THALASSO

Riminiterme

la forza del mare per il tuo benessere

CARTA DEI SERVIZI

ad uso degli utenti dei servizi dello stabilimento termale

Edizione 8 - Maggio 2018

Direttore Sanitario: Dott. Franco Mauro Lamacchia, specialista in Idrologia Medica

Riminiterme spa
Sede e stabilimento in Viale P. di Piemonte, 56 - 47924 Miramare di Rimini
Tel. 0541 424011 Fax 0541 424090
Cap. Soc. 8.353.011 € - CCIAA 6566/99 - P.Iva 02666500406
Sito: www.riminiterme.com - e-mail: info@riminiterme.com

Gentile cliente

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

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare le prestazioni ed i livelli di servizio che Riminiterme offre e, nel contempo quello di consentire, a chiunque ne abbia titolo e sia interessato, di partecipare alla vigilanza sul rispetto del livello di qualità dei servizi proposti, segnalando le eventuali disfunzioni.

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.

Rimini - Maggio 2018

La Direzione Sanitaria

INDICE

1. Parte Prima
   Presentazione della società e principi fondamentali
2. Parte Seconda
   Informazione sulle strutture e sui servizi forniti
3. Parte Terza
   Standard di qualità del servizio
4. Parte Quarta
   I diritti del cittadino e modalità di tutela e verifica

PARTE PRIMA
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

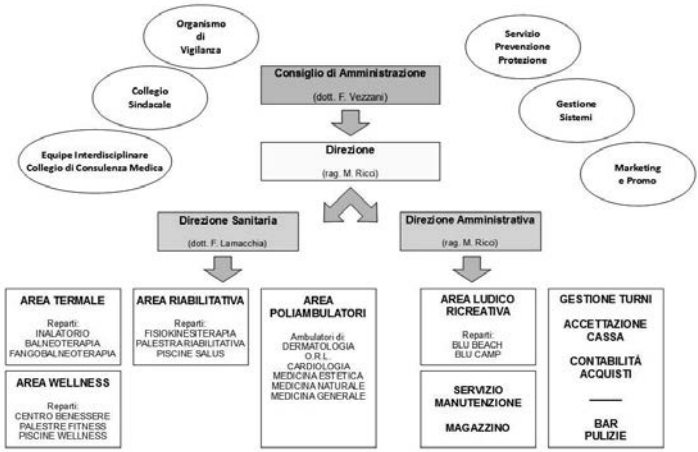
1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

RIMINTERME s.p.a. gestisce la struttura termale del TALASSOTERAPICO situata in Rimini - frazione Miramare, Viale Principe di Piemonte n. 56.

Lo stabilimento Talassoterapico è stato costruito negli anni '70 ed ha iniziato la propria attività nel 1976. La struttura, costruita dal Comune di Rimini e dall'allora Azienda di Soggiorno, insiste su terreno demaniale sulla base di una concessione pluriennale che scade nel 2031. Dopo alterne vicende proprietarie, è stata conferita nel capitale sociale della società RIMINITERME s.p.a., nata dalla scissione di AMFA s.p.a., in esercizio dal 1 aprile 1999, iscritta alla CCIAA di Rimini, al n. 6566/99. Dal dicembre 2005, RIMINITERME s.p.a. è una società privata.

Attività attuali di RIMINITERME s.p.a. sono la la gestione dello stabilimento termale Talassoterapico in Miramare di Rimini, la gestione di Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e di Poliambulatori Specialistici annessi alle terme in Miramare di Rimini, la gestione dello stabilimento balneare in Miramare di Rimini.

2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Presidente del Consiglio di Amministrazione	dott. Fabrizio Vezzani
Direttore	rag. Massimo Ricci
Direttore Sanitario	dott. Franco Mauro Lamacchia
Direttore Tecnico Fisiokinesiterapia	dott. Maria Cristina Dalle Vacche
Organo di Vigilanza	avv. Luca Giannini

3 LA MISSION

RIMINITERME s.p.a. esercita una attività disciplinata dalla Legge n. 323 del 24 ottobre 2000 sul termalismo, dalle disposizioni regionali sull'apertura di attività poliambulatoriali (L.R. 34/1998, Dgr 327/2004) e dalle disposizioni dell'Accordo fra Stato e Regioni per l'esercizio delle prestazioni termali in regime di accreditamento presso il SSN, nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi.

