

carta dei servizi  
**Carta dei Servizi**

Rev. 15 del 02/04/24

## INDICE

<i>PARTE PRIMA</i> .....	3
LA STORIA .....	3
LA MISSION.....	4
<i>PARTE SECONDA</i> .....	6
LE ACQUE E LE CURE.....	6
LA STRUTTURA ED I SERVIZI.....	8
TIPOLOGIA DEI SERVIZI .....	8
ACCESSO AI SERVIZI .....	9
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ .....	10
<i>PARTE TERZA</i> .....	11
Organigramma delle Terme di San Vittore S.p.A.....	11
PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	12
ACCETTAZIONE .....	12
MODALITÀ DI ACCESSO .....	12
ORARI.....	13
COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	14
PERSONALE.....	17
ORGANIZZAZIONE.....	17
ETICA ORGANIZZATIVA.....	17
DIRITTI DELL'UTENTE .....	18
RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	18
DOVERI DELL'UTENTE .....	18
<i>PARTE QUARTA</i> .....	19
GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ .....	19
GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ.....	19
GLI OBIETTIVI ED I PROGRAMMI .....	20
"PROGETTO NAIADE" .....	20
DISPOSITIVI DI TUTELA E VERIFICA.....	21

## **PARTE PRIMA**

### **LA STORIA**

La necropoli protovillanoviana di Pianello ed i numerosi reperti rinvenuti nelle Grotte dei dintorni fanno presupporre che le popolazioni preistoriche qui insediate conoscessero questa fonte. Le sue acque solfuree erano utilizzate dai romani.

Per venire a tempi più recenti, nel 1922, in frazione S. Vittore, un piccolo stabilimento termale iniziò l'attività, accogliendo ospiti provenienti dalla Regione e dal centro Italia.

La costruzione del complesso termale alberghiero si è sviluppata in momenti diversi e ha assunto l'attuale struttura nel 1965, anno nel quale furono risistemati e ampliati tutti gli impianti.

Le Terme S. Vittore di Genga sono site nel Comune di Genga, ad un'altitudine di mt. 204, a poca distanza dalla confluenza del Sentino nel fiume Esino, tra le alture dell'Appennino Marchigiano, in una pittoresca posizione che ha per sfondo un magnifico scenario di monti rivestiti di pini ed alberi sempreverdi.

Sono raggiungibili da Ancona con la statale n. 76, lungo la direttrice Roma, prima di Fabriano, all'uscita di Sassoferrato, poco oltre le gallerie della Gola della Rossa. Sono raggiungibili anche utilizzando le Ferrovie dello Stato lungo la linea Ancona-Roma, stazione di Genga.

Un pullman della Società termale garantisce il servizio di trasporto gratuito dalla stazione ferroviaria di Genga alle Terme.

Vi sono inoltre collegamenti giornalieri di autolinee con i maggiori centri delle Marche e dell'Umbria.

Le Terme S. Vittore di Genga hanno acquistato un sempre maggiore rilievo, sia a livello regionale che nazionale ed hanno raggiunto un notevole incremento degli utenti grazie anche al miglioramento degli impianti e dei servizi.

Nel 2001 sono stati completamente rinnovati sia gli ambienti che le apparecchiature del reparto inalatorio e della sordità rinogena.

È stato creato il reparto pediatrico, sono stati aumentati gli apparecchi ed aggiunte nuove prestazioni terapeutiche.

È stato computerizzato l'intero processo di erogazione delle cure inalatorie ed è stato introdotto il sistema di sanificazione automatico di tutti gli apparecchi inalatori.

## LA MISSION

Le politiche complessive dell'Azienda sono fondate sui seguenti indirizzi:

### I campi prioritari d'azione

1. la cura e lo sviluppo continuo della qualità dei servizi, intesa come l'insieme dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni;
2. la parità dei diritti per tutti gli utenti e la più estesa e completa accessibilità dei servizi da parte degli stessi;
3. la trasparenza delle procedure e della gestione amministrativa.

