



NUOVA SALTEMI S.p.A. POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario: Dott. Luca Morellini, specialista in Idrologia Medica

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore/Signora,

Quella che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Questo documento Le consentirà di conoscere la nostra Struttura, la sua storia, le attività e i servizi che erogiamo, gli obiettivi che perseguiamo e gli strumenti di controllo che ci siamo dati per verificare la qualità delle nostre prestazioni sanitarie.

Soprattutto vuole essere il nostro benvenuto; desideriamo che Lei si senta accolto e accompagnato in ogni momento del Suo percorso diagnostico e terapeutico, al centro di un mondo pensato per soddisfare le Sue necessità di salute e benessere psicologico, fisico e sociale.

Sarà nostra cura verificare ogni Sua segnalazione e consiglio, perché è con Lei e con tutti i nostri ospiti che vogliamo crescere, migliorando e perfezionando la nostra Struttura, per offrire professionalità, dedizione e terapie all'avanguardia in un ambiente confortevole e distensivo.

La Direzione Sanitaria

1. LA NOSTRA STORIA

PRESENTAZIONE

La società **Nuova Saltemi S.p.a.** gestisce due strutture termali:

GRAND HOTEL TERME DELLA FRATTA DI BERTINORO E GRAND HOTEL TERME ROSEO DI BAGNO DI ROMAGNA , PROVINCIA DI FORLI -CESENA

GRAND HOTEL TERME DELLA FRATTA DI BERTINORO E GRAND HOTEL TERME ROSEO DI BAGNO DI ROMAGNA IN PROVINCIA DI FORLI -CESENA. GIANMARCO

Il Grand Hotel Terme Roseo ha iniziato al propria attività negli anni 50 sotto il nome di “ ALBERGO TERME GIARDINO” di proprietà della famiglia Roseo che gestiva da tempo le Terme S. Agnese (Opera Pia) .Il Grand Hotel Terme Roseo insiste in un antico Palazzo del ‘700 acquisito dai Conti Biozzi. Fin dall’inizio dell’attività ha ottenuto una concessione mineraria propria per l’utilizzo dell’acqua termale denominata “Concessione S. Agnese” Negli anni la struttura, nel rispetto dei vincoli storici, ha subito varie ristrutturazioni e ampliamenti fino a diventare un lussuoso albergo a 4 stelle ed un centro termale classificato a Livello Super. In data 13 marzo 1993 la famiglia Roseo ha ceduto tutto l’immobile e l’attività alla famiglia di Rossi Gian Marco, già Direttore della struttura dagli anni 80. Tutt’ora il Dr.Rossi Gian Marco detiene la proprietà e la gestione.

(La società ,proprietaria delle Terme della Fratta, fu stata costituita in data 10 giugno 1976 ed iscritta in camera di commercio il 4 agosto 1976. La data di inizio dell’attività di impresa è il 21 giugno 1976. La famiglia Rossi ha acquistato la quota di maggioranza della Nuova Saltemi Spa in data 13 marzo 1993 data coincidente con la gestione da parte della Famiglia Rossi del Grand Hotel Terme Roseo di Bagno di Romagna (FC). Il 22 marzo 2012 la società Nuova Saltemi Spa, per effetto dell’operazione di fusione, ha incorporato la società Terme Valley Spa subentrando in pieno diritto nella proprietà dell’immobile ubicato a Fratta Terme di Bertinoro, in via Loreta n.238.. La maggioranza della Società è detenuta dalla famiglia Rossi. La rappresentanza della società è attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione, Dr. Rossi Gian Marco.

PRESENTAZIONE STRUTTURA

Il Grand Hotel Terme Roseo è ubicato nel Comune di Bagno di Romagna.

Il territorio circostante conserva un elevato grado di conservazione ambientale ed è caratterizzato oltre che dalla presenza delle TERME, dall'insediamento di importanti strutture quali: **il Museo Archeologico di Sarsina**, **la Scuola per studenti stranieri Palazzo Malvisi**, **le sorgenti del Tevere**, **l'Eremo della Verna e di Camaldoli**, **Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi** con la riserva di Sasso Fratino, **prima riserva naturale integrale** istituita in Italia (1959) che si estende per **764 ettari** di superficie sul versante forlivese del crinale **appenninico**, ricompreso nei comuni di **Bagno di Romagna** e **Santa Sofia** in **Provincia di Forlì-Cesena**.

