

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2024 Ed.2 Rev.01



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

- 1 PRESENTAZIONE DI TERME ALTE DI RIVISONDOLI - MISSION E VISION**
- 2 PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**
 - 3.1 LA STRUTTURA**
 - 3.2 IL PERSONALE**
 - 3.3 I SERVIZI**
- 4 MODALITÀ D'ACCESSO**
- 5 STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI**
- 6 TUTELA E VERIFICA**
- 7 INFORMAZIONI UTILI**

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento pensato e realizzato per gli utenti del Centro Terme Alte di Rivisondoli, affinché essi possano conoscere i nostri servizi e la nostra organizzazione.

L'obiettivo principale di questo documento è quello coinvolgere i pazienti in modo attivo nella definizione dei percorsi di cura, attraverso la costruzione di un rapporto di fiducia e dialogo continuo.

All'interno di questa Carta dei Servizi sono elencate tutte le prestazioni offerte dal Centro Termale, è descritta l'organizzazione della struttura, le modalità d'accesso e gli strumenti di tutela del paziente; in particolare teniamo a portare all'attenzione dei nostri ospiti ai valori e i principi che sono a fondamento del nostro operato.

Questo documento rappresenta il nostro costante impegno a mantenere e migliorare la qualità dei servizi e a tutelare il diritto alla salute dei nostri Pazienti.

La Direzione

1. PRESENTAZIONE DI TERME ALTE DI RIVISONDOLI - MISSION E VISION

Terme Alte di Rivisondoli è una struttura sanitaria specializzata in cure termali che tratta patologie differenti con acqua termale sulfurea di montagna per la cura e per il benessere della Persona.

È una realtà affermata nel territorio che opera nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale con lo scopo di contribuire al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione mediante l'erogazione di prestazioni a carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo.

La **Mission** su cui si fonda tutta la nostra attività è quella di porre il paziente/utente al centro dell'organizzazione, affinché egli possa recuperare le risorse fisiche compromesse e migliorare il proprio stato di salute. Poniamo l'utente al centro dell'organizzazione garantendogli di scegliere liberamente le prestazioni di cui necessita, in alternativa a quanto erogato dalle strutture pubbliche.

La **Vision** aziendale è volta al perseguimento dell'eccellenza attraverso azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, anche attraverso la valorizzazione delle risorse professionali che concorrono al miglioramento della qualità dell'assistenza. La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresentano la miglior condizione per garantire l'eccellenza delle prestazioni a supporto delle scelte operate in ambito clinico.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Terme Alte di Rivisondoli assicura un alto livello qualitativo sia delle prestazioni sanitarie, si impegna nella corretta gestione delle relazioni umane seguendo i principi fondamentali ai quali tutto il personale si ispira.

Eguaglianza

Ciascun Paziente ha diritto a cure mediche appropriate e adeguate attenzioni senza alcuna discriminazione di razza, religione, sesso, provenienza e condizione sociale.

Imparzialità

Le prestazioni sono rese in base alle effettive necessità dei Pazienti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Le prestazioni sono erogate senza interruzioni, in maniera regolare e continuativa. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno adottate tutte le misure volte ad apportare il minor disagio possibile per al paziente.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di scegliere liberamente di fruire delle prestazioni, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

Partecipazione

L'Utente ha la possibilità di esprimere le proprie valutazioni sulla qualità delle prestazioni erogate e presentare reclami o suggerimenti utili all'organizzazione ai fini del miglioramento continuo. L'Utente ha diritto di accedere in qualsiasi momento alle informazioni che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia

Il Centro Termale opera in modo da garantire la massima funzionalità delle risorse disponibili e l'efficacia delle prestazioni rese in base alle esigenze dei suoi Pazienti secondo elevati standard di qualità e monitorando costantemente i risultati.

3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

3.1 LA STRUTTURA

Il Centro termale Terme Alte di Rivisondoli è una struttura sanitaria perfettamente integrata nel territorio, facilmente raggiungibile e piacevolmente fruibile ed è ubicata nella meravigliosa cornice naturalistica del Parco Nazionale della Majella, a poca distanza dal bellissimo borgo abruzzese di Rivisondoli.