Oggetto sociale di RIMINITERME s.p.a, desunto dallo Statuto, è *"…la gestione di stabilimenti termali, di talassoterapia e balneari, di centri per il benessere e la salute della persona, di centri per il fitness e la pratica sportiva, ...".*

VISION

Fornire salute e benessere per prevenire l'insorgere di malattie e/o di patologie croniche.

VALORI

- **La soddisfazione del cliente prima di tutto** - così ci sforziamo di superare le aspettative del cliente.
- **Orientamento ai risultati** - cerchiamo il miglioramento continuo del livello delle prestazioni erogate e riesaminiamo, con continuità, il nostro operato.
- **Impegno nell'innovazione** - perché vogliamo offrire sempre qualcosa di nuovo ai nostri clienti.
- **Grandi team fanno grandi aziende** - cerchiamo di attrarre, sviluppare e trattenere i talenti migliori, preparandoli con aggiornamento continuo, e di coinvolgere nel modo più ampio possibile tutti i dipendenti per il continuo miglioramento del servizio.
- **Onestà e trasparenza** - in tutte le relazioni con clienti, partner, azionisti, istituzioni, enti e chiunque altro.
- **Fattore umano e rapporti interpersonali** - come elementi determinanti per la qualità del servizio.
- **Accoglienza e relazioni con i Clienti** - con disponibilità, cortesia e attenzione, portando rispetto per l'individuo, la sua salute, la sua tranquillità ed il suo benessere.
- **Ascolto dei Clienti** - per capire e soddisfare le loro esigenze ed aspettative.
- **Fiducia** - da conquistare e mantenere garantendo sicurezza, affidabilità e trasparenza, per creare un valore effettivo per clienti, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, istituzioni e territorio di cui siamo parte integrante.
- **Utilizzo sostenibile delle risorse** - per preservare le fonti e le acque, e per utilizzarle in modo consapevole nel rispetto dell'ambiente.

POLITICA PER LA QUALITÀ E L'ACCREDITAMENTO

Riminiterme fornisce un alto livello di servizio, tramite obiettivi di Qualità, Ambiente e Sicurezza, ed opera nell'ottica del miglioramento continuo.

- **Obiettivo Qualità**

  Con l'**obiettivo qualità**, RIMINITERME s.p.a. si impegna a fornire un alto livello di servizio ed una efficiente risposta alle attese della collettività. A tale scopo:
  - Ricerca la massima soddisfazione della clientela;

- Garantisce la competenza tecnico-professionale del proprio personale ed un suo costante e continuo aggiornamento;
- Migliora sistematicamente il proprio processo gestionale, ricercando la massima efficienza ed efficacia di gestione;
- Effettua tutte le prestazioni con continuità, affidabilità ed efficacia, secondo consolidati protocolli terapeutici, nel rispetto della riservatezza e della privacy, verificando periodicamente la loro efficacia ed efficienza;
- Garantisce la sicurezza e la privacy del personale e della clientela.

- **Obiettivo Ambiente**

  Con l'**obiettivo ambiente**, RIMINITERME s.p.a. si impegna a rispettare i principi della tutela ambientale, elemento qualificante per la propria offerta. A tale scopo:
  - Assicura la responsabilizzazione e la consapevolezza di tutti i collaboratori, interni ed esterni, verso la protezione dell'ambiente, promuovendo attività di formazione e sensibilizzazione del proprio personale alle tematiche ambientali;
  - Valuta preventivamente gli impatti ambientali delle nuove attività, prodotti e servizi offerti e delle modifiche degli stessi;
  - Controlla i consumi di risorse idriche ed energetiche, riducendoli ove possibile;
  - Gestisce correttamente i rifiuti prodotti, gli scarichi idrici, gli scarichi in atmosfera;
  - Comunica e sensibilizza i clienti sugli impatti ambientali delle attività, prodotti e servizi offerti;
  - Monitora e valuta l'efficienza per perseguire il costante miglioramento.