### I metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi sono:

1. per la qualità dei servizi
  - il mantenimento delle risorse termali mediante la manutenzione dei pozzi e sorgenti per la conservazione ottimale delle condizioni igienico- sanitarie e la costante verifica delle caratteristiche delle acque;
  - l'aggiornamento tecnologico e il rinnovo degli impianti e delle apparecchiature di cura in modo da mantenere la massima efficienza funzionale e conseguire i migliori risultati terapeutici;
  - la scelta di personale medico di alta specializzazione e di operatori termali dotati di idonea preparazione professionale;
  - la formazione del personale operante nella struttura per il raggiungimento di migliori livelli di specializzazione tecnica e l'acquisizione delle capacità di rapportarsi con l'utenza, con particolare riguardo alla cortesia dei modi e all'attenzione nel soddisfacimento delle esigenze;
  - la partecipazione attiva a tutte le iniziative pro mosse dal Ministero della Sanità, gli organismi regionali e le associazioni di categoria per la ricerca e gli studi epidemiologici intesi alla verifica dell'efficacia terapeutica delle cure termali;
  - la promozione e il sostegno di convegni medici per la diffusione delle pratiche terapeutiche del settore e lo stimolo della ricerca e dell'approfondimento scientifico.
2. per la parità dei diritti, tramite:
  - l'adozione di procedure chiare e semplici, la distribuzione di materiale informativo e l'indicazione delle norme di accesso alle cure tramite avvisi di chiara e facile comprensione;
  - l'abbattimento delle barriere architettoniche.
3. per la trasparenza e la diffusione dei dati, tramite:
  - la disponibilità da parte del personale medico a fornire qualsiasi ragguaglio e documentazione circa le caratteristiche delle acque termali e i protocolli terapeutici;

- la raccolta dei dati relativi ai curandi, la loro organizzazione ed elaborazione tramite idonei sistemi informatici, nonché la loro diffusione a scopo statistico nelle forme consentite dalle vigenti normative.

4. per la privacy, tramite:

- procedure e provvedimenti atti a garantire la riservatezza dei dati sensibili dei curandi, mediante idonei sistemi di conservazione e di secretazione dei supporti cartacei ed informatici.

## **PARTE SECONDA**

### **LE ACQUE E LE CURE**

Tutti i reparti utilizzano l'acqua sulfurea "San Vittore" con il netto odore d'idrogeno solforato, la cui sorgente è ubicata a circa 400 metri dallo stabilimento.

L'acqua è convogliata direttamente allo stabilimento termale e conserva in tal modo le caratteristiche dovute allo stato di pressione originale ed alla presenza di gas.

L'acqua delle Terme di San Vittore è di tipo minerale solfureo-sodica.

Dalla sorgente sgorga un'acqua limpida con temperatura di 13°C caratterizzata da uno spiccato odore di uova marce per l'alto contenuto di zolfo 15,5° solfidimetrici.

Proprio questa particolare caratteristica garantisce all'acqua buone possibilità curative, soprattutto per quanto riguarda le affezioni delle vie respiratorie e i reumatismi.

L'acqua è classificata tra le solfureo-salse ed è particolarmente indicata per le seguenti patologie:

- affezioni otoiatriche
- dell'apparto respiratorio
- della sordità rinogena
- affezioni reumo-artropatiche, più in particolare:
  - artriti,
  - artrosi,
  - reumatismi cronici,
  - gotta,
  - esiti di fratture e di traumi,
  - mialgie,
  - miositi,
  - riniti,
  - faringiti,
  - laringiti,
  - sinusiti,
  - tonsilliti croniche,
  - sordità rinogena,
  - otiti croniche,
  - celluliti.

E' in funzione un completo reparto pediatrico.

Nello stabilimento termale "Terme San Vittore" di Genga si possono effettuare cure:

- inalatorie,
- per sordità rinogena,
- la balneoterapia;
- la fangoterapia,
- la balneo-fangoterapia,
- la massoterapia,
- i trattamenti di estetica termale.

Più in particolare si praticano:

- fanghi,
- bagni,
- inalazioni a getto,
- aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico,
- humages,
- nebulizzazioni,
- docce nasali, docce nasali micronizzate,
- nebulizzazioni,
- insufflazioni endotubariche,
- massaggi, massaggi shatzu,
- esami audiometrici
- esami impedenzometrici.

Dalla relazione del dott. Giannantonio Bocconi, Direttore dell'Istituto di Idrologia dell'Università di Pavia si evince che l'acqua solfureo-salsa di San Vittore ha dimostrato le seguenti azioni:

- stimola il sistema nervoso parasimpatico;
- provoca una vasodilatazione capillare locale e generale;
- favorisce la stimolazione cellulare nei processi riparatori ed immunitari;
- protegge il fegato dall'aggressione del tetracloruro di carbonio.

La visita di ammissione alle cure è effettuata da medici specialisti che sono costantemente presenti nei vari centri di cura durante tutto l'orario di attività, garantendo ai curandi ogni assistenza.