L'ingresso alla struttura è preceduto da un ampio e comodo parcheggio. Gli utenti sono subito accolti nel desk dell'Amministrazione/Segreteria dove è possibile richiedere informazioni, accedere alle cure, prenotare le terapie. Di fronte all'accoglienza è presente un'area d'attesa con ampie e luminose vetrate e uno snack bar a servizio degli utenti. Sullo stesso piano, nell'area di sinistra vi sono gli ambulatori per le visite i pazienti, le sale dedicate alle terapie e i servizi igienici attrezzati anche per utenti con disabilità. Al primo piano sono presenti i servizi igienici per il personale, lo spogliatoio dotato di armadietti e il deposito per materiale sporco e pulito.

Sullo stesso piano è presente una SPA-Centro benessere per gli ospiti che desiderano trascorrere qualche ora in relax. Il servizio è privato e non fruibile in convenzione.

Nella struttura termale è presente un defibrillatore, con il personale abilitato pronto a intervenire in caso di emergenza.

Gli ambienti sono confortevoli e pensati per trasmettere sensazioni naturali di benessere. Tutte le aree sono puntualmente sanificate. I locali sono facilmente raggiungibili da tutti gli Utenti grazie alle indicazioni presenti nelle varie aree d'accesso e all'abbattimento delle barriere architettoniche.

La struttura è dotata di **comfort** pensati per rendere ancora più piacevole la permanenza dei Pazienti:

- Parcheggio esterno riservato agli utenti
- Wi Fi gratuito
- TV in sala d'attesa
- Snack Bar
- Centro benessere
- Ambiente climatizzato

3.2 IL PERSONALE

Lo staff del Centro Terme Alte è composto da professionisti e tecnici competenti, scelti e organizzati secondo uno specifico mansionario che ne definisce i ruoli e le responsabilità; la formazione di ciascun operatore e medico viene garantita da un piano di formazione annuale.

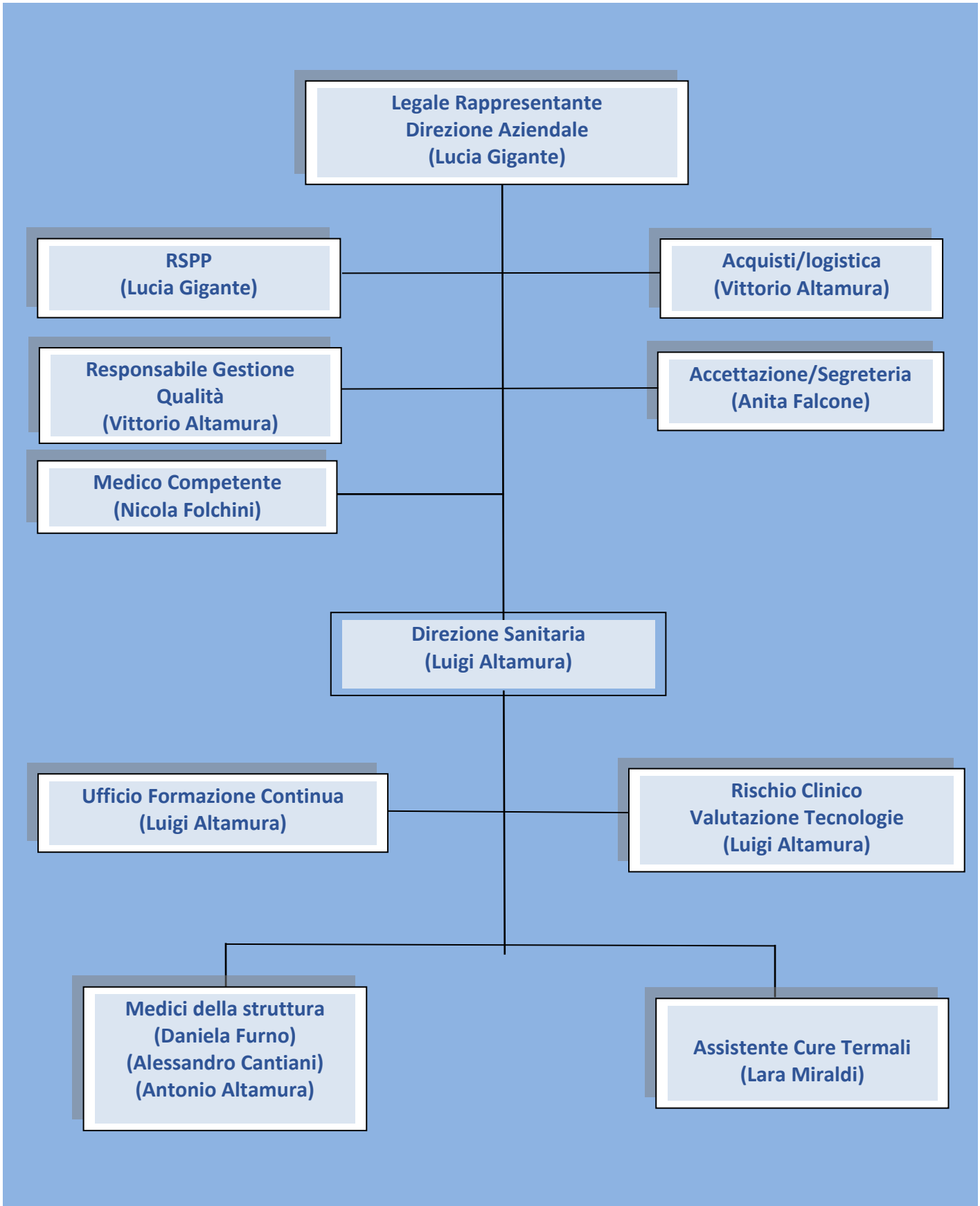
La Direzione di Terme Alte Rivisondoli crede nella preparazione e professionalità dei propri collaboratori, pertanto supporta e incentiva azioni di miglioramento affinché acquisiscano sempre maggiori competenze.