- **Obiettivo Salute e Sicurezza**

  Con l'**obiettivo sicurezza**, RIMINITERME si impegna a perseguire le migliori condizioni di salute e sicurezza del lavoro, e ad operare del rispetto dei principi della prevenzione. A tale scopo:
  - Assicura la sensibilizzazione e la consapevolezza di tutti i collaboratori, sugli aspetti di salute e sicurezza del lavoro, coinvolgendoli, istruendoli e formandoli;
  - Valuta in anticipo i nuovi processi, tecnologie, attività e servizi al fine di identificare gli aspetti e gli effetti di salute e sicurezza del lavoro, ed assicurare il controllo;
  - Assicura l'adozione di corretti comportamenti di salute e sicurezza del lavoro da parte delle imprese che lavorano per conto dell'organizzazione;
  - Adotta le migliorie tecniche di prevenzione e controllo delle emergenze;
  - Monitora e valuta in maniera appropriata l'efficienza in materia di salute e sicurezza del lavoro, per perseguire il costante miglioramento.

4 CERTIFICAZIONI

Riminiterme ha certificato il proprio sistema di gestione secondo gli schemi:
- UNI EN ISO 9001:2008 – gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2004 – gestione per l'ambiente
- BS OHSAS 18001:2007 – gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

Inoltre Riminiterme ha adottato il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PARTE SECONDA
INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

5 INFORMAZIONI GENERALI

Nel 1876 a Rimini viene inaugurato lo Stabilimento Idroterapico: è il primo centro italiano specializzato nei trattamenti terapeutici con acqua marina.
Nell'ultimo scorcio dell'800 la municipalità riminese si propone la realizzazione dello stabilimento, contribuendo a diffondere una nuova concezione della vacanza. Rimini assume per la borghesia del tempo, la vocazione di terra di vacanza, di svago, di occasione di rinnovamento dello spirito e del corpo, di scoperta salutistica del vivere all'aperto, dei bagni di mare, vocazione che l'ha portata ad essere poi la capitale delle vacanze di massa.
La "zona marina", su tutta la riviera romagnola che ne ha seguito l'esempio, porta ancora evidenti i segni di questa storia: dalle villette liberty di inizio secolo, alle colonie marine.
A 100 anni esatti di distanza, nel 1976, viene costruito lo stabilimento Talassoterapico che raccoglie l'eredità dell'Idroterapico andato distrutto nella 2° guerra mondiale.

Il complesso del Talassoterapico, come indica il connubio delle due parole greche "Thalassa" e "Therapia", utilizza in funzione di benessere, i tre elementi naturali più importanti di cui dispone come l'acqua di mare, il sole e la sabbia finissima del litorale, componendo un mix salutistico esemplare.

Le prestazioni erogate hanno subito una sensibile evoluzione nel tempo, sia per il mutare delle gestioni, sia per il cambiamento delle esigenze dell'utenza, ma l'elemento caratterizzante resta sempre lo sfruttamento delle risorse naturali di cui dispone.

Nell'anno 2000 e successivi, dopo un lungo processo di ricerca e di indagini medico cliniche relative all'acqua termale salso-bromo-iodica-bicarbonato-alcalina "miramare" reperita in loco nel sottosuolo, vengono riconosciute dal Ministero della Salute, le proprietà terapeutiche dell'acqua medesima sia nelle patologie respiratorie (cure inalatorie) sia nelle patologie artro-reumatiche (fangobalneoterapia) e vascolari (vasculopatie). Riminiterme è in grado quindi di unire alle cure talassoterapiche anche le cure termali, offrendo alla propria clientela una gamma molto ampia di applicazioni e prestazioni.

RIMINITERME s.p.a. aderisce alla associazione sindacale di categoria – FEDERTERME (Assoindustria), e contribuisce al Fondo per la Ricerca scientifica in campo termale in rapporto al proprio fatturato.