La riserva integrale è insignita fin dal **1985** del **Diploma europeo delle aree protette**. Il 7 luglio 2017 a Cracovia la Commissione UNESCO l'ha inserita nel Patrimonio Mondiale dell'Umanità tra le faggete vetuste europee all'interno del sito seriale **Foreste primordiali dei faggi dei Carpazi e di altre regioni d'Europa**.

2. La nostra MISSION

Gli obiettivi del Centro termale Roseo di Bagno di Romagna sono rivolti al fabbisogno sociale di salute e di cura propri delle prestazioni sanitarie e dei servizi di qualità, specie per quanto riguarda le cure termali, fisioterapiche e riabilitative.

Il fine pertanto delle Terme Roseo di Bagno di Romagna è quello di impegnarsi nell'ambito regionale e nazionale per un servizio di prestazioni appropriate, professionali di alto profilo, uniformi, efficaci ed in totale sicurezza, effettuate da personale qualificato e specializzato sotto la direzione di medici responsabili, specialisti in possesso di esperienza oltre che di requisiti specifici richiesti in virtù delle loro prestazioni.

VISION

“L'antica dimora della salute e del benessere totale, immersa nella natura”

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna rappresentano uno dei principali riferimenti dei cittadini e delle istituzioni per migliorare lo stile di vita e la qualità della vita in Emilia Romagna recuperando un ruolo di rilievo dell'elemento acqua nella prevenzione e nella cura delle persone.

POLITICA PER LA QUALITÀ E L'ACCREDITAMENTO

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna lavorano per migliorare e ripristinare la condizione di benessere fisico, psichico e sociale dei clienti e la qualità della loro vita.

I clienti sono assistiti da personale qualificato e professionalmente preparato mediante aggiornamenti continui. La direzione aziendale e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità sono sempre disponibili e cercano di coinvolgere i collaboratori in merito agli aspetti organizzativi e gestionali, cercando di condurre l'organizzazione con trasparenza e correttezza.

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna ritengono le acque termali e l'ambiente in cui operano il patrimonio principale ; ci si adopera per la loro salvaguardia e per un utilizzo sostenibile delle risorse naturali, per preservare le fonti e per utilizzarle in modo consapevole nel rispetto dell'ambiente.

La tecnologia delle Terme Roseo di Bagno di Romagna è all'avanguardia. Si ritiene tuttavia il fattore umano ed il rapporto interpersonale , elementi determinanti per la qualità del servizio. Per questo motivo i collaboratori che operano alle Terme Roseo di Bagno di Romagna sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare i clienti e i collaboratori per capire e soddisfare le loro esigenze ed aspettative. Accolgono e si relazionano ai clienti con disponibilità, cortesia e attenzione, portando rispetto per l'individuo, la sua salute, tranquillità e benessere.

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna cercano di conquistare la fiducia dei clienti garantendo sicurezza, affidabilità e trasparenza.

Per gli enti locali ed i servizi sanitari del territorio si propongono come valido interlocutore, serio, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

La proprietà e la direzione aziendale sono le prime a credere che questo sia l'approccio ideale per garantire la creazione di un effettivo valore per tutti coloro che danno fiducia alle Terme Roseo di Bagno di Romagna: clienti, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, istituzioni e la comunità del territorio di cui siamo parte integrante e ricchezza condivisa.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Nell'offerta dei suoi servizi, la struttura si pone l'obiettivo di soddisfare tutti i cittadini, senza discriminazioni di razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali, economiche e psicofisiche. Il servizio offerto è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta, e il trattamento sanitario è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione: in particolare si adottano per i pazienti con disabilità tutte le iniziative per consentire loro la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

IMPARZIALITA'

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

La struttura si impegna a garantire la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi offerti.

DIRITTO DI SCELTA

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

PARTECIPAZIONE

Il rapporto tra l'azienda e il paziente-utente è un principio basilare sul quale si fonda il costante miglioramento del servizio. Terme Roseo di Bagno di Romagna accoglie qualunque suggerimento o reclamo utile a migliorare i servizi.