La Sicurezza dei lavoratori nel luogo di lavoro, le norme sulla Privacy e il piano di Qualità sono regolarmente aggiornati e condivisi con tutti i dipendenti, anche attraverso corsi di formazione.

Il personale è attento ai bisogni dell'utente, gentile, disponibile, paziente e discreto: si impegna costantemente ad instaurare con esso una relazione di fiducia.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda l'organizzazione, anche in sala di attesa è affisso l'organigramma che riporta la struttura organizzativa del Centro.



3.3 I SERVIZI

Terapie termali in convenzione

Il Centro Terme Alte di Rivisondoli offre servizi di cure termali convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale grazie alle autorizzazioni ministeriali comprovanti la sicurezza e l'efficacia terapeutica dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio. L'acqua termale sulfurea utilizzata per le cure sgorga da sorgenti che si trovano circa 1400 metri s.l.m ed è caratterizzata da un buon grado solfidrometrico. Quest'acqua, previa esecuzione di opportune sperimentazioni cliniche universitarie, è stata riconosciuta dal Ministero della Sanità efficace per la cura di numerose patologie in ambito artroreumatologico, otorinolaringoiatrico, pneumologico, dermatologico, flebologico e gastroenterologico.

Le principali patologie trattabili alle Terme Alte di Rivisondoli in convenzione sono:

PATOLOGIE DELLE PRIME VIE AEREE

Rinofaringiti croniche o recidivanti, riniti atrofiche aspecifiche e ozenatose, riniti vasomotorie specifiche o aspecifiche, sinusiti croniche o recidivanti, laringiti croniche o recidivanti.

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni: cure inalatorie (12 cure in 12 sedute). Ciclo attualmente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio.

PATOLOGIE DELL'APPARATO Uditivo

Otiti medie sierio-mucose, otiti medie purulente subacute ostruttive o croniche, stenosi tubariche, ipoacusie, otopatie.

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni: Sordità rinogena (12 insufflazioni endotimpaniche e 12 cure inalatorie in 12 sedute). Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio. 12 insufflazioni endotimpaniche - 12 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate) - riabilitazione tubarica (soprattutto nei bambini).

PATOLOGIE GLOBALI DELL'APPARATO RESPIRATORIO

Sindromi rinosinusitiche bronchiali.

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni: cure inalatorie (24 cure in 12 sedute). Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio. 12 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate).

PATOLOGIE BRONCOPOLMONARI

Bronchiti catarrali croniche, broncopneumopatie ostruttive croniche, bronchiectasie, pneumoconiosi.

