
	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	1 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

CARTA DEI SERVIZI

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	2 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

Gentile Utente,

La ringraziamo per l'interesse dimostrato nei confronti del nostro Plesso Termale.

Di seguito troverà i contenuti della Carta dei Servizi delle Terme di Cotilia S.r.l. (CotiliaTerme), che contiene informazioni generali sui servizi termali e in particolare sui trattamenti terapeutici convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, nonché i principi e gli impegni promossi da parte della struttura nell'erogazione dei Servizi, allo scopo di garantire uno standard di qualità ed eccellenza.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 e del Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".


Le condizioni e le modalità di offerta dei Servizi agli utenti si uniformano ai principi contenuti nella Carta e, in ogni caso, alle normative vigenti a livello nazionale e comunitario.

Presso il Servizio Accoglienza sono inoltre disponibili appositi questionari per segnalare eventuali problemi e presentare possibili lamentele e consigli sulla nostra struttura e sui servizi. Le segnalazioni degli utenti contribuiscono a far sì che Cotilia Terme fornisca soluzioni e servizi di qualità sempre più elevata. Le saremo grati se vorrà segnalarci eventuali errori o mancanze nel presente documento o nel nostro sito internet www.cotiliaterme.com.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, finalizzata al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Sanitario

Maurizio Luce

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	3 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1. PREMESSA

Dal 1971 Terme di Cotilia a r.l. affonda le radici nel crogiuolo di una strategia di sviluppo dell'alto velino in ambito termale - ove insiste per l'appunto il presidio termale – cercando di innescare meccanismi virtuosi volti alla valorizzazione di un tessuto connettivo che guarda a rendere maggiormente attrattiva una delle risorse più importanti del territorio. L'azienda mira a travalicare i canoni ordinari di termalismo, cercando di porsi sul mercato come una realtà termale dinamica, solida e in espansione, all'avanguardia nella prevenzione e nella cura in ambito termale, delle patologie otorinolaringoiatriche, respiratorie, gastroenteriche, urinarie e ginecologiche. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) *“La medicina termale è una delle più antiche forme di terapia dell'Occidente e in tal senso è da considerarsi una medicina tradizionale”*. In quest'ottica, Cotilia Terme, quale complesso integrato di risorse naturali, strutture e servizi, rappresenta un punto d'incontro tra diverse forme di cultura medica finalizzate non solo alla terapia e alla riabilitazione ma anche al mantenimento della salute.


Cotilia Terme è una struttura autorizzata, con accreditamento istituzionale, ai sensi del DCA U00018 del 17 Gennaio 2019 della Regione Lazio.

▪ **Classificazione delle acque termali**

- La classificazione delle acque di Cotilia, desunta dalle analisi eseguite da Talenti e Borgioli, è di acqua minerale naturale solfidrico - carbonica - bicarbonato - solfato - alcalino terrosa - fredda. L'acqua, che presenta un odore di idrogeno solforato ed un sapore sulfureo frizzante, ha un residuo a 1800 C di g. 2,0678, con un grado sulfidrimetrico di 6,8; l'anidride carbonica è presente all'analisi dei gas disciolti con cm³ 764,2.

▪ **Dati societari e di governance**

- SEDE LEGALE ED OPERATIVA: Via Salaria km 102 – 02010 Castel S. Angelo (RI)
- URL: cotiliaterme.com
- PEC: termedicotilia@pec.it
- E-mail: info@cotiliaterme.com
- NUMERO REA: RI- 25273

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	4 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- CODICE FISCALE: 00043090570
- NUMERO/ANNO DI ISCRIZIONE REGISTRO IMPRESE:
00043090570/1971
- Partita IVA: 00043090570
- CODICE SDI: T04ZHR3
- FORMA AMMINISTRATIVA: Consiglio di Amministrazione
- LEGALE RAPPRESENTANTE: Valerio Filippo Del Tosto
- DIREZIONE AZIENDALE (Consigliere Delegato): Emanuele Del Tosto
- DIRETTORE SANITARIO: Maurizio Luce


2. FUNZIONI AZIENDALI

L'organizzazione aziendale mira a mettere al centro l'offerta aziendale vista come un'unica proposta centrata sul concetto di benessere della persona attraverso l'acqua termale di Terme di Cotilia. In particolare, la proposta al cliente si fonda su:

- ***trattamenti termali per la cura ed il benessere della persona attraverso l'acqua termale di Terme di Cotilia in tutte le sue forme.***

Obiettivo della governance aziendale è uscire dalla divisione per specificità di attività finora utilizzata per lavorare per processi e, quindi, costituire funzioni aziendali che concorrono, rispetto ai propri obiettivi peculiari, alla realizzazione della proposta di valore al cliente definita. Tutte le funzioni aziendali concorrono al raggiungimento degli obiettivi aziendali in termini di obiettivi strategici, di risultato economico e di costo. L'organizzazione aziendale si articola come da descrizione seguente e da funzionigramma allegato. Il modello organizzativo aziendale prevede che dal Consiglio di Amministrazione dipendano:

- **l'Area Tecnico-Amministrativa** (funzione trasversale all'attività operativa aziendale) a supporto delle aree operative, assicurare il corretto esercizio delle strutture aziendali dal punto di vista amministrativo, tecnico, dell'accoglienza e del facility management del patrimonio immobiliare dell'azienda.
- **l'Area Prodotto** sviluppa e cura l'implementazione operativa del prodotto (inteso come proposta di valore al cliente, comprensivo quindi della parte fisica e materiale, del servizio e della componente esperienziale) secondo gli obiettivi strategici aziendali e i bisogni rilevati dal mercato, con particolare riferimento all'offerta termale, sia di cura che di benessere.
- **l'Area Sviluppo del business e Marketing** assicurare lo sviluppo dell'attività aziendale, con particolare riferimento all'ambito curativo, sanitario e medico-scientifico, articolando le strategie definite, e delle attività di carattere istituzionale e generale dell'Azienda, delle attività

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	5 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

di promozione e sviluppo di mercato per la proposta termale curativa e di benessere;

- **l'Area Sanitaria** ove il Direttore Sanitario è il garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate dall'azienda. In questa area opera:
 - **Personale parasanitario**, composto da infermieri professionali in atto di effettuare le prestazioni termali di loro competenza ed in grado di gestire le problematiche dell'ambulatorio infermieristico all'interno del centro termale;
 - **Personale sanitario termale**, composto da medici con vasta esperienza termale e con esperienza di medicina di urgenza ed emergenza. Il compito è quello della visita di accoglienza per i clienti afferenti ai reparti e di guardia medica per tutto il tempo di apertura della struttura, al fine di identificare e risolvere problemi sanitari degli utenti/pazienti;
 - **Personale sanitario specialista**, composto da operatori specialisti nel campo otorinolaringoiatrico, pneumologico, ginecologico, fisiatrico, cardiologico, gastroenterologico e odontostomatologico che operano in orari prefissati all'interno della struttura termale.


2.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA – FUNZIONIGRAMMA AZIENDALE

Allegato 1

3. MISSIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la definizione della mission intendiamo spiegare chi siamo, cosa facciamo e perché lo vogliamo fare. Cotilia Terme intende perseguire l'obiettivo di curare e prevenire le malattie che trovano beneficio terapeutico in ambiente termale e riabilitativo. Si avvale della collaborazione di medici ed operatori specializzati che operano avendo sempre presente il risultato da ottenere che è il miglioramento della qualità di vita delle persone che si sottopongono alle diverse cure nel rispetto dei principi di cui sopra, rispettando i criteri di eguaglianza e riconoscendo i diritti delle persone malate, chiedendo nel contempo a tutti gli utenti il rispetto degli altri curisti presenti in struttura e il rispetto del lavoro degli operatori. Il regolamento, aggiornato ogni qual volta si rende necessario, è messo a disposizione di tutti per essere letto e rispettato. Per ciò che concerne la missione, il plesso sanitario:

1. crede nella centralità della persona e per questo promuove la cultura del rispetto e dell'ascolto e investe nella lettura, nella comprensione e nell'interpretazione dei suoi bisogni di salute e di benessere;

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	6 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