Ogni segnalazione dell'utenza è analizzata attentamente, e sono effettuati approfondimenti e controlli riguardanti i reclami della clientela. L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni e i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in

considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da predisporre.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per favorire l'organizzazione e l'erogazione del proprio servizio e la programmazione di protocolli di cura idonei, con l'obiettivo di migliorare costantemente i risultati qualitativi. La garanzia di efficienza e l'efficacia del servizio sono, inoltre, affidate alle qualità umane e professionali del personale opportunamente preparato e costantemente sensibilizzato a sviluppare la consapevolezza di rivestire un ruolo di grande importanza per la salute ed il benessere del cittadino.

L'organizzazione della Struttura in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA PRIVACY

La struttura si impegna a trattare ogni utente con rispetto, cortesia e cura, rispettando la dignità e la privacy dell'individuo.

4. I NOSTRI OBIETTIVI

- Garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.
- Garantire il comfort, la puntualità e il facile accesso alle prestazioni e ai servizi. Incrementare le prestazioni ed i servizi in un'ottica di cura della salute e del benessere psico-fisico e sociale degli utenti.
- Allargare l'offerta di visite mediche con nuove branche specialistiche.
- Favorire la comunicazione, la collaborazione e la partecipazione di tutte le risorse umane al miglioramento dell'azienda e delle sue performance.
- Favorire la comunicazione dei valori e delle caratteristiche della nostra struttura all'esterno, per allargare il nostro bacino di utenza. Impegno con progetti di educazione e informazione sull'importanza della prevenzione e divulgazione della medicina termale, quale risorsa per

la salute degli abitanti del territorio e dei professionisti del settore. (congressi, educational, screening, ecc..).

- Proporre costantemente momenti formativi all'interno della struttura e in collaborazione con organizzazioni esterne, per tutte le nostre risorse umane.
- Verificare e promuovere l'effettivo aggiornamento formativo dei nostri collaboratori in libera professione.
- Programmare e mettere in opera i correttori necessari a corrispondere agli standard in tutti gli indicatori di qualità adottati.

5. COSA CHIEDIAMO A CHI FRUISCE DEI NOSTRI SERVIZI

- La consapevolezza che accedono ad una struttura sanitaria.
- Il rispetto dei diritti degli altri pazienti/utenti e del personale sanitario e di accoglienza operante nella struttura.
- Il rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature della struttura.
- Il rispetto degli orari e degli appuntamenti concordati con la segreteria .
- Il rispetto dei tempi di attesa in accettazione e cassa. Questo tempo è necessario per il disbrigo delle pratiche di accettazione, effettuate secondo la normativa nazionale, e per il completamento delle pratiche e la programmazione delle cure.
- La tempestiva comunicazione di un'eventuale rinuncia a prestazioni programmate. Le prestazioni non disdette saranno considerate come effettuate.
- Il rispetto delle indicazioni del personale sanitario durante l'espletamento delle cure. Il pagamento delle prestazioni, ove dovuto.
- Il rispetto del divieto di fumo.

6. LA NOSTRA STRUTTURA

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna sono una struttura sanitaria accreditata dal S.S.N. Sono classificate al 1° livello SUPER in base ai requisiti approvati dagli organismi competenti.

Carta dei Servizi Terme Roseo Bagno di Romagna

Il Poliambulatorio privato delle Terme Roseo di Bagno di Romagna e il Presidio di Medicina Fisica e Riabilitativa, autorizzati con delibera del Comune di Bagno di Romagna Prot.n. 18753 del 26/10/2000, continuano la tradizione di professionalità e cura della salute, offrendo servizi sinergici alle cure termali e prestazioni mediche specialistiche. La collaborazione con i professionisti del Poliambulatorio mira a un supporto e a un completamento dell'iter diagnostico-terapeutico dei nostri pazienti; possono altresì accedere ai servizi del Poliambulatorio, per visite private, anche utenti che decidano di non espletare le terapie termali, ma che desiderino avvalersi delle competenze di professionisti di esperienza.