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni: ciclo integrato della ventilazione polmonare (12 ventilazioni polmonari e 18 cure inalatorie in 12 sedute).
Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio. 12 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali micronizzate); Riabilitazione respiratoria.

Le cure termali in convenzione sono le seguenti:

Cure inalatorie

- **Inalazioni a getto diretto di vapore:** sono cure individuali che sfruttano apparecchi predisposti a una miscelazione di acqua minerale sulfurea Strapuzio fredda fluente (in quantità di circa 2 litri a 22°C per seduta) e vapore acqueo saturo (a 108°C) erogato con pressione di circa 2 atmosfere. Il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi dal flusso di vapore saturo indirizzato dal circuito dell'apparecchio verso un boccaglio in porcellana. La nebbiolina calda emessa dall'apparecchio va inspirata con normali atti respiratori nasali. In essa oltre alla residua base di vapore esiste una sospensione eterodispersa di micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea, per la maggior parte di dimensioni comprese fra i 5 ed i 12 micron. Queste particelle per le loro caratteristiche granulometriche sono destinate ad arrestarsi nelle alte vie aeree e sui grossi bronchi dove esplicano il loro effetto detergente, idratante ed antispastico. Di conseguenza nelle normali routine terapeutiche l'inalazione è la prima cura inalatoria, avendo effetto preparatorio/agevolante sulle altre (Aerosol, Nebulizzazione).
- **Aerosol:** il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione, dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi da un flusso di aria sanitaria sterile compressa a circa 2 atmosfere e 30°C. Nell'apparecchio per l'aerosol la presenza di un deflammatore che spinge il flusso verso le pareti della camera (una campanula di vetro) fa sì che la parte più grossolana del parcellizzato rimanga sulle pareti e solo le particelle granulometricamente più piccole (circa il 50% intorno o al di sotto dei 5 micron) vengono indirizzate verso l'ugello di emissione e da qui, attraverso un tubo di raccordo in gomma ed un meccanismo antireflusso in polipropilene atossico sanitario (dispositivo medico classe IIA), portate al dispositivo personale di contatto, che può essere una forcina nasale in polipropilene atossico sanitario od una mascherina nasobuccale in polietilene. La temperatura dell'acqua sulfurea addotta all'apparecchio non supera i 44°C. Pertanto, anche in virtù del contrasto con l'Inalazione (che nella gran parte dei pazienti ha preceduto l'esecuzione dell'Aerosol), quest'ultima con i suoi 35°C viene percepita dagli assistiti come terapia "fredda".

Qualora il medico, che sia un Medico di Medicina Generale (MMG) o uno specialista, prescriva trattamenti specifici con acque termali diverse da quelle normalmente utilizzate, la struttura è dotata di attrezzatura idonea per l'utilizzo di acque termali imbottigliate, come Telese o Tabiano, con caratteristiche specifiche in base alla tipologia medica indicata.