Le cure sono convenzionate con il S.S.N., l'INPS, l'I.N.A.I.L..

## **LA STRUTTURA ED I SERVIZI**

La struttura delle Terme S. Vittore di Genga si sviluppa in un unico piano, in essa sono svolte tutte le terapie termali.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

All'ingresso si trova l'ufficio accettazione, dove si svolge tutta la pratica amministrativa, quindi l'accettazione e la dimissione del paziente.

Alla destra dell'ufficio accettazione si sviluppa tutto il reparto fangoterapico, massoterapico ed estetico Termale. Alla sinistra si sviluppa tutto il reparto inalatorio, pediatrico, otorino ed i vari ambulatori medici.

Le Terme San Vittore dispone di 10 Reparti organizzativi:

1. Reparto amministrativo
2. Reparto accettazione
3. Reparto inalatorio
4. Reparto pediatrico
5. Reparto docce nasali
6. Reparto nebulizzazione
7. Reparto otorinolaringoiatra
8. Reparto fangoterapico
9. Reparto di estetica termale
10. Reparto massoterapico

### ***TIPOLOGIA DEI SERVIZI***

I nostri utenti possono usufruire delle seguenti prestazioni:

1. cure per le malattie dell'apparato osteoarticolare; (balneoterapiche, fangoterapiche, balneo-fangoterapiche, massoterapiche)
2. cure per malattie dell'apparato respiratorio (inalatorie e docce nasali)
3. cure per malattie dell'apparato auricolare (otorinolaringoiatriche, per la sordità rinogena e insufflazioni endotimpaniche)
4. trattamenti estetici termali.

Le terapie ed i servizi erogati, alcuni dei quali sono in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale ed altri a regime privatistico, sono i seguenti:

- bagno solfureo con reazione in camerino (Durata Totale 30 minuti)
- bagno solfureo gorgogliato con reazione in camerino (Durata Totale 30 minuti)
- bagno solfureo ozonizzato con reazione in camerino (Durata Totale 30 minuti)
- fango + bagno terapeutico con reazione in camerino (Durata Totale 45 minuti)



- fango + bagno di pulizia con reazione in camerino (Durata Totale 45 minuti)
- massaggio manuale generale (Durata Totale 30 minuti)
- massaggio manuale parziale (Durata Totale 15 minuti)
- massaggio shiatsu (Durata Totale 50 minuti)
- massaggio riflessoplantare (Durata Totale 30 minuti)
- inalazione solfurea a getto di vapore (Durata Totale 10 minuti)
- aerosol solfureo (Durata Totale 10 minuti)
- aerosol sonico (Durata Totale 10 minuti)
- aerosol jonico (Durata Totale 10 minuti)
- nebulizzazione salsoiodica in ambiente (Durata Totale 10 minuti)
- humage solfureo individuale (Durata Totale 10 minuti)
- doccia nasale (Durata Totale 10 minuti)
- doccia nasale micronizzata (Durata Totale 10 minuti)
- insufflazione endotimpanica "politzer"(Durata Totale 10 minuti)
- cateterismo endotimpanica (Durata Totale 10 minuti)
- esame audiometrico
- esame impedenziometrico
- lavaggio auricolare
- pulizia viso con vapore, maschera e massaggio
- maschera al fango termale con massaggio viso
- trattamento specifico antirughe
- bendaggi freddi
- maschera refrigerante
- massaggio estetico parziale
- massaggio estetico totale
- algoterapia + idromassaggio con oli essenziali
- idromassaggio con oli essenziali + massaggio manuale
- linfodrenaggio manuale
- fangaromaterapia + bagno con idromassaggio

### **ACCESSO AI SERVIZI**

L'accesso ai servizi in convenzione è subordinato al possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente attraverso una visita di ammissione da parte dei Sanitari del centro Termale.

Per accedere alle cure a carico del Sistema Sanitario Nazionale è necessario che gli interessati siano provvisti del certificato rilasciato sul ricettario del proprio medico di famiglia dove siano indicate Cura e Diagnosi.

Gli orari e numeri di telefono per l'accesso ai servizi sono indicati nella Guida ai Servizi aggiornata annualmente.

Il Badge rilasciato dall'Ufficio Accettazione dello Stabilimento Termale, è strettamente personale, non può essere ceduto ad altre persone.

Le dichiarazioni comprovanti l'effettuazione delle cure saranno rilasciate dal personale preposto solo a ciclo ultimato.

Le cure si possono interrompere soltanto ed esclusivamente dietro parere del sanitario dello Stabilimento.