Terme Roseo di Bagno di Romagna è situata a Bagno di Romagna (FC) in una incantevole località immersa nella natura incontaminata e rigogliosa del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, all'interno di un'antica dimora di interesse storico architettonico (di recente ristrutturazione).

Gli ambulatori e i reparti cura sono distribuiti su un unico piano, di facile accesso anche per gli utenti con difficoltà motorie attraverso ascensore interno.

7. LE NOSTRE ACQUE TERMALI

Bagno di Romagna (Concessioni esercitate dalla soc. Gestione Unica delle Acque di Bagno di Romagna s.r.l.)

In data 5 AGOSTO 2003 con atto del Notaio Marco Maltoni, e' stata costituita una società , "Gestione Unica della Acque" , composta dalle tre strutture termali di Bagno di Romagna(Grand Hotel Terme Roseo , Euroterme e Terme S.Agnese) ed il Comune in parti uguali.

Le tre strutture termali di Bagno di Romagna, che già da tempo avevano costituito, con notevole successo, la Società Tre Terme con lo scopo di fare congiuntamente promozione, commercializzazione, ricerca scientifica, formazione ecc. ecc. hanno ben pensato di fare un'ulteriore passo avanti costituendo all'uopo la Società di Gestione Unica delle Acque coinvolgendo anche il Comune di Bagno di Romagna con lo scopo di salvaguardare, curare e proteggere quel patrimonio indispensabile di acque termali. Il Comune di Bagno di Romagna usufruisce dell'acqua termale utilizzando un pozzo per l'impianto di Teleriscaldamento che fornisce calore ed acqua calda a tutto il paese.

La Società Gestione Unica delle Acque di Bagno di Romagna s.r.l. è titolare di 4 Concessioni così denominate:

1. Acqua di S.Agnese
2. Bagno di Romagna
3. Chiardovo
4. Terme di S.Agnese

Le acque delle Terme di Bagno di Romagna erano note per le loro proprietà benefiche già all'epoca degli antichi romani. Sono disponibili diversi tipi di acque, che sgorgano dal sottosuolo con varie temperature. La fonte del Chiardovo presenta acque oligominerali sulfuree-bicarbonato (14°C); la sorgente BR5 è caratterizzata da acque minerali bicarbonato-alcaline-solfuree termali (39°C); la sorgente S. Agnese, nota fin dal I secolo d.C., vanta acque minerali bicarbonato-alcaline-solfuree ipertermali (45°C). È possibile usufruire di tre stabilimenti, con hotel annesso: Terme Roseo, Euroterme e Terme di S. Agnese. Sono disponibili vari trattamenti tra cui terapie inalatorie e idropiniche, docce rettali e irrigazioni vaginali. Si praticano anche fangoterapia, antroterapia in grotta termale, balneoterapia, fisiochinesiterapia e riabilitazione motoria. Bagni, idromassaggi, grotte, massaggi subacquei completano l'offerta. Le strutture sono dotate di un centro benessere e di piscine termali; uno specifico settore è dedicato alle cure pediatriche. Le acque termali sono utilizzate per curare malattie ginecologiche, delle vie respiratorie e otorinolaringoiatriche; sono indicate anche per affezioni reumatiche, vascolari e sordità rinogena.

Le principali patologie che possono essere curate grazie alle acque termali delle Terme di Bagno di Romagna sono:

- Patologie dell'apparato locomotore
- Patologie dell'apparato respiratorio e allergie
- Patologie del sistema cardiovascolare
- Inestetismi della pelle, cellulite, patologie dermatologiche
- Calcoli e patologie del fegato e vie biliari
- Patologie dell'apparato genitale e riproduttivo, malattie ginecologiche
- Obesità
- Problemi estetici

- Problemi della forma fisica (mediante massaggi)
- Stress
- Patologie del sistema muscolare
- Patologie otorinolaringoiatriche (orecchio, naso, gola)
- Altre patologie (ad esempio invecchiamento, convalescenze, sistema linfatico, gravidanza, patologie renali,...)

Qualità delle acque delle Terme di Bagno di Romagna :

le acque presenti alle Terme di Bagno di Romagna sono principalmente acque solfuree, bicarbonato calciche, alcalino-terrose.

