cura San Camillo Hospital è stato implementato un sistema di qualità e avviato il percorso per ottenere la certificazione UNI EN ISO 9001.

## 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 Regionale.

## La nostra attività

### Le prestazioni

All'interno della Casa di Cura vengono svolte le seguenti prestazioni:

- Allergologia;
- Angiologia;
- Cardiologia;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Pediatrica;
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva;
- Chirurgia Vascolare;
- Dermatologia e Venereologia;
- Endocrinologia;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia;
- Infiltrazioni articolari ecoguidate;
- Malattie Metaboliche e Diabetologia;
- Medicina Riabilitativa;
- Neurologia;
- Oculistica;
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pediatria;
- Psicologia;
- Radiologia ed Ecografia;
- Reumatologia;
- Riabilitazione Ambulatoriale Motoria e Cognitiva;
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica;
- Urologia.



## Unità Operative

### UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA

- Chirurgia Colon-Proctologica;
- Chirurgia Flebologica;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Urologica.

### UNITÀ OPERATIVA DI OTORINOLARINGOIATRIA

- Chirurgia dell'orecchio;
- Chirurgia Funzionale Endoscopica naso-sinusale;
- Chirurgia nasale.

### UNITÀ OPERATIVA DI OCULISTICA

- Chirurgia del segmento anteriore (cataratta, cornea, glaucoma, femtolaser, miopia elevata).

### UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA

- Chirurgia Artroscopica;
- Chirurgia della colonna vertebrale;
- Chirurgia di mano e piede;
- Chirurgia Ortopedica Pediatrica;
- Chirurgia Protesica di anca, spalla e ginocchio.

Dopo un intervento di ortopedia maggiore, è possibile effettuare il percorso di riabilitazione presso la Casa di Cura sia in regime di ricovero sia ambulatorialmente. Il ricovero nel reparto di Riabilitazione è subordinato ad autorizzazione dell'Area Vasta per i residenti in Regione Toscana.

### UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA RIABILITATIVA

L'area di Riabilitazione ospedaliera accoglie Pazienti affetti da patologie di carattere prevalentemente ortopedico e neurologico, anche di grado severo, con programmi riabilitativi volti alla correzione e al recupero funzionale. Per ogni Paziente l'équipe multidisciplinare predispone un Progetto Riabilitativo Individuale che, secondo il principio di una presa in carico "globale", tenendo conto del percorso clinico-assistenziale nel suo complesso, persegue il fine di ottenere i migliori risultati possibili in termini di recupero dell'efficienza funzionale.

Il percorso riabilitativo avviene sulla base di protocolli di trattamento validati, che prevedono anche valutazioni funzionali specifiche per patologia all'ingresso, in fase intermedia e alla dimissione. I programmi riabilitativi sono supportati dalla terapia fisica strumentale che si avvale, oltre che dei metodi tradizionali (Ultrasuoni, TENS, Elettrostimolazione), anche di apparecchiature specifiche, quali Tecarterapia.

## 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 la residenza assistita. L'assistenza "intermedia" è destinata 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.

Nei reparti dedicati viene posta la massima attenzione alle procedure e agli accorgimenti destinati alla prevenzione degli effetti collaterali della prolungata immobilizzazione, anche grazie alla presenza di personale fisioterapico specializzato.

## Hospice

La Casa di Cura San Camillo Hospital dispone di 8 posti letto dedicati a Pazienti oncologici e patologie altamente invalidanti, o per trattamento di fine vita, o per sollievo temporaneo alla famiglia, controllo del dolore e problematiche sociali.