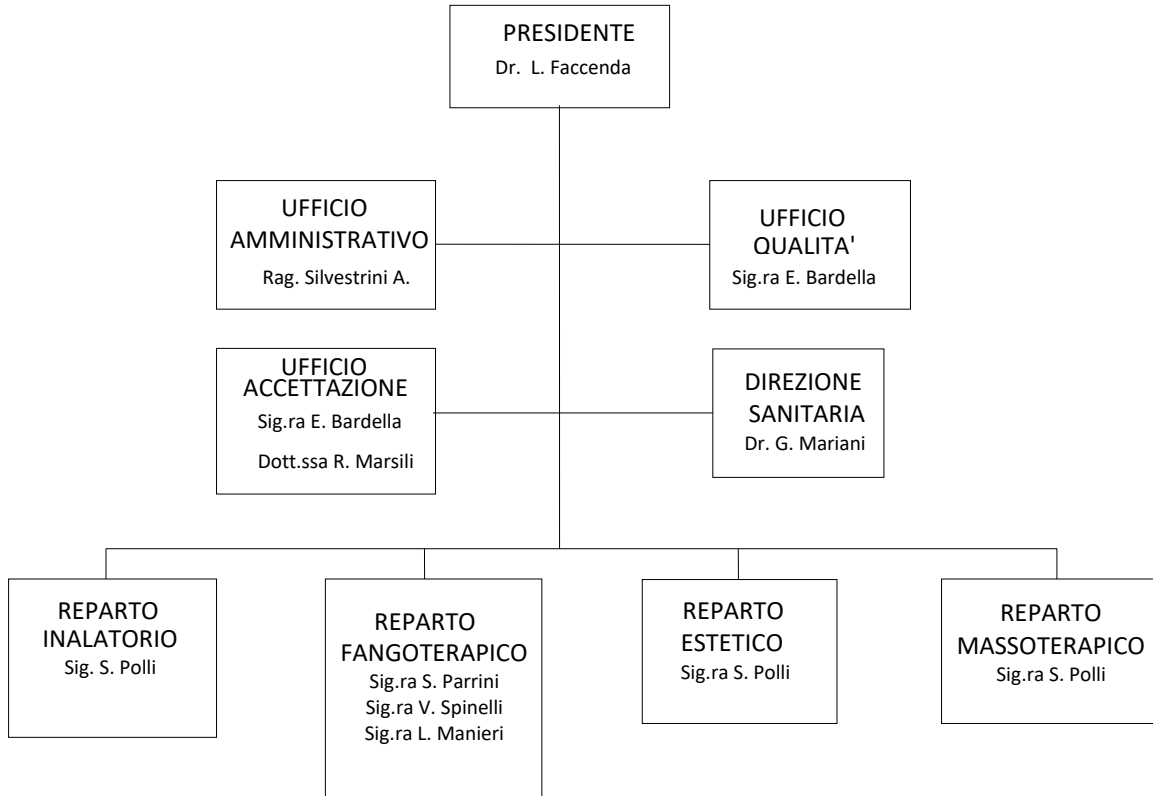
### ***TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ***

Presso le terme di S. Vittore di Genga si può disporre di:

- N. 84 postazioni, reparto adulti, per prestazioni individuali combinate tra cui, aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico, hamage solfureo;
- N. 25 postazioni, reparto pediatrico, per prestazioni individuali combinate tra cui:, aerosol, aerosol sonico, aerosol jonico, hamage solfureo;
- N. 11 postazioni per docce nasali e docce nasali micronizzate
- N. 2 ambienti per insufflazioni endotimpaniche e Politzer con 3 apparecchi
- N. 16 camerini con vasche per cure fangoterapiche
- N. 16 camerini di reazione per cure fangoterapiche
- N. 3 ambulatori per visite specialistiche e prestazioni diagnostiche strumentali di medicina termale.

## PARTE TERZA

### Organigramma delle Terme di San Vittore S.p.A.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE**

Tutte le informazioni relative alla modalità di accesso alle cure offerte dallo stabilimento termale, alla durata della stagione termale, ai giorni di apertura settimanale ed agli orari giornalieri sono fruibili presso l'accettazione delle terme.

A partire dalla stagione 2020 le prenotazioni sono obbligatorie per tutti i reparti del centro termale e per le visite di accettazione.

La prenotazione può essere fatta telefonicamente, ma il paziente è tenuto a confermare tre giorni prima tale prenotazione.