Trattamenti erogati alle Terme di Bagno di Romagna :

I principali trattamenti termali che le Terme di Bagno di Romagna offrono sono:

- Idromassaggio
- Fanghi
- Trattamenti per la riabilitazione
- Chinesiterapia
- Irrigazioni vaginali
- Inalazioni
- Cure per la sordità rinogena
- Grotta termale

Le Terme Roseo di Bagno di Romagna aderiscono a Federterme, associazione di categoria dell'industrie termali italiane, facente riferimento a Confindustria; al COTER (Consorzio Circuito Termale dell'Emilia Romagna) . Per maggior dettagli su TERME ROSEO si rimanda al sito web aziendale (www.termeroseo.com).

8. LE NOSTRE ATTIVITÀ SANITARIE

a. Prestazioni mediche

1. Visita termale
2. Visita otorinolaringoiatrica

3. Visita fisiatrica
4. Visita ortopedica
5. Visita di Medicina Estetica

b. Cure termali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

1. Ciclo di cura di fangobalneoterapia (12 fanghi e 12 bagni in 12 sedute)
2. Ciclo di cura di balneoterapia per artrosi (12 bagni in 12 sedute)
3. Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche (12 idromassaggi)
4. Ciclo di cure inalatorie (24 cure inalatorie in 12 sedute)
5. Ciclo di cura per la sordità rinogena (12 insufflazioni e 12 cure inalatorie in 12 sedute)
5. Ciclo di cura per grotte sudatorie (12 grotte sudatorie)
- 6.

c. Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale)

1. Non Strumentali

- a. Esercizio assistito in acqua
- b. Idromassoterapia
- c. Ginnastica vascolare
- d. Drenaggio linfatico manuale
- e. Massoterapia distrettuale
- f. Massoterapia

2. Strumentali

- a. Elettroterapia antalgica (Tens)
- b. Magnetoterapia
- c. Ultrasuonoterapia

- d. Ionoforesi
- e. Laserterapia antalgica
- f. Pressoterapia

3. Ausili

- a. Bendaggio funzionale
- b. Taping neuromuscolare

9.CONVENZIONI

La struttura è convenzionata per i cicli di cura termale con il Servizio Sanitario Nazionale e per i cicli di cura termale e per i cicli di riabilitazione motoria e cure inalatorie con l'Inail; è inoltre convenzionata con INPS ed ENASARCO.

La struttura è accreditata provvisoriamente con la Regione Emilia Romagna per le prestazioni di Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale) e Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione, e convenzionata con l'INAIL Direzione Regionale per l'Emilia Romagna per l'erogazione di prestazioni integrative di riabilitazione.

10. ORGANIZZAZIONE

- **Direttore Sanitario:** Dr. Luca Morellini, Specialista in Idrologia Medica
Responsabile del Reparto di Medicina Fisica e Riabilitazione: Dr. Dario Bruni
- **Legale Rappresentante:** Dr. Gian Marco Rossi
- **Direttore Generale:** Sig.a Delì Pungelli

Il personale della struttura si compone di medici, operatori sanitari, fisioterapisti, laureati in scienze motorie, audiometristi, estetiste, addetti alla segreteria, operatori termali e personale amministrativo.

Il personale medico è addetto alle visite e all'assistenza dei pazienti durante tutto l'orario di apertura della struttura. Il personale medico è anche il solo autorizzato a eseguire il trattamento di cateterismo tubarico.

Il Direttore Sanitario sovrintende all'operato dei medici e del personale sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Gli operatori termali sono addetti alla somministrazione dei mezzi di cura termale e all'assistenza dei pazienti durante il periodo di cura secondo le direttive del Direttore Sanitario.

Il personale di segreteria è addetto alle attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e riscossione dei pagamenti secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Generale.

L'elenco dei medici della struttura è in allegato a questa carta dei servizi.
(ALLEGATO A)

11. ORARI DI APERTURA

Orari Struttura – informazioni-prenotazioni visite e cure

Dal lunedì al sabato 08:00 - 12:30

La struttura rimane chiusa 2 settimane prima delle festività natalizie.