RIMINITERME s.p.a. fa parte del Circuito Termale dell'Emilia Romagna – COTER, che lo rappresenta. Tramite il COTER, si avvale del **Collegio di Consulenza Medico Scientifica** composto da professori universitari delle discipline medico-scientifiche attinenti alla prevenzione e cura delle patologie di competenza delle terme.

RIMINITERME s.p.a. si avvale altresì della **Equipe Interdisciplinare di Riminiterme**, nominato con atto del Presidente e presieduto dal Direttore Sanitario.
E' formato da tutte le professionalità interne alla struttura termale.
Ha compiti di consulenza presso lo stabilimento e di studio dei casi che si presentano nella attività professionale quotidiana. Svolge una attività propositiva per ciò che concerne nuovi percorsi terapeutici o adeguamenti di quelli esistenti.

Inoltre, sulla base dei dati epidemiologici, statistici, di numerosità e frequenza delle varie patologie, concorrere alla definizione di programmi riabilitativi e suggerire la promozione di iniziative di educazione sanitaria collegate alle attività termali e operative nello stabilimento di Riminiterme. Il Direttore Sanitario ha il compito di coordinare e documentare l'attività svolta, redigendo un apposito Regolamento.

6 CONVENZIONI E ACCREDITAMENTI

RIMINITERME s.p.a. è convenzionata per le seguenti Cure Termali:

- con il Servizio Sanitario Nazionale per:
  - le prestazioni termali di fangobalneoterapia; irrigazioni vaginali; sordità rinogena; vasculopatie periferiche; terapie inalatorie; balneoterapia per artrosi e reumatismi.
  - per le prestazioni specialistiche ambulatoriali di cardiologia, fisioterapia e riabilitazione.
- con INPS per:
  - ciclo di cure termali di fangobalneoterapia.
  - cure inalatorie.
- con INAIL per:
  - rieducazione motoria e respiratoria.

RIMINITERME s.p.a. è accreditata dalla Agenzia Regionale Sanitaria della Regione Emilia Romagna per:

- Poliambulatori specialistici.
- Attività ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione.
- Presidio ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione.

Per i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, Riminiterme è stata qualificata al livello tariffario di categoria 1° super per l'erogazione di cure termali.

7 IL PERSONALE

RIMINITERME s.p.a., grazie al continuo ampliamento della gamma delle prestazioni, ha progressivamente incrementato il proprio organico di personale dipendente arrivando ad impiegare, in termini di ore/uomo, l'equivalente di un organico equivalente di oltre 45 persone a full time, naturalmente concentrati nei periodi di alta stagione termale.

RIMINITERME s.p.a. si avvale delle prestazioni, con rapporto di lavoro dipendente, del dott. Franco Mauro Lamacchia, medico chirurgo con specializzazione in idrologia medica, che opera in qualità di Direttore Sanitario applicato a tempo pieno nella attività aziendale, coadiuvato, sempre in posizione di lavoro dipendente, dalla dott.ssa Valdiserri Elena, medico chirurgo, con specializzazione in idrologia medica.

Presso RIMINITERME s.p.a. operano, inoltre, diversi medici specialisti a prestazione libero professionale, per attività annesse allo stabilimento termale, che consentono di proporre alla clientela della struttura, percorsi terapeutici e/o di benessere personalizzati, in Cardiologia, Angiologia, Chirurgia, Dermatologia, Ortopedia e Traumatologia, Medicina fisica e riabilitativa, Gastroenterologia, Medicina Generale per agopuntura, Idrocolon, Omeopatia, Diete e trattamenti estetici rivolti al benessere psico-fisico complessivo, coadiuvati da Psicologi e diversi Laureati in Scienze Motorie.

Inoltre, presso **RIMINITERME s.p.a.** operano:

- fino a 5 medici di accettazione termale e guardia medica
- due medici esperti in insufflazioni
- infermiere professionali, secondo le esigenze
- da 10 a 15 massofisioterapisti o terapisti della riabilitazione
- fino a 40 addette termali.