L'utente che non si presenta, nonostante abbia effettuata e confermata la prenotazione, perde automaticamente la prenotazione stessa.

Le liste di attesa per i servizi sopra menzionati sono giornalieri ed i posti previsti vengono assegnati in ordine cronologico di prenotazione, salvo eventuali urgenze valutate dai medici preposti all'accettazione.

## **ACCETTAZIONE**

Ogni persona può rivolgersi direttamente alle terme in:

- forma autonoma
- dietro prescrizione del proprio medico di medicina generale o dello specialista
- l'ammissione alle cure termali è subordinata alla visita medica ed alla autorizzazione dei medici dello Stabilimento Termale.
- per i pazienti affetti da sordità rinogena il controllo dallo specialista otiatra è obbligatorio all'inizio ed alla fine delle cure.
- Per esami strumentali e visite specialistiche è possibile effettuare prenotazione telefonica.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

### **UBICAZIONE:**

TERME DI SAN VITTORE SPA

Fraz. San Vittore 8 – 60040 Genga (AN)

Tel. 0732 900444 | Fax. 0732 90446

**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI TERMALI:** T. 0732 90444 | F. 0732 90466

INFORMAZIONI: [info@termedifrasassi.it](mailto:info@termedifrasassi.it)

PRENOTAZIONI: [prenotazioni@termedifrasassi.it](mailto:prenotazioni@termedifrasassi.it)

## Da Sapere

- 1 Tutti hanno diritto ad effettuare ogni anno un ciclo di cure termali a carico del SSN. Per accedere alle cure è sufficiente presentarsi con la prescrizione del proprio medico di famiglia completa di patologia, tipo di cura da eseguire ed eventuale esenzione per reddito, età o patologia e tessera sanitaria
- 2 Si possono effettuare le cure termali anche senza la prescrizione medica, come da listino prezzi.
- 3 Le dichiarazioni comprovanti i periodi di cura vengono rilasciate presso gli sportelli cassa e prenotazione a cura ultimata.
- 4 L'interruzione delle cure può avvenire soltanto ed esclusivamente dietro parere dello specialista dello stabilimento termale.
- 5 Le Terme di Frasassi sono convenzionate con INPS-INAIL e SSN per le cure inalatorie, balneofangoterapiche e per la sordità rinogena.
- 6 Le cure devono essere effettuate in un arco di tempo massimo di 60 giorni come da protocollo tra ministero della salute, le regioni, le province autonome e la Federterme, allegato all'accordo nazionale per l'erogazione delle prestazioni termali.
- 7 Le spese per cure termali possono essere detraibili dalla Dichiarazione dei Redditi solo se pagate con carte di credito o di debito, assegni e bonifici.

## ORARI

### APERTURA DEL CENTRO TERMALE

dal lunedì al venerdì	dalle ore 7:00 alle 12:00
sabato	dalle ore 7:00 alle 12:00
domenica e festivi	chiuso

**Chiedere per i periodi di apertura pomeridiana\***

### Visite medicina generale e Visite O.R.L

Visite O.R.L

dal lunedì al venerdì	dalle ore 7:30 alle 11:00
sabato	dalle ore 7:30 alle 11:00

### CURE

Cure fangoterapiche\*

dal lunedì al venerdì	dalle ore 7:00 alle 12:00
sabato	dalle ore 7:00 alle 11:00

Reparto Estetico Termale e Massoterapico\*

dal lunedì al venerdì	dalle ore 8:00 alle 12:00
sabato	dalle ore 8:00 alle 12:00

### Ingresso cure Inalatorie\*

dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle 11:00

sabato dalle ore 7:00 alle 11:00

### Cure per la sordità rinogena\*

lunedì dalle ore 11:00 alle 11:30

dal martedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 11:30

sabato dalle ore 8:30 alle 11:30

\*Tutte le cure, massaggi e prestazioni estetiche si effettuano su appuntamento, specificando nome, cognome, data di nascita, recapito telefonico, email.

## **COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **TICKET**

€55 Per ogni ricetta medica.

€3,10 Bambini di età inferiore ai 6 anni con reddito familiare non superiore a €36.000.

Adulti sopra i 65 anni con reddito familiare non superiore a €36.000.

Adulti da 60 a 65 anni con reddito famiglia e non superiore a €11.000.

\*L'esenzione per patologia deve essere apposta nella prescrizione esclusivamente dal medico di famiglia.