12. SERVIZIO DI SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di apertura della struttura per prenotazioni e informazioni riguardanti costi e tempistiche dei servizi.

Il Servizio di contabilità è effettuato alle casse della Segreteria Terme.

13. DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge e appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

La struttura adotta da anni cartelle informatizzate accessibili solo ai medici dotati di password.

Le cartelle per il personale addetto alle terapie termali sono stampate solo con nome e cognome del paziente e cure prescritte.

Le schede paziente della medicina fisica e riabilitazione sono conservate in schedari consultabili esclusivamente dai medici e dai terapisti.

14. TEMPI DI ATTESA

Per quanto non sia possibile determinare con precisione i tempi di attesa per tutti i servizi disponibili presso la struttura, sono qui indicati i tempi medi di attesa per le visite specialistiche e per le cure.

VISITE

- Le visite termali e l'avvio del ciclo di cura sono garantiti nella giornata di arrivo alla struttura.
- Visita fisiatrica; prima visita di Medicina Fisica e Riabilitazione: entro 4 giorni
- Visita di medicina fisica e riabilitazione di controllo: entro 4 giorni
- Visita di fine ciclo Riabilitativo effettuata l'ultimo giorno di cura
- Visita Medico Estetica: entro 3 giorni

Le visite specialistiche dei medici che esercitano in autonomia rispetto alla struttura hanno tempi di attesa variabili dipendenti dalla disponibilità dei professionisti stessi. Mediamente i tempi di attesa sono di 7 giorni.

TERAPIE DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Elettroterapia antalgica (Tens)	1 giorno
Magnetoterapia	1 giorno
Ultrasuonoterapia	1 giorno
Ionoforesi	1 giorno
Laserterapia antalgica	1 giorno
Pressoterapia	1 giorno
Laserterapia ad alta potenza	1 giorno

Rieducazione motoria individuale	1 giorno
----------------------------------	----------

in motuleso grave semplice	
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa	1 giorno
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice	1 giorno
Rieducazione motoria in gruppo	1 giorno
Esercizio assistito in acqua	1 giorno
Idromassoterapia	1 giorno

Massoterapia distrettuale	1 giorno
Massoterapia	1 giorno
Linfodrenaggio manuale	1 giorno
Bendaggio funzionale	1 giorno
Taping neuromuscolare	1 giorno

15. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono pagate anticipatamente al momento della prenotazione delle cure, salvo diversi accordi con la Direzione

16. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

a. Cure Termali

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto da operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

Carta dei Servizi Terme Roseo Bagno di Romagna

Disponibilità operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

b. Medicina fisica e riabilitazione

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto dai fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Disponibilità dei fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

17. VERIFICHE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'azienda ritiene importante effettuare una valutazione del funzionamento dei processi di realizzazione del servizio al fine di poter perseguire attivamente le opportunità di miglioramento della qualità dei servizi stessi

Le fasi per affrontare questo tema importante sono:

- Esposizione del Questionario di Gradimento Hall terme e nella Reception del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa con relativa cassetta di raccolta;
- Consegna diretta da parte del fisioterapista del "Questionario di Gradimento" ai Clienti del Presidio di Medicina fisica e riabilitativa;
- Raccolta dei questionari e delle schede;
- Analisi dei dati ottenuti.

Per il miglioramento continuo della qualità, la procedura delle tecniche statistiche, si snoda attraverso le seguenti fasi:

- Raccolta dei Questionari di Gradimento compilati
- Analisi sistematica dei dati.
- Mensilmente è effettuata dalla Direzione Generalr dalla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di reparto una valutazione di eventuali criticità e vengono decise apposite soluzioni.

18. RECLAMI

Eventuali reclami possono essere presentati in maniera formalizzata (documentazione scritta : modulo di reclamo, mail, posta ordinaria) o verbalmente o a mezzo telefono. Il reclamo verbale può essere ricevuto da qualsiasi persona dell'Azienda che indirizza il reclamante alla Reception Terme ove il personale invita il cliente a compilare direttamente il "MODULO DI RECLAMO" o lo compila il collaboratore, in ogni sua parte, trascrivendo le segnalazioni del cliente.