2. fornisce il suo contributo alla creazione di condizioni di equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;
3. fa leva sulla componente etica del suo agire quotidiano ispirato a principi di trasparenza, di visibilità dell'azione aziendale e di gestione efficace ed efficiente delle risorse;
4. promuove la costruzione di una rete di alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, perché dalle sinergie possano scaturire soluzioni unitarie;
5. favorisce l'orientamento alla specializzazione come fattore indiscusso ed insostituibile di qualità dei servizi erogati;
6. favorisce il miglioramento continuo che mira all'eccellenza dei percorsi clinici ed assistenziali anche attraverso la costruzione delle garanzie professionali, organizzative e di accessibilità che infondono affidabilità e senso di sicurezza;
7. favorisce l'innovazione tecnologica e il progresso scientifico;
8. investe nello sviluppo, motivazione, valorizzazione dei dipendenti che dimostrano carattere, impegno, dedizione, spirito di squadra e senso d'appartenenza, gratificando con crescita professionale e altri riconoscimenti basati su risultati e performance;
9. punta sulla "riconoscibilità" dei nostri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alle nostre strutture così come da parte dei soggetti terzi.

L'azienda basa la propria attività sui seguenti principi:

3.1. Uguaglianza, imparzialità di trattamento e continuità.


La società si assume l'impegno di garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti/pazienti, senza alcuna distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali e di assicurare un comportamento deontologicamente equanime da parte di tutto il personale operante nella struttura. Il tutto inteso come garanzia di uguaglianza nell'accesso e nella qualità dei servizi. Quest'ultimi sono erogati dal lunedì al sabato, al fine di assicurare la continuità delle prestazioni.

3.2. Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano la prestazione. Il diritto di scelta riguarda in particolare i diversi servizi erogati.

3.3. Cortesia e trasparenza

Trasparenza e garanzia della qualità nella modalità di erogazione delle prestazioni, nella

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	7 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

disponibilità al confronto con le altre strutture sanitarie, simili e non, nella chiara esplicitazione degli obiettivi, nella loro attuazione e nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza, ovvero nella costruzione di un sistema di qualità. Ciascun paziente/utente è pregato di segnalare le proprie osservazioni o i propri suggerimenti. A tal fine nell'area relax, adiacente alla postazione di front-office è posta una teca per raccogliere i suggerimenti con schede prestampate. Le terme si impegnano a tenere conto di quanto suggerito ed a rispondere se richiesto.

3.4. Efficienza ed efficacia


I servizi offerti devono essere erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. A tal fine la struttura si ispira all'architettura di un Sistema di Qualità, ed il suo utilizzo, dovrebbe garantire:

- l'individuazione di obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi attraverso la Politica per la Qualità e i correlati obiettivi annuali;
- la misurazione delle prestazioni dei servizi erogati attraverso appositi indicatori, quantificati periodicamente e riportati sulla carta dei servizi aggiornata con cadenza annuale;
- la definizione dei requisiti caratteristici e qualificanti del servizio di cure termali e dei requisiti relativi alle diverse tecniche di cura termale.
-

3.5. Riservatezza

Il personale operante nella struttura si impegna a garantire ed assicurare l'assoluta riservatezza del trattamento dei dati in ingresso ed in uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della privacy (Regolamento Europeo UE 679/2016). In particolare:

- I dati anagrafici e personali vengano trattati solo dagli incaricati e per le funzioni necessarie ad espletare il servizio;
- pubblicazione per affissione nelle sale d'attesa dell'informativa redatta sulla base di quanto previsto del Regolamento Europeo 679/2016;
- coupon per il rilascio del consenso alla raccolta, trattamento, conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili da parte dell'utente;
- misure di sicurezza per la protezione dei dati personali e sensibili nei confronti di terzi.
-

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	8 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

3.6. Partecipazione

L'Organizzazione garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.

3.7. Rispetto dell'ambiente

La struttura opera nella convinzione che le politiche ambientali responsabili sono un investimento strategico per il futuro. I procedimenti produttivi sono organizzati in modo da avere il minore impatto ambientale possibile.

4. MEZZI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Privacy


Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il decreto indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto dell'art. 13 del succitato decreto la Direzione ha provveduto, a rendere visibile nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di chiusure ermetiche.

4.2. Semplificazione delle procedure

La società limita le procedure e le formalità necessarie per l'accesso degli utenti ai servizi/prestazioni. Le modalità di prenotazione dei servizi sono rese comprensibili e facilmente accessibili.