### **Listino Cure Termali**

	SINGOLA CURA	*ABBONAMENTO
<u>VISITA</u>		
Visita senza impegnativa del Sistema Sanitario Nazionale, INPS, INAIL	55€	- €
<u>CURE INALATORIE</u>		
Inalazione sulfurea	In convenzione 12,50 €	11,00 €
Aereosol sulfureo	In convenzione 12,50 €	11,00 €
Aereosol sonico	12,50 €	11,00 €
Aereosol ionico	12,50 €	11,00 €
Nebulizzazione salsiodica in ambiente	In convenzione 12,50 €	11,00 €

Humages sulfureo individuale	In convenzione	12,50 €	11,00 €
Doccia nasale		15,00 €	13,00 €
Doccia nasale micronizzata		15,00 €	14,00 €

#### CURA PER LA SORDITÀ RINOGENA

Visita specialistica O.R.L.		95,00 €	- €
Insuffazione endotimpanica "politzer"	In convenzione	20,00 €	16,00 €
Cateterismo endotimpanico	In convenzione	20,00 €	16,00 €
Esame endoscopico a fibre ottiche		50,00 €	-€
Esame endoscopio a fibre ottiche a Visita O.R.L.		130,00 €	-€
Esame audiometrico		30,00 €	-€
Esame impedenziometrico		30,00 €	-€
Lavaggio monoauricolare		25,00 €	-€
Lavaggio biauricolare		35,00 €	-€

#### CURE BALNEOFANGOTERAPICHE

Bagno sulfureo con reazione in camerino	In convenzione	24,00 €	19,00 €
Bagno sulfureo gorgogliato con reazione in camerino		25,00 €	20,00 €
Fango + bagno terapeutico con reazione in camerino	In convenzione	35,00 €	30,00 €

#### CURE REMAUTICHE

Trattamento specifico per cervicalgia	30 min.	35,00 €	30,00 €
Trattamento specifico per lombalgia	30 min.	35,00 €	30,00 €
Trattamento specifico cervico-brachialgia	30 min.	35,00 €	30,00 €
Trattamento posturale globale (RPG)	60 min.	50,00 €	45,00 €
Trattamento defaticante arti inferiori	30 min.	35,00 €	30,00 €

#### CURE RIABILITATIVE

Massaggio manuale generale	30 min.	35,00 €	30,00 €
Massaggio manuale parziale	15 min.	25,00 €	20,00 €
Massaggio shiatsu	60 min.	50,00 €	45,00 €
Massaggio riflessoplantare	60 min.	50,00 €	45,00 €
Massaggio decontratturante	60 min.	55,00 €	50,00 €

Per il secondo ciclo di cure termali sconto del 50,00 %

\*Abbonamento applicabile per cicli composti da 6 cure in su.

### **Estetica Termale**

	SINGOLA CURA	*ABBONAMENTO
<u><i>MASSAGGIO AL BURRO DI KARITÈ</i></u>		
Massaggio karitè alle candele cosmetiche: Idratante, emoliente, nutriente	50,00 €	45,00 €
<u><i>MASSAGGIO RPR</i></u>		
Riequilibrante psicoreattivo al quarzo rosa	50,00 €	45,00 €
<u><i>TRATTAMENTI VISO</i></u>		
Pulizia viso con vapore, maschera e massaggio	40,00 €	35,00 €
Maschera al fango termale con massaggio viso-collo e décolletè	30,00 €	25,00 €
Massaggio viso-collo e décolletè	24,00 €	19,00 €
<u><i>TRATTAMENTI SPECILISTICI</i></u>		
Antirughe	55,00 €	50,00 €
Senescenza cutanea	55,00 €	50,00 €
Acne	35,00 €	30,00 €
Contorno occhi	40,00 €	35,00 €
Reidratazione	50,00 €	45,00 €
<u><i>TRATTAMENTO ANTICELLULITE</i></u>		
Bendaggio freddo riducente o tonificante	40,00 €	38,00 €
Massaggio estetico parziale con crema	33,00 €	30,00 €
Massaggio estetico totale con crema	45,00 €	43,00 €
Algoterapia + idromassaggio ozonizzato	50,00 €	47,00 €
Idromassaggio in acqua termale con oli essenziali	25,00 €	20,00 €
Idromassaggio in acqua termale con oli essenziali + massaggio	50,00 €	45,00 €
Fangoromaterapia + bagno in acqua termale con idromassaggio agli oli essenziali	40,00 €	35,00 €



Fangoromaterapia + bagno in acqua termale con idromassaggio agli oli essenziali + massaggio	75,00 €	68,00 €
Massaggio drenante	50,00 €	45,00 €

#### ALTRI TRATTAMENTI

Pedicure	30,00 €	25,00 €
Peeling corpo	30,00 €	

## **PERSONALE**

- Direttore sanitario
- Medici specialisti
- Medici insufflatori
- Assistenti termali
- Massoterapisti
- Estetiste
- Addette all'accettazione
- Addetti alla manutenzione degli impianti

## **ORGANIZZAZIONE**

Il Direttore sanitario coordina l'attività sanitaria dello Stabilimento Termale e in particolare l'attività dei medici specialisti.