Oltre al personale direttamente legato ai reparti, prestano servizio, secondo necessità, personale addetto all'accettazione, cassa e prenotazione e alla manutenzione delle apparecchiature. Durante la stagione estiva, operano anche gli addetti allo stabilimento balneare.

8 I SERVIZI NEI VARI REPARTI

Nel seguito, sono riportati i trattamenti più importanti presenti sui listini delle prestazioni, suddivisi per reparto, rinviando ovviamente ai listini medesimi per le informazioni più approfondite. L'elenco dettagliato delle prestazioni erogate è riportato nel Listino annuale.

REPARTO FISIOKINESITERAPIA E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Nel Reparto operano, oltre ai medici specialisti in fisiatria ed ortopedia, da 10 a 15 fisioterapisti e/o terapisti della riabilitazione. Le prestazioni principali sono le seguenti:

- Visita specialistica fisiatrica e visita di controllo, Visita specialistica ortopedica
- Corsi collettivi per lombalgia/osteoporosi
- Massaggio parziale, Massaggio totale, Linfodrenaggio manuale, Infiltrazioni, Mesoterapia e manipolazioni
- Magnetoterapia (total-body e distrettuale), Laserterapia (CO_2 e Alta Potenza NdYag), Ionoforesi, Tens, Ultrasuoni, Elettrostimolazione, Bacinelle Galvaniche, Tecarterapia
- Pressoterapia, Mesoterapia curativa
- Rieducazione neuromotoria, Rieducazione Meziere, Rieducazione funzionale, Trazioni, Taping neuromuscolare, Bendaggio funzionale
- Rieducazione in acqua, Idromassoterapia e Percorso Vascolare in apposite piscine dedicate allo scopo e dotate degli ausili per le disabilità motorie

REPARTO INALATORIO E SORDITA' RINOGENA

Nel Reparto inalatorio operano specialista in ORL, idrologo, medico insufflatore, infermiere professionali e addette termali. Le prestazioni principali sono le seguenti:

- Visite otorinolaringoiatriche
- Esame audiometrico e impedenziometrico
- Esame dell'olfatto
- Insufflazioni transtubariche e Politzer
- Lavaggio auricolare
- Ventilazione polmonare
- Irrigazione nasale, Inalazioni marine, Inalazioni salsobromoiodiche, Inalazioni sulfuree
- Aerosol marino, Aerosol salsobromoiodico, Aerosol sulfureo, Aerosol medicato, Aerosol sonico
- Nebulizzazione e Humages

REPARTO BALNEOTERAPIA E IRRIGAZIONI VAGINALI

Nel Reparto Balneoterapia operano medici di accettazione, idrologo, infermiere professionali, addette termali. Le prestazioni principali sono le seguenti:

- Visite specialistiche
- Balneoterapia
- Idromassaggio, idromassaggio vascolare
- Cataplasma totale, cataplasma articolare, cataplasma parziale (impacchi alle alghe marine)
- Irrigazioni vaginali
- Integrazioni alla balneoterapia fra cui integrazione fitobagno, integrazione idromassaggio “U” e “R.V”

REPARTO FANGOBALNEOTERAPIA

Nel Reparto di Fangobalneoterapia operano medici di accettazione, idrologo, infermiere professionali, addette termali. Le prestazioni principali sono le seguenti:

- Visite specialistiche
- Balneoterapia
- Fango termale
- Integrazione del bagno termale

Quando previsto, i pazienti vengono sottoposti preventivamente ad ECG e controllo cardiologico.