4.3. Informazioni agli utenti

La struttura fornisce agli utenti una completa, chiara e aggiornata informazione riguardo ai servizi/prestazioni e alle modalità di erogazione. Le informazioni sulla struttura e sui servizi offerti possono essere acquisite in diversi modi, infatti, la struttura sanitaria è presente sul web con un proprio sito: <https://www.cotiliaterme.com>, è presente, inoltre, in vari motori di ricerca. Gli utenti venuti a conoscenza della nostra struttura possono chiedere ulteriori

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	9 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

informazioni, prima di effettuare la prenotazione, sia telefonicamente o attraverso e-mail. L'addetto all'accettazione risponderà alle richieste con cortesia e disponibilità, cercando di fornire tutte le delucidazioni di cui il cliente necessita e cercando di rilevare le sue aspettative per poter, ove possibile, rassicurarlo che le stesse saranno soddisfatte.

4.4. Rapporto con gli utenti

Nei rapporti con gli utenti, la struttura si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti/collaboratori della società sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche. La società e i dipendenti/collaboratori si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei servizi. Presso l'accoglienza sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

4.5. Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti


Per valutare il raggiungimento della qualità e degli obiettivi perseguiti, la società esegue apposite verifiche. In conseguenza dei risultati accertati, la struttura conferma o ridefinisce gli obiettivi di qualità al fine ultimo di un miglioramento dei servizi. La struttura rileva il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative degli utenti sui servizi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti e degli appositi questionari che gli utenti possono restituire compilati;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

4.6. Gestione dei reclami

L'azienda si impegna ad esaminare, con la massima tempestività, suggerimenti o reclami verbali e scritti da parte dell'utenza. Sui reclami scritti l'azienda, dopo aver provveduto e richiedere alle singole funzioni interne le informazioni inerenti al caso, fornirà all'interessato, sempre per iscritto, utili risposte formali entro 30 gg comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi nel caso il reclamo sia stato giudicato rilevante della Direzione aziendale. Tali reclami potranno pervenire all'azienda:

- a mezzo consegna diretta presso la Direzione aziendale;
- mediante posta indirizzandoli alla Direzione Prodotto – Cotilia Terme, via Salaria km 102 Castel S. Angelo (RI) 02010;

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	10 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- a mezzo posta elettronica a prodotto@cotiliaterme.com.

Sulla base delle attività precedenti Cotilia Terme:

- verifica periodicamente la qualità dei servizi e valuta il grado di soddisfazione degli utenti;
- definisce un piano di miglioramento della qualità dei Servizi modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standards correnti.

4.7. Diritti del curando


Il curando ha diritto per tutta la durata del ciclo di cure:

- ad essere assistito con attenzione e professionalità e trattato con rispetto e cortesia;
- ad ottenere, dall'intero staff operante nello stabilimento termale, tutte le informazioni necessarie sia per l'espletamento della cura;
- ad ottenere, dal personale sanitario operante nella struttura, informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi della malattia, la terapia proposta e la prognosi;
- ad ottenere ampie garanzie sulla riservatezza dei dati contenuti nella cartella sanitaria salvo gli obblighi di legge.

Ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e presentare suggerimenti e reclami mediante idonei strumenti messi a disposizione dall'azienda.

4.8. Doveri del curando

- L'utente, quando accede alle cure è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, fisioterapico, tecnico e con la direzione aziendale.
- L'accesso al servizio/prestazione, esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- È dovere di ogni utente informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della struttura.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	11 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- Presso la struttura, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati.
- Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere dell'utente.

-

4.9. Assistenza per i cittadini stranieri

Le cure termali non si possono ottenere presentando la Tessera Europea di Assicurazione malattia (TEAM) ma sono concesse esclusivamente sulla base della presentazione del modello E112 (o S2) presso la ASL territorialmente competente.