Risponde della regolarità del servizio e dell'organizzazione sanitaria dello Stabilimento Termale, ferma restando la responsabilità personale dei singoli operatori.

Cura l'applicazione del regolamento interno.

Vigila sull'applicazione delle vigenti disposizioni in materia termale.

Vigila sulla idoneità delle attrezzature e delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche installate nello Stabilimento Termale.

### **ETICA ORGANIZZATIVA**

L'attività delle terme si fonda sul rispetto delle norme etiche, morali, professionali e giuridiche che governano l'esercizio della medicina nel suo complesso.

Gli operatori sanitari sono tenuti ad un comportamento ispirato al rispetto del codice deontologico ed alla salvaguardia della persona indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle idee politiche.

Le prestazioni sono garantite a tutti i cittadini in modo imparziale e corretto.

### ***DIRITTI DELL'UTENTE***

L'utente ha diritto:

- di avere un trattamento sanitario indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi di pari dignità umana;
- di essere posto in condizioni di riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- alla riservatezza sulla diagnosi della sua malattia nonché sulle indagini o sui trattamenti a cui è sottoposto, fatti salvi gli obblighi di legge;
- ad ottenere dalla struttura termale informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle competenze;
- ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

### ***RECLAMI E SUGGERIMENTI***

Il Presidente delle Terme di San Vittore Spa è a disposizione per accogliere reclami e/o suggerimenti degli utenti. È possibile contattarlo, oltre che di persona negli orari di apertura dello stabilimento, ai seguenti recapiti:

- telefono: 0732 90444
- e-mail: [info@termedifrasassi.it](mailto:info@termedifrasassi.it)

### ***DOVERI DELL'UTENTE***

L'utente ha il dovere:

- di non fumare all'interno della struttura, in conformità alla normativa vigente;
- di tenere un comportamento corretto rispetto agli altri utenti, alla collaborazione verso i sanitari ed il personale tecnico-sanitario delle terme;
- di tenere al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle terme;
- ad avere un comportamento che non comporti disturbo o disagio per gli altri;
- di rispettare le indicazioni fornite all'interno del centro termale da cartellonistica e indicazioni a terra;
- di rispettare gli orari di accesso e fruibilità delle prestazioni stabiliti dalla struttura;

- di attenersi ai protocolli del centro termale a riguardo protezione virus COVID19.

## **PARTE QUARTA**

### **GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ**

INDICATORI	STANDARD
Tempi di attesa prestazioni inalatorie	10 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Tempi di attesa prestazioni fangoterapiche	20 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Tempi di attesa prestazioni massoterapiche	5 minuti al massimo
Tempi di attesa prestazioni otorinolaringoiatriche	30 minuti al massimo (nelle giornate di afflusso regolare degli utenti)
Presenza di un medico	Garantita sempre durante l'orario di apertura dei reparti
Rapporto operatori/utenti fangoterapico	Garantito rapporto 3
Rapporto operatori/utenti massoterapico	Garantito rapporto 1/1
Rapporto operatori/utenti reparto otorinolaringoiatrico	Garantito rapporto 1/1

### **GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ**

Al fine di garantire i fattori di qualità del servizio l'Azienda si impegna a:

- implementare, certificare e mantenere attivo un Sistema Qualità ISO 9001;
- ridurre i tempi di attesa definiti attraverso l'utilizzo della prenotazione obbligatoria per tutte le prestazioni;
- garantire la possibilità di prenotazione telefonica con contatto diretto con il personale di accettazione delle Terme per eventuali informazioni e chiarimenti;
- analizzare, comprendere e rispondere ai bisogni dell'Utente attraverso gli strumenti del monitoraggio della soddisfazione (elaborazione questionari) e l'ascolto dei suggerimenti (gestione reclami);
- ridurre i costi della non qualità;
- diffondere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione;

## **GLI OBIETTIVI ED I PROGRAMMI**

In un contesto sanitario in continua evoluzione è sempre maggiore la necessità di garantire livelli di prestazioni qualitativamente elevati sia all'interno delle strutture sanitarie pubbliche che private.