## Ambulatorio di Riabilitazione

Presso la Casa di Cura San Camillo Hospital vengono inoltre effettuate cure ambulatoriali di medicina fisica e riabilitativa. L'Ambulatorio eroga le seguenti prestazioni di fisiokinesiterapia:

- Diadinamica, Magnetoterapia;
- Ginnastica di gruppo;
- Laser CO<sub>2</sub>;
- Linfodrenaggio;
- Macchine TENS, Galvano, US ed Elettrostimolazione;

- Massaggio;
- Osteopatia;
- Riabilitazione delle fratture;
- Riabilitazione del rachide;
- Riabilitazione neurologica;
- Riabilitazione post-intervento artroscopico;
- Riabilitazione post-intervento di ricostruzione legamentosa (LCA, LCP, spalla e caviglia);
- Riabilitazione protesica;
- Riabilitazione respiratoria;
- Rieducazione funzionale;
- Rieducazione posturale globale;
- Rieducazione vestibolare/posturale (sindromi vertiginose e disturbi dell'equilibrio);
- Shiatzu;
- Tecarterapia.

All'attività ambulatoriale si accede con una prescrizione del medico di medicina generale o privatamente.

## Diagnostica per Immagini

Il servizio effettua esami di radiologia tradizionale ed ecografie dei vari distretti corporei:

- Cone Beam;
- Ecocolordoppler;
- Ecografie dei vari distretti corporei;
- Esami di radiologia tradizionale.

## Servizio di Cardiologia

Il servizio tratta ambulatorialmente tutte le patologie cardiovascolari più comuni (ipertensione, cardiopatia ischemica, cardiopatie valvolari, scompenso cardiaco, etc.), eseguendo:

- Ecografie Cardiache e Vascolari;
- Holter ECG nelle 24 ore;
- Monitoraggio dinamico della pressione nelle 24 ore;
- Prove da sforzo al cicloergometro;
- Visite Cardiologiche e Angiologiche.

## Servizio di Anestesia e Rianimazione

Il personale del servizio di anestesia e rianimazione svolge la propria attività nel blocco operatorio e nell'ambulatorio di preospedalizzazione.

L'anestesista si occupa della gestione anestesiologicala di tutti i Pazienti che si sottopongono ad un intervento chirurgico. Il tipo di anestesia (generale, locoregionale, plessica o locale) viene decisa dal medico insieme al Paziente durante la visita anestesiologicala preoperatoria (le visite sono effettuate sia negli ambulatori sia in degenza), in base allo stato di salute del Paziente e in rapporto all'entità dell'intervento chirurgico.

Il blocco operatorio è situato al quinto piano della Casa di Cura ed è composto di quattro sale operatorie dotate di tecnologia specifica per l'esecuzione degli interventi chirurgici e per il monitoraggio e supporto delle funzioni vitali. Al quarto della Casa di Cura è inoltre presente un ambulatorio chirurgico per l'esecuzione di interventi ambulatoriali.

## Ambulatori

All'interno della Casa di Cura San Camillo Hospital è presente la seguente attività ambulatoriale:

- Cardiologia;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Vascolare;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Endoscopia Digestiva;
- Ortopedia;
- Ortopedia Pediatrica;
- Otorinolaringoiatria;
- Psicologia;
- Urologia.

## Ricovero

### **RICOVERO IN REGIME DI DEGENZA ORDINARIA**

La Casa di Cura ricovera in camere singole, doppie o triple, a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale o in regime di solvenza. È comunque possibile richiedere il ricovero in camera singola, se disponibile, corrispondendo la differenza alberghiera, le cui tariffe possono essere richieste al numero +39 0584 739323.

### **RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO DAY SURGERY**

Nei reparti chirurgici sopradescritti, oltre ai posti letto per ricovero ordinario, sono disponibili posti letto e poltrone per ricovero in day surgery.

### **RICOVERI IN REGIME PRIVATO ASSICURATO**

Allo scopo di agevolare il ricovero dei Pazienti assistiti da polizze assicurative, la Casa di Cura ha stipulato accordi con le principali compagnie di assicurazione private.

### **RICOVERO NEI REPARTI DI CURE INTERMEDIE, FISIOKINESITERAPIA, HOSPICE**

Il ricovero in convenzione viene attivato dall'Azienda Sanitaria di appartenenza del Paziente tramite trasferimento dall'ospedale pubblico. Sono disponibili anche posti letto in regime di solvenza.