REPARTO BENESSERE E POLIAMBULATORIO

Nel Reparto operano diverse figure professionali, sia medici specializzati, sia medici con particolari esperienze nel settore, oltre ad infermiere professionali, estetiste ed addette termali. Le prestazioni effettuate sono le seguenti:

- Visite specialistiche cardiologiche, angiologiche, fisiatriche, otorinolaringoiatriche, gastroenterologiche, ortopediche, dermatologiche e visite di medicina naturale.
  L’elenco dei medici specialisti è riportato sulla bacheca di RIMINTERME s.p.a.
- Linfodrenaggio manuale, Fitoterapia viso e corpo, Trattamento Shiatzu, Massaggio riflessogeno plantare, Prepeeling, Peeling, Elettrodepilazione, Elettrostimolazione estetica, Bendaggi vascolari, Mesoterapia, Pressoterapia, Idrocolonterapia, Agopuntura, Balneoterapia vascolare, Ecografia, Ecocolordoppler, Ecocardiogramma, Spirometria, Elettrocardiografia.

REPARTO PALESTRE e PISCINE AQUAWELLNESS

Nel Reparto palestre operano diversi istruttori e animatori, secondo le diverse tipologie di esercizi da praticare che sono deputati, oltre che al completamento dei percorsi terapeutici, al mantenimento in “perfetta forma” del cliente.
Le piscine hanno le stesse finalità con numerosi corsi di Aquagym e Idrorelax.

STABILIMENTO BALNEARE

Il servizio si occupa, durante la stagione estiva, della conduzione dello stabilimento balneare che rappresenta, a tutti gli effetti, una autonoma attività. Si rivolge con i servizi tipici di spiaggia, come noleggio di sdraio, ombrelloni, lettini ecc., a tutta la clientela, sia a quella residente,

sia agli ospiti di passaggio. Ha particolare vocazione alla gestione di attività legate ai campi estivi per bambini e ragazzi ed alle attività sportive, ma offre i suoi servizi anche alla clientela termale per la quale si propone come complemento tipico delle terme marine.

9 RELAZIONI CON I CLIENTI

Direttore di RIMINITERME e Direttore Sanitario riservano orari, presenti in reception per l'ascolto delle problematiche dei Clienti della Struttura.

10 ORARI DI APERTURA E SERVIZI DI RECEPTION

La struttura funziona tutto l'anno, i mesi di punta della attività sono legati alla stagione estiva.

Dal lunedì al sabato	08:00 – 19:00
Domenica	14:30 – 18:30 (solo nella stagione estiva)

Il servizio di reception è attivo nel periodo di apertura della struttura:

Dal lunedì al sabato	08:00 – 12:30
Domenica	14:30 – 18:30 (solo nella stagione estiva)

Presso la Reception è presente un telefono per le urgenze.

Il Servizio di contabilità è effettuato alle casse del Servizio Cassa presso la Reception.

11 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

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

12 DOVE SIAMO

PARTE TERZA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

13 STANDARD DI QUALITA'

STRUTTURA TERMALE

- Garantisce la disponibilità di assistenza medica per tutto l'orario giornaliero di apertura dei reparti termali, con adeguata copertura delle esigenze del cliente;
- Garantisce l'adozione di una cartella clinica che riporta la diagnosi, la quantità, i tipi e le modalità delle cure da praticare;
- Garantisce la possibilità di prenotazione dei cicli di cura anche a mezzo di telefono od altra strumentazione informatica;
- Garantisce che il cliente venga sempre sottoposto a visita medica di ingresso;
- Assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni, garantendo la disponibilità di attrezzature e farmaci di pronto soccorso;
- Predispone spazi e opuscoli informativi sulle prestazioni e trattamenti erogati;
- Garantisce una chiara suddivisione dei reparti e un agevole accesso ai medesimi anche alle persone portatrici di handicap, mediante la rimozione delle barriere architettoniche esterne e interne;
- Dota il proprio personale del cartellino di riconoscimento individuale;
- Predispone un ambiente adeguato per l'attesa, la cura, il relax ed il dopo cura;
- Garantisce il rispetto e l'applicazione delle norme e delle disposizioni delle Autorità Sanitarie e degli standard di igiene.

IL MEDICO DI ACCETTAZIONE TERMALE

- Garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità, all'ascolto del cliente, nel rispetto del codice deontologico professionale e dei protocolli terapeutici stabiliti;
- Definisce, ove possibile e necessario, protocolli terapeutici individuali, suggerendo il ricorso anche ad altri professionisti specialisti presenti nella struttura;
- Garantisce, in caso di emergenza, il supporto necessario a superare situazioni di pericolo e le informazioni per il collegamento con le strutture sanitarie.