Il MODULO DI RECLAMO va depositato nella cassetta di raccolta presente nella Hall delle Terme e nella Reception del Servizio di Medicina fisica Riabilitativa.

Se il reclamo si riferisce ad un problema risolvibile nell'immediato, i collaboratori che hanno raccolto il reclamo, si metteranno immediatamente in contatto con la Direzione Sanitaria, o Direzione Generale in modo da risolvere il problema nell'immediato.

Carta dei Servizi Terme Roseo Bagno di Romagna

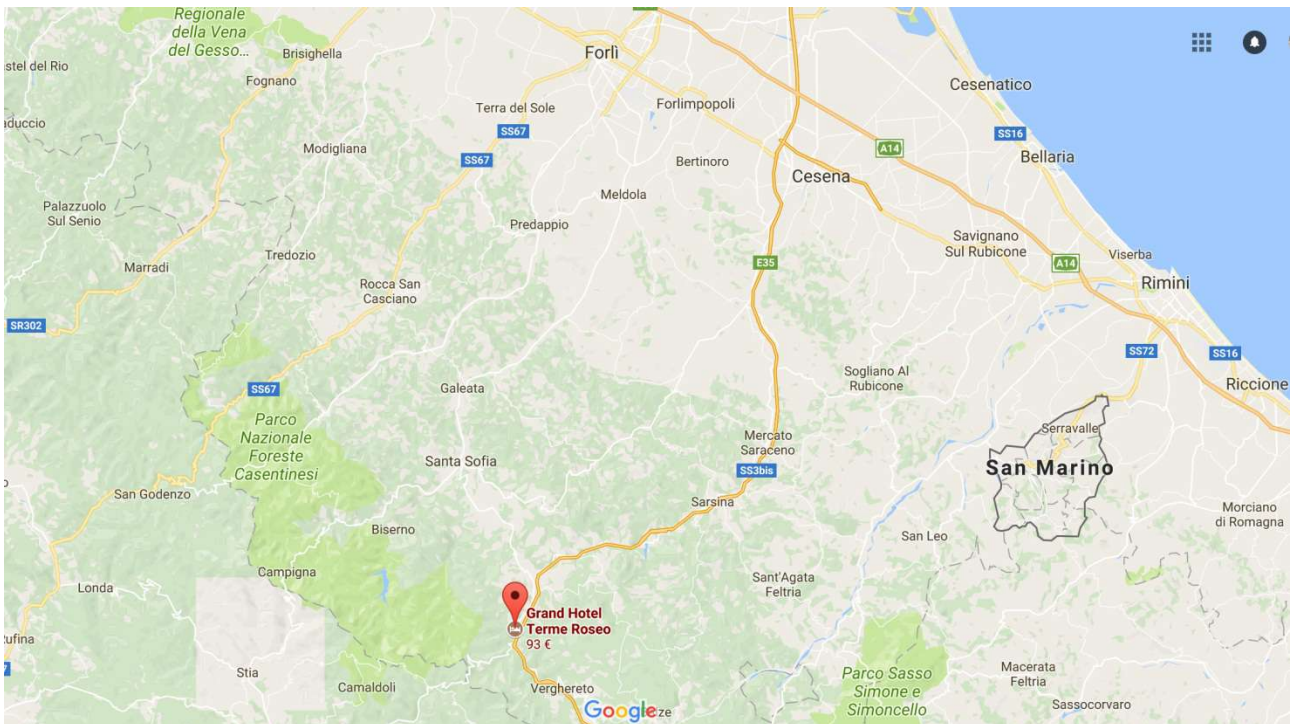
19. FUMO

Nella struttura è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n584/75, dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 14.12.95 e dall'art.52, Legge 448/2001.

20. IGIENE

La struttura garantisce la pulizia, l'igiene, la sanificazione e la sterilizzazione secondo normativa. Il paziente è tenuto a osservare le più comuni norme igieniche.

21. DOVE SIAMO



22. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Articolo 14 - Diritti dei cittadini**
DECRETO LEGISLATIVO, N. 502/92 E SUCCESSIVE
MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI-30 Dicembre 1992 (in Gazzetta
Ufficiale 7 gennaio 1994 n.4)