## 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. Per ogni informazione di carattere non sanitario i Pazienti possono rivolgersi alla Reception, che è a disposizione:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 19.30;
- il sabato, dalle ore 09.30 alle ore 13.30.

La domenica e i festivi la Reception resta chiusa.

## Modalità d'accesso alle prestazioni e servizi

All'interno della Casa di Cura i Pazienti, a seconda del tipo di prestazione di cui necessitano, possono rivolgersi al:

- Centro Unico di Prenotazione e Accettazione (CUP);
- Ufficio Pre-Ricoveri.

Sono previste priorità per l'accesso alle prestazioni per le seguenti categorie:

- portatori di handicap, persone in barella e in carrozzina;
- persone molto anziane in evidente stato di difficoltà;
- bambini;
- persone in condizioni particolari, quali ad esempio donne in evidente stato di gravidanza;
- Pazienti che sono inseriti per primi nella lista operatoria del giorno.

### **CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE (CUP)**

Per i ricoveri è necessario, oltre a fornire un recapito telefonico di una persona di riferimento, presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità in corso di validità;
- impegnativa per il ricovero con descrizione del tipo di intervento (per ricoveri a carico del Servizio Sanitario Nazionale);
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri (cartelle cliniche, radiografie, analisi di laboratorio, etc.) ai fini di un più rapido e corretto inquadramento diagnostico terapeutico. È inoltre necessario segnalare al medico l'elenco dei farmaci che fanno parte della terapia in corso e le eventuali intolleranze e/o allergie;
- in caso di trasferimento da altro ospedale, è necessario presentare la lettera di dimissione.

Per prenotare una visita ambulatoriale e/o un'altra prestazione specialistica o diagnostica in convenzione sono necessari la richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su apposito ricettario regionale, la tessera sanitaria e un documento di riconoscimento. Le prestazioni private possono essere prenotate presso il CUP della Casa di Cura, esibendo la sola prescrizione del medico specialista. L'accesso alle prestazioni specialistiche e di diagnostica avviene nel rispetto dei tempi d'attesa dichiarati dalla Direzione, previa prenotazione, anche telefonica, da effettuare presso il CUP della Casa di Cura o dell'ASL Toscana nord ovest.

Inoltre, per soddisfare la crescente esigenza del territorio, la Casa di Cura propone tariffe agevolate a cui è possibile accedere con la semplice prescrizione specialistica su ricettario bianco, senza ricorrere alle ricette del Servizio Sanitario Nazionale.

Si precisa che per le prestazioni riabilitative in Servizio Sanitario Nazionale gli appuntamenti sono gestiti dal CUP Versilia, che osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 19.00 (il sabato chiuso).

### **UFFICIO PRE-RICOVERO**

Accedono a questo ufficio i Pazienti che devono effettuare la preospedalizzazione, in previsione del successivo ricovero, muniti di tessera sanitaria ed eventuale documentazione clinica utile al caso.

Presso la Casa di Cura sono istituite specifiche liste d'attesa, nelle quali sono annotate, in ordine progressivo, le richieste di prenotazione.

In base a tali liste, gli operatori dell'Ufficio Pre-Ricovero contattano i Pazienti per concordare la data della preospedalizzazione. Nel giorno indicato, oltre all'effettuazione delle prestazioni previste, viene consegnato tutto il materiale informativo utile. L'Ufficio Pre-Ricovero osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 14.10.

### **Assicurazioni convenzionate**

La Casa di Cura San Camillo Hospital ha stipulato convenzioni con le maggiori mutue o compagnie assicurative.

### **Convezioni alberghiere e di servizi**

La Casa di Cura, per venire incontro alle esigenze dei propri Pazienti che arrivano da lontano, mette a disposizione un servizio di foresteria tale da garantire agli accompagnatori la disponibilità di una camera vicino al proprio congiunto.