IL PERSONALE DI ACCETTAZIONE

- Garantisce un comportamento improntato alla massima riservatezza, cortesia e disponibilità all'ascolto del cliente;
- Garantisce una informazione completa e coerente sulle prestazioni ed i percorsi possibili nella struttura termale;
- Istruisce il cliente sulle modalità da seguire per il corretto inizio del ciclo terapeutico, sulla durata del medesimo, ed il rispetto degli appuntamenti.

IL PERSONALE ADDETTO AI REPARTI

- Garantisce l'accoglienza del cliente improntata alla massima cortesia e disponibilità;
- Garantisce la corretta applicazione della terapia, nel pieno rispetto delle prescrizio-

ni riportate in cartella sanitaria, sia in ordine ai tempi di cura, sia in ordine alle specifiche disposizioni;
- Informa il cliente sul comportamento da tenere in reparto per l'efficacia della cura, distribuendo le norme in vigore nel reparto.

14 TEMPI DI ATTESA

Anche se non possibile determinare con precisione i tempi di attesa per tutti i servizi erogati nella struttura, sono indicati i tempi medi di attesa per le visite specialistiche e per le cure.

VISITE

- Le visite termali e la prenotazione dei cicli di cura sono garantiti nella giornata di arrivo alla struttura
- Visita fisiatrica; prima visita di Medicina Fisica e Riabilitazione: entro 3 giorni
- Visita di medicina fisica e riabilitazione di controllo: entro 3 giorni
- Visita di fine ciclo Riabilitativo: viene 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
Tecarterapia	1 giorno
Pressoterapia	1 giorno
Laserterapia ad alta potenza	1 giorno

Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice	3 giorni
Rieducazione motoria individuale in motuleso grave complessa	3 giorni
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa	3 giorni
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice	3 giorni
Rieducazione motoria in gruppo	3 giorni
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 INDICATORI DI QUALITÀ

STRUTTURA

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Gestione della presa in carico di reclami, osservazioni e suggerimenti	Tempi di risposta	Entro 3 gg.
Comfort servizi annessi - piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

SERVIZO ACCETTAZIONE E CASSA

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Professionalità e completezza delle informazioni	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Cortesia verso il Cliente	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Puntualità nel servizio ricevuto dagli operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Giudizio globale del Reparto	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

ACCETTAZIONE MEDICA E VISITE SPECIALISTICHE

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Professionalità e completezza delle informazioni	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Cortesia verso il Cliente	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Puntualità nel servizio ricevuto dagli operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Giudizio globale del Reparto	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

SERVIZI DEI REPARTI

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Professionalità e completezza delle informazioni	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Cortesia verso il Cliente	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Puntualità nel servizio ricevuto dagli operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Giudizio globale del Reparto	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

PARTE QUARTA
I DIRITTI DEL CITTADINO E MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

16 PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI

DIRITTO ALL'UGUAGLIANZA

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte della struttura termale senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali per cui gli utenti in condizioni di particolare disagio hanno diritto a prestazioni differenziate che tengano conto del loro stato.
Qualora il cliente ravvisi comportamenti discriminanti ha il diritto di farli rilevare ed eventualmente segnalarli ai responsabili o alla società anche per iscritto.

DIRITTO ALL'IMPARZIALITÀ

Chiunque ha diritto ad essere servito secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

DIRITTO ALLA CONTINUITÀ

Il cliente ha diritto di pretendere il rispetto degli orari di apertura del servizio, concordati all'atto dell'accettazione e della prenotazione, senza discontinuità o interruzioni, salvo per comprovate cause di forza maggiore. Qualora il cliente ravvisi violazioni nel rispetto degli orari e delle modalità di prestazione, ha il diritto di reclamo.

DIRITTO DI SCELTA

Il cliente 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.