Cure per la sordità rinogena

- **Insufflazione endotimpanica** (o cateterismi tubarici o insufflazioni tubariche o tubo-timpaniche) si intendono quelle particolari tecniche terapeutiche che hanno per scopo la sostituzione dell'atmosfera e delle eventuali secrezioni patologiche presenti nella cassa del timpano attraverso l'adduzione diretta in esso di una miscela di gas prodotta da un gorgogliatore in cui scorre fluente l'acqua sulfurea. L'adduzione della miscela gassosa nell'orecchio medio avviene tramite contatto serrato fra l'estremità di un catetere di Itard (o di Hartmann, o di Lucae) e l'ostio tubarico. Il catetere viene portato in posizione dopo essere stato introdotto nella fossa nasale, fatto scorrere delicatamente lungo il pavimento e, una volta raggiunto il rinofaringe, ruotato fino ad arrivare a contatto con l'ostio tubarico. Collegando il catetere all'apparecchio insufflatore tramite un tubetto in silicone sanitario è possibile provocare una modesta dilatazione della tuba e la conseguente areazione della cassa del timpano. Con il catetere, attraverso la tuba di Eustachio, si invia per un tempo limitato (1-3 minuti) nell'orecchio medio una miscela di gas sulfureo a temperatura di circa 32° -35° C a modesta pressione (0,2 - 0,5 Bar). Il medico insufflatore monitorizza l'ingresso della miscela nella cassa del timpano per mezzo di un fonendoscopio munito di un'olivetta terminale in polipropilene inserita in maniera non ermetica nel condotto uditivo esterno dell'orecchio trattato.
- **Politzer:** le sue finalità sono per tutto sovrapponibili a quelle delle insufflazioni endotimpaniche. La metodica nella pratica comporta comunque una consistente minore invasività, anche se richiede maggiore coinvolgimento e partecipazione da parte del paziente. La terapia si esegue adducendo un flusso intermittente di miscela sulfurea prodotta nell'apparecchio insufflatore al vestibolo nasale, attraverso l'interposizione di un dispositivo di contatto rigidamente personale e monouso (olivetta in polipropilene), che viene ermeticamente inserito in una narice, mentre la controlaterale viene occlusa con una modesta pressione digitale da parte del medico insufflatore. L'ingresso nell'orecchio medio della miscela di gas sulfureo (a temperatura di circa 32° -35° C) è dovuto al transitorio innalzamento della pressione nella porzione alta del faringe legato al concomitante rilascio del flusso da parte del medico insufflatore e chiusura della glottide provocata dal paziente con l'emissione di particolari fonemi.

Le apparecchiature, i presidi per le terapie sono di ultima generazione, periodicamente sottoposti a controlli e revisioni da ditte specializzate, nel rispetto delle normative vigenti e sono sanificati secondo procedure standardizzate.

Per limitare il rischio di contaminazione il personale è tenuto a seguire prescrizioni e comportamenti atti a garantire igiene e pulizia.

4. MODALITÀ D'ACCESSO

INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI E LISTA D'ATTESA

Prenotazione

La prenotazione dei servizi erogati dal Centro termale Terme Alte di Rivisondoli può essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- Telefonando ai numeri +39 0864 62620 e +39 339 1167848 tutti i giorni dalle ore 07:30 alle ore 21:00
- Inviando una e-mail a info@termealte.it
- Attraverso i canali social Facebook-Instagram
- Presso il Front Office dello Stabilimento Termale

L'Amministrazione/Segreteria potrà fornire agli utenti le informazioni inerenti

- Le terapie disponibili
- La struttura organizzativa
- Le modalità di accesso
- Il rispetto della privacy
- Il consenso informato
- I costi delle terapie e le modalità di pagamento
- I criteri per la formazione della lista d'attesa
- La presenza di organi di tutela degli utenti

Qualora si desideri prenotare una terapia termale in convenzione, si consiglia di avere a disposizione l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o della Specialista ASL.

Le prenotazioni delle prime visite avvengono rispettando l'ordine cronologico delle richieste e seguendo le preferenze e/o le necessità del paziente che può anche procrastinare la visita rispetto alla disponibilità del centro.

Qualora le richieste degli utenti superino la disponibilità di posti nel centro o quando viene superato il budget regionale mensile, si formerà una **lista d'attesa** che tiene conto delle seguenti priorità:

1. condizione patologica grave

2. condizione patologica moderata
3. condizione patologica lieve
4. altro
5. controindicazioni che costituiscono impedimento assoluto alle terapie termali.

L'Accettazione/Segreteria prima di fissare la visita medica chiederà al paziente di fornire i propri dati anagrafici, un contatto telefonico e gli proporrà una data per la visita medica.

Quando l'utente si presenterà allo Stabilimento Termale per la prima visita, l'Accettazione/Segreteria provvederà a fargli firmare il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali secondo il Regolamento Europeo 2016/679.

Qualora il paziente vorrà fruire dei **servizi in convenzione** dovrà esibire:

- l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o Specialista;
- il tesserino sanitario;
- un documento di Identità.

Per i servizi in convenzione il Paziente pagherà il ticket in Accettazione/Segreteria. È disponibile il POS. I pagamenti dei ticket per gli utenti in regime convenzionato con SSN possono avvenire anche tramite POS durante l'intero orario di apertura del centro. I prezzi delle terapie sono consultabili in Accettazione/Segreteria.