Sono state inoltre stipulate convenzioni con alcune strutture alberghiere e di ristorazione nelle vicinanze della Casa di Cura così da favorire l'eventuale soggiorno, a tariffe convenzionate, per gli accompagnatori dei Pazienti.

### **Pasti**

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione alle ore 08.00;
- Pranzo alle ore 12.00;
- Cena alle ore 18.00.

Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei ricoverati. Eventuali segnalazioni in merito al vitto possono essere inoltrate alla Direzione Sanitaria tramite il personale infermieristico. Durante la permanenza nella Casa di Cura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto e dal dietista, evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche del Paziente, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione.

## **Dimissioni**

La dimissione viene decisa dal medico di reparto in funzione di obiettivi funzionali e clinici ipotizzati al momento del ricovero. I medici avranno cura di comunicare al Paziente e ai suoi familiari la data di dimissione prevista con un certo anticipo, organizzando, se necessario, il percorso di continuità assistenziale sul territorio. Al momento della dimissione, che avviene preferibilmente entro le ore 14.00, viene consegnata al Paziente la lettera di dimissione destinata al medico curante, completa di tutte le indicazioni necessarie per il rientro al domicilio o l'invio in una residenza protetta. Si ricorda di ritirare tutti gli effetti personali e gli eventuali documenti clinici consegnati al personale durante la degenza.

## **Assistenza religiosa**

Tutti possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco. All'interno della struttura è presente una cappella religiosa al primo piano.



## La cartella clinica

È possibile chiedere all'Ufficio Cartelle Cliniche la copia conforme della cartella clinica. La richiesta può avvenire:

- di persona;
- tramite fax al numero +39 0584 881545;
- via mail all'indirizzo [info.sancamillohospital@korian.it](mailto:info.sancamillohospital@korian.it).

La copia della cartella clinica verrà rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con possibilità di integrazione entro 30 giorni dalla richiesta stessa, previa attestazione di avvenuto pagamento. La copia potrà essere spedita in contrassegno al domicilio del richiedente con spese a carico del destinatario. L'importo viene comunicato dall'Ufficio Cartelle Cliniche. La richiesta della copia della cartella clinica può essere avanzata da:

- diretto interessato, se maggiorenne, o da entrambi i genitori se il Paziente è minorenni;
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito del relativo provvedimento;
- erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o di atto notorio;
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta su apposito modulo della struttura, nonché i documenti d'identità di entrambi (delegante e delegato).

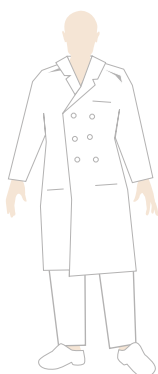
L'Ufficio Cartelle Cliniche osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

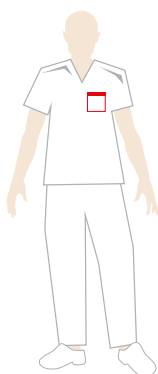
Per eventuali informazioni è possibile contattare l'Ufficio Cartelle Cliniche al numero +39 0584 739251.

## Riconosci il nostro staff

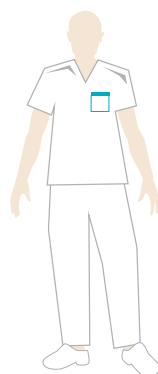
Presso la Casa di Cura San Camillo Hospital, la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