DIRITTO AL RIMBORSO

Le cure sono personali e non possono essere cedute a terzi. Non sono possibili rimborsi per le cure pagate e non effettuate. Si considerano effettuate tutte le prestazioni non disdette, via e-mail o telefonicamente, entro 2 giorni lavorativi precedenti la loro effettuazione.
La Direzione si riserva di effettuare nel corso della stagione, le modifiche a tariffe o servizi che si rendessero necessarie.

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

Il cliente ha il diritto di partecipare, singolarmente o a mezzo di rappresentanti di associazioni, ai momenti pubblici in cui si illustrano tematiche di interesse sanitario o generale relative allo stabilimento.
Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardino. Esercitandolo secondo le modalità disciplinate dalle Legge 241 del 7 agosto 1990.
Il cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La società dà immediato riscontro al cliente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il cliente ha diritto di chiedere ed ottenere informazioni chiare, dettagliate, e al proprio livello culturale, sulle terapie e sui servizi forniti nella struttura, nonché sulle precauzioni da osservare prima, durante e dopo l'utilizzo del servizio medesimo.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Il cliente ha diritto alla riservatezza circa la propria patologia per cui ogni operatore deve adoperarsi per fornire informazioni e consigli con la massima discrezione, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge sulla privacy.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge e appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, e della normativa in vigore.
La struttura adotta cartelle informatizzate accessibili solo al personale dotato di password.
Le schede paziente della medicina fisica e riabilitazione sono conservate in schedari consultabili esclusivamente dai medici e dai terapisti.
Tutte le comunicazioni relative alla privacy dovranno essere indirizzate alla casella di posta elettronica: privacy@riminiterme.com

17 DOVERI DI CHI FRUISCE DEI NOSTRI SERVIZI

- La consapevolezza che accedono ad una struttura sanitaria.
- Il rispetto dei diritti degli altri pazienti 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 reception.
- Il rispetto dei tempi di attesa in accettazione e cassa.
- La tempestiva comunicazione di un'eventuale rinuncia a prestazioni programmate. Le prestazioni non disdette entro 2 giorni lavorativi precedenti la loro effettuazione, 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.

18 VERIFICA SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L'azienda monitora e valuta il funzionamento dei processi di realizzazione del servizio per perseguire attivamente le opportunità di miglioramento, tramite:

- Presenza nella Hall del "Questionario di Soddisfazione", e relativa cassetta di raccolta;
- Consegna diretta da parte del fisioterapista e dell'addeta al servizio reception del "Questionario di Soddisfazione" specifico 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 Soddisfazione compilati;
- Analisi sistematica dei dati;
- Valutazione periodica, effettuata dalla Direzione Generale, Direzione Sanitaria e Responsabili di reparto, delle eventuali criticità per la definizione di apposite soluzioni.

19 RECLAMI

Eventuali reclami possono essere presentati in maniera formalizzata (documentazione scritta: modulo di reclamo, mail, posta ordinaria) o verbalmente.

Il reclamo verbale può essere ricevuto da qualsiasi persona dell'Azienda che indirizza il reclamante alla Reception, ove il personale presente invita il cliente a compilare direttamente il "MODULO RECLAMO" o lo compila il collaboratore, in ogni sua parte, trascrivendo le segnalazioni del cliente.

Il "MODULO RECLAMO" va consegnato sempre e solo al personale di Reception.

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, e/o Direzione Generale in modo da risolvere il problema nell'immediato.

20 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Articolo 14 - Diritti dei cittadini**
  Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502/92 e s.m.i.
- **Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico**
  Decreto Legislativo 3 Febbraio 1993 n.29/93 e s.m.i.
- **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**
  Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994
- **Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico**
  Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994
- **Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni**
  Testo del Decreto-Legge 12 maggio 1995 n. 163 Coordinato con la Legge di conversione 11 luglio 1995 n. 273
- **Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"**
  Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995
- **Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale**
  Linee-Guida N. 2/95

THALASSO Riminiterme
la forza del mare per il tuo benessere

tripadvisor

VIA EMILIA

emiliaromagna
terra con l'anima