Prima visita

Il Direttore Sanitario/Medico della struttura effettuerà la Prima Visita all'utente, qualora necessario stabilirà il livello di priorità per l'inizio delle terapie termali e compilerà la Cartella Sanitaria registrando i suoi dati anagrafici, le note anamnestiche, eventuali referti (specialistici e radiografici), le patologie sofferte e riscontrate, il piano Terapeutico ed eventuali controindicazioni alle terapie termali.

L'utente verrà informato circa le terapie termali più opportune, gli obiettivi, i benefici e gli eventuali rischi e potrà pertanto sottoscrivere per accettazione il Consenso Informato all'Atto Sanitario.

L'utente ha sempre diritto ad essere informato inizialmente dal Direttore Sanitario/Medico della struttura e successivamente anche dagli operatori sanitari, con linguaggio comprensibile, sui rischi collegati a particolari pratiche sanitarie che potrà consapevolmente accettare o meno.

In caso di minori o persone non in grado di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai soggetti esercenti la potestà genitoriale ovvero da un tutore/amministratore di sostegno.

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole.

Presa in carico – Inizio Terapie

L'Accettazione/Segreteria, sulla base delle informazioni che il Direttore Sanitario riporta sulla Cartella Sanitaria e in base alle esigenze di pianificazione generale del Centro, provvede a concordare con l'utente il giorno di inizio delle terapie e gli orari delle sedute. In tale contesto si consegna al paziente il Tesserino Utente su cui verrà apposto un timbro per ciascuna seduta effettuata. Il Tesserino Utente viene gestito e conservato dal paziente.

L'Assistente Cure Termali, prima dell'avvio della terapia, provvederà a consegnare all'utente un kit comprensivo di:

- tubo in PVC atossico
- biforcazione nasale per adulto o bambino
- mascherina per adulto o bambino
- boccaglio
- raccordo antireflusso.

Al termine delle sedute, sarà effettuata una valutazione con verifica dei risultati formalizzata nella scheda di dimissione che conterrà le informazioni sulla diagnosi iniziale, sulle terapie effettuate, il quadro clinico al termine del trattamento e qualora necessario, le ulteriori terapie proposte. La scheda di dimissioni viene rilasciata all'utente che firma l'attestazione di consegna. Una copia viene conservata in archivio.

5. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro Terme Alte di Rivisondoli punta al miglioramento continuo della Qualità e si impegna pertanto a rispettare determinati standard di qualità a cui il Paziente può far riferimento nella valutazione del servizio erogato.

La Direzione Aziendale in accordo con le funzioni interessate, redige annualmente un piano di qualità per fissare gli obiettivi di miglioramento che periodicamente verifica. La Politica per la Qualità, in accordo alla mission aziendale e agli scopi dell'organizzazione, è punto di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità.

In particolare, l'organizzazione di Terme Alte, si impegna a perseguire e a verificare secondo determinati indicatori i seguenti obiettivi:

- miglioramento dell'appropriatezza della diagnosi e cura dei pazienti nel rispetto della normativa vigente;
- contenimento delle liste di attesa attraverso l'incremento di risorse umane e tecnologiche altamente specializzate orientate a garantire risposte efficaci ed efficienti alle domande di salute della popolazione;
- coinvolgimento dei pazienti nei processi di risk management.

La programmazione, gli impegni e gli standard di qualità si basano anche sulle normative cogenti, su protocolli sanitari, su quanto rilevato nelle attività giornaliere e sulle richieste espresse o implicite degli utenti. Terme Alte di Rivisondoli si impegna pertanto a mantenere e migliorare nei seguenti ambiti:

Accoglienza del Paziente: gli ambienti del centro termale sono accoglienti, puliti e confortevoli. È garantito il totale abbattimento delle barriere architettoniche e attenzioni specifiche nell'erogazione delle cure ai portatori di disabilità. All'interno degli ambienti del centro si presta molta attenzione alla pulizia e sanificazione nel rispetto delle norme igieniche e seguendo procedure prestabilite.

Cortesia: gli operatori del Centro Termale sono sempre disponibili, cortesi e attenti nei confronti di ciascun Paziente.