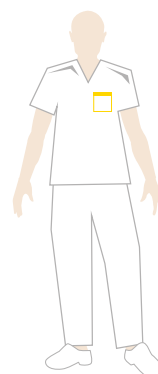
**MEDICO**



**COORDINATORE  
INFERMIERISTICO**



**INFERMIERE**



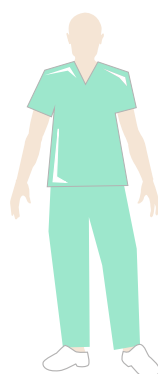
**OPERATORE  
SOCIO-SANITARIO**



**FISIOTERAPISTA**



**PERSONALE  
DI SALA**



**ADDETTO  
ALLE PULIZIE**

## Norme e divieti

Presso la Casa di Cura San Camillo Hospital 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 cibo, 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 Casa di Cura San Camillo Forte dei Marmi S.r.l. che gestisce la Casa di Cura San Camillo Hospital (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 perseguimento 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 mediata 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 del Paziente 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'informativa 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.)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è situato al primo piano dell'edificio storico, in locali facilmente accessibili anche da persone diversamente abili, nel rispetto delle norme in materia di abbattimento delle barriere architettoniche (DPR n° 503/96 e legge n° 104/92 art. 8). L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) osserva il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 15.00, esclusi sabato e festivi.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei servizi offerti dalla Casa di Cura San Camillo Hospital, possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando l'apposito modulo disponibile presso le sale d'attesa della Casa di Cura. Le segnalazioni possono essere inoltre inviate via mail all'indirizzo [info.sancamillohospital@korian.it](mailto:info.sancamillohospital@korian.it).

### **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 e accessibile in forma cartacea presso apposite postazioni dedicate nella struttura. Inoltre la Casa di Cura San Camillo Hospital garantisce la realizzazione di indagini di gradimento che può essere condotta direttamente tramite il supporto del Laboratorio MES della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Nel caso la valutazione venga effettuata direttamente dalla Casa di Cura, il modulo potrà essere restituito in forma anonima inserendolo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso di ogni reparto e nelle vicinanze della portineria o inviandolo via mail all'indirizzo [info.sancamillohospital@korian.it](mailto:info.sancamillohospital@korian.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 Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità 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 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 Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (via Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.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 San Camillo Hospital è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 19.30. Il sabato è aperta dalle ore 09.30 alle ore 13.30; la domenica e i festivi resta chiusa.

### Contatti

#### RECEPTION

T +39 0584 7399

F +39 0584 881545

info.sancamillohospital@korian.it

### Come raggiungerci

La Casa di Cura si trova in località Vittoria Apuana di Forte dei Marmi (LU), in via P. Ignazio da Carrara 37, a circa 600 metri dal mare.

#### IN AUTOMOBILE

Forte dei Marmi è asservita in maniera ottimale dalla rete autostradale arrivando da qualsiasi direzione. Il casello interessato (Versilia) si trova sull'A12 Genova-Livorno:

- da nord Genova-La Spezia, percorrere l'A12 direzione Livorno fino all'uscita Versilia;
- da sud Pisa-Livorno, percorrere l'A12 direzione Genova fino all'uscita Versilia;
- da est Firenze-Lucca, percorrere l'A11 in direzione Viareggio/Genova fino all'uscita Viareggio-Camaione per poi cambiare e proseguire sull'A12 in direzione La Spezia fino all'uscita Versilia.

Giunti all'uscita Versilia, a soli 4 km in direzione Massa-Carrara, imboccare via G. B. Vico e proseguire per via Emilia/SP. 70 e alla terza rotonda prendere la seconda uscita per via Padre Ignazio da Carrara/SP. 45 e seguire le indicazioni per la Casa di Cura San Camillo Hospital.

#### **IN TRENO**

- stazione ferroviaria Forte dei Marmi–Seravezza–Querceta (distante circa 4 km).

#### **IN AUTOBUS**

- è disponibile la circolare VaiBus in direzione Vittoria Apuana.

#### **IN AEREO**

- l'aeroporto più vicino è lo scalo internazionale "Galileo Galilei" di Pisa distante circa 35 km e facilmente raggiungibile in treno o in autobus.



**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Casa di Cura San Camillo Hospital**

Via P. Ignazio da Carrara 37  
55042 Forte dei Marmi (LU)  
T +39 0584 7399  
F +39 0584 881545

info.sancamillohospital@korian.it

**gruppo.korian.it**