Promuovere un miglioramento della qualità, curando la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie, avvicinando la qualità percepita dall'utente è uno degli obiettivi aziendali più importanti.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, le Terme S. Vittore di Genga devono:

- identificare le esigenze e le aspettative dell'utente;
- progettare, produrre e fornire beni e servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dell'utente;
- predisporre controlli di qualità adeguati a mantenere gli standard raggiunti;
- determinare meccanismi che permettano di identificare e correggere gli errori durante il processo di produzione.
- Migliorare l'accoglienza e informazione tramite rinnovo dei servizi igienici anche per bambini, attrezzature di distribuzione acqua e caffè, nuova rete Wi-Fi per la clientela, inserimento di Maxi schermi per la chiamata, diffusione sonora della musica nei reparti, inserimento di distributori di prodotti per l'igiene del cliente;
- Erogazione gratuita ai curanti del controllo pressione e peso.

## **"PROGETTO NAIADE"**

In questi ultimi cinque anni l'Azienda termale ha portato avanti, insieme a numerosi stabilimenti termali italiani, un progetto epidemiologico a carattere nazionale, denominato "Progetto Naiade", che le ha consentito di contattare e controllare un congruo numero di pazienti per alcuni anni.

Da questi colloqui e visite, oltre ai dati di rilevanza medico scientifica, sono emersi dati importanti sulla qualità dei servizi termali, consigli ed osservazioni.

I principali obiettivi annuali da raggiungere sono:

- progettare, produrre e fornire beni e servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dell'utente;
- soddisfare le esigenze complessive degli Utenti;
- migliorare i livelli di qualità dei servizi prestati, perseguendo gli scopi di massima soddisfazione degli Utenti insieme a livelli elevati di efficienza gestionale;
- operare in conformità a tutte le disposizioni legislative vigenti che riguardano la struttura;
- curare attentamente la formazione e l'aggiornamento del personale per ottenere un elevato grado di competenze;
- rispettare il piano delle prestazioni indicato negli accordi con le aziende ASL e la Regione;

- stimolare in Azienda la diffusione di una cultura tesa al miglioramento organizzativo anche con tecnologie innovative, in modo da soddisfare le esigenze del paziente e crearne la sua fidelizzazione;
- promuovere un miglioramento della qualità curando sempre più la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie ed avvicinando così la qualità erogata alla qualità percepita dal paziente.

La realizzazione di questo piano per il miglioramento della qualità consentirà di riorganizzare l'intero processo assistenziale in modo da perseguire la massima soddisfazione dell'utente, garantendo al tempo stesso livelli elevati di efficienza gestionale, organizzativa e di economicità.

Le iniziative volte al miglioramento continuo della qualità comporteranno, tra l'altro, l'identificazione della criticità del sistema, la definizione dei criteri di buona qualità, la progettazione ed effettuazione degli interventi migliorativi, la corretta diffusione delle informazioni a tutti i soggetti interessati, il monitoraggio nel tempo dei livelli di qualità raggiunti e la ricerca di nuovi elementi di miglioramento.

A medio e lungo termine, sono stati programmati interventi diversi sulle strutture esistenti al fine di raggiungere una più elevata qualità dei servizi prestati.

## **DISPOSITIVI DI TUTELA E VERIFICA**

Le terme di S. Vittore di Genga intendono avvicinarsi sempre più alle esigenze dell'utente ed a dotarsi di uno strumento che consenta di:

1. fornire informazioni relative ai servizi delle terme ed agli orari di apertura al pubblico degli ambulatori e degli uffici;
2. preparare e diffondere materiale informativo;
3. accogliere i reclami presentati sull'apposita modulistica fornendo risposte adeguate.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso lettera o mediante apposita modulistica, segnalazione telefonica/fax, o richiesta di colloqui con il presidente della Società delle Terme.

La segnalazione deve essere presentata entro 15 giorni, dal momento in cui la persona abbia subito un comportamento lesivo o ne sia venuto a conoscenza.

Per i reclami che non possono essere risolti immediatamente, si istruisce una pratica trasmessa successivamente alla Direzione Sanitaria.

I responsabili di servizio saranno chiamati in seguito alla segnalazione ad adottare tutte le misure per evitare il persistere del problema ed a fornire tutte le informazioni necessarie a formulare una risposta all'utente.

San Vittore Terme, 02.04.2024

La direzione