Puntualità: il Centro Terme Alte si impegna a rispettare gli orari di apertura al pubblico, gli appuntamenti stabiliti con i Pazienti e i criteri di formazione della lista d'attesa. In caso di impossibilità a rispettare gli impegni presi, lo comunica tempestivamente al paziente e fissa un nuovo appuntamento.

Informazione: il Paziente riceverà puntuali informazioni sui benefici e rischi inerenti le terapie che si andranno a seguire ed esprimerà la propria adesione volontaria e consapevole alla terapia proposta firmando il modulo del consenso informato. Potrà sempre accedere alla documentazione relativa ai propri esami o terapie.

Il personale all'interno del Centro è facilmente riconoscibile grazie all'apposito cartellino identificativo e sempre disponibile a fornire informazioni.

Pulizia e igiene dei locali: nel Centro Termale vengono attuate procedure prestabilite per il rispetto delle norme igieniche, al fine di garantire agli utenti un'accurata pulizia e sanificazione di tutti i locali.

Rispetto delle normative cogenti e dei protocolli sanitari: il Centro Terme Alte si impegna a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti in materia di

- autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie (L.R.32/2007), rispettando tutti i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dai manuali;
- privacy (regolamento Eu 2016/679 sul trattamento dei dati personali) trattando tutti i dati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona,
- normative ambientali facendo molta attenzione al rispetto dell'ambiente e seguendo ogni prescrizione inerente lo smaltimento dei rifiuti,
- sicurezza e salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/08) attuando e aggiornando costantemente la documentazione e formando costantemente i responsabili e il personale.
- rispetto dei protocolli sanitari per l'erogazione delle cure.

6. TUTELA E VERIFICA

La Direzione del Centro Terme Alte è convinta che l'ascolto attento delle persone che accedono alla struttura possa far crescere e migliorare l'intera organizzazione. Per questo motivo si impegna a sensibilizzare gli utenti e il personale a segnalare eventuali problemi,

disfunzioni o eventuali anomalie, ma soprattutto ad offrire suggerimenti o spunti di miglioramento che concorrano ad elevare la Qualità dei servizi erogati e mette a disposizione strumenti per monitorare il grado di soddisfazione o presentare reclami.

L'Utente che intende inoltrare formalmente una segnalazione, un reclamo o proporre uno spunto di miglioramento può compilare la "Scheda per la segnalazione di reclami e suggerimenti" disponibile in Amministrazione/Segreteria, precisando l'oggetto del reclamo o suggerimento e apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma e il proprio indirizzo. In caso di difficoltà, l'Utente può presentare verbalmente la propria segnalazione all'Accettazione che provvederà a trascriverla sull'apposita scheda, insieme alle generalità dell'Utente.

Il personale della struttura ha il dovere di registrare e segnalare qualunque problema o anomalia, che si sia verificata durante l'erogazione dei servizi o che possa compromettere la qualità dei servizi erogati. Tutto il personale è incoraggiato a segnalare qualsiasi osservazione o suggerimento che possa contribuire al miglioramento continuo del servizio erogato.

Le schede compilate potranno essere consegnate in Amministrazione/Segreteria, oppure inserite nell'apposito contenitore disponibile in sala d'attesa.

La Direzione Aziendale di Terme Alte di Rivisondoli si impegna a rispondere per iscritto entro sessanta giorni, adottando, laddove necessario, gli opportuni provvedimenti o azioni correttive.

La tutela delle persone è ulteriormente garantita dalla possibilità che i pazienti hanno di rivolgersi ad associazioni di tutela quali:

- Tribunale per i diritti del malato c/o Ospedale Civile di Sulmona - Viale Mazzini, 7 - 67039 Sulmona (AQ) E-mail: tdmsulmona@alice.it Telefono: 0864 45442 - 0864 499368
- Associazione No Profit Difesa del Malato: Numero verde 800.502.502 - www.difesadelmalato.it
- ANED Abruzzo: segreteria.abruzzo@aned-onlus.it

7. INFORMAZIONI UTILI

TERME ALTE DI RIVISONDOLI di Ex Arce Salus S.r.l.

Località la Difesa snc, 67036 Rivisondoli (Aq)

Tel. 0039 0864 62620

E-Mail info@termealte.it – www.termealte.it

ORARI

Tutti i giorni dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00.

DOVE SIAMO