SEZIONE 2

PRESTAZIONI/SERVIZI EROGATI


5. FINALITÀ SERVIZI

L'acqua sulfurea rappresenta l'unico mezzo chimico "farmacologico" utilizzato a fini terapeutici presso Cotilia Terme. L'acqua sulfurea di Cotilia è caratterizzata da un buon grado solfidrometrico. Quest'acqua - previa esecuzione di opportune sperimentazioni cliniche universitarie - è stata riconosciuta dal Ministero della Salute efficace per la cura di numerose patologie in ambito otorinolaringoiatrico, pneumologico, gastroenterologico, ginecologico, artroreumatologico, flebologico e dermatologico.

6. APERTURA AL PUBBLICO

Il presidio sanitario - *per l'attività autorizzata che per l'attività accreditata, specificatamente indicata nel DCA U00018/19 della Regione Lazio* - è autorizzato ad una apertura al pubblico dal 1 Gennaio al 31 Dicembre di ogni anno solare, dal

- **lunedì al sabato (escluso giorni festivi)**
 - **dalle ore 8.00 alle ore 12.00 - dalle ore 15.00 alle ore 19.00**
- La temporalità connessa all'apertura potrebbe essere suscettibile di variazione, per cui si invitano i clienti a consultare il sito aziendale o contattare


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	12 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

il front-office attraverso i canali telefonici o di supporto tramite la messaggistica, per ottenere informazioni nel merito.

7. REPARTI E SERVIZI

Il contesto ambientale di Cotilia Terme vede a pochissima distanza l'area archeologica che conserva le rovine dell'antico centro sabino romano di Aquae Cutiliae (fra cui le antiche terme) ed è caratterizzato da piccoli specchi d'acqua che, per il colore e la fitta vegetazione circostante, fanno pensare alle brillanti acque dei Caraibi, ove sgorgano due fonti dette "Vecchi Bagni" e "Nuovi Bagni". Il complesso termale si estende su una superficie di 7500 mq, ove presenti due edifici diversificati funzionalmente e denominati blocco "A" e blocco "B". Su quest'ultimo sono in corso investimenti per l'ammodernamento strutturale, tecnologico ed organizzativo. Nel corpo centrale dell'edificio denominato Blocco "A" si trova la zona di accoglimento dei pazienti/utenti, il front-office dedicato alle informazioni ed alle prenotazioni delle prestazioni sanitarie in convenzione con il S.S.N. o a pagamento. Il Blocco "A" in un'ottica distributiva – nella mera volontà di orientare l'utente/paziente – è suddiviso in aree funzionali, ovvero:


- **Area A** – zone polifunzionale che ospita le strutture direzionali ed amministrative ed una sala relax che può essere adibita a sala convegni. In questa area vengono erogati:
 - servizi medici di accettazione termale per prestazioni in convenzione con il S.S.N. o private
 - servizi medico-specialistici ambulatoriali, quali visite mediche, esami diagnostici e terapie, relativamente alla pneumologia, fisiatria, cardiologia, gastroenterologia e ginecologia.
- **Area B** - in questa area vengono erogati:
 - servizi medico-specialistici ambulatoriali, quali visite mediche, esami diagnostici e terapie, relativamente alla otorinolaringoiatria, fisiatria, pneumologia ed odontostomatologia.
 - Direzione Sanitaria
- **Area C** – ospita reparti inalatori termali dedicati a pazienti in età pediatrica
 - Area relax dedicata ai pazienti in età pediatrica
 - Servizio di sterilizzazione
- **Area D** – ospita reparti inalatori termali dedicati a pazienti adulti.
 - Area relax dedicata ai pazienti adulti

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	13 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

7.1. Normative su Ticket e pagamenti in regime di convenzione SSN

Le prestazioni previste dal nomenclatore tariffario della Regione Lazio ed erogate dalla struttura in regime di convenzione con il S.S.N.:

- **per i cittadini non esenti** il ticket di 55,00 Euro, va pagato su tutte le prestazioni ambulatoriali convenzionate (cittadini di età compresa tra i 6 e i 65 anni), per i **parzialmente esenti** la quota fissa è di 3,10 Euro.
- **per i cittadini esenti i criteri di esenzione** sono i seguenti:
 - o I cittadini di età inferiore ai sei anni o sopra i 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 36.151,98 Euro;
 - o I titolari di pensione sociale ed i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge, più 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
 - o I titolari di pensione al minimo con più di 60 anni ed i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge, più 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
 - o I disoccupati ed i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge, più 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
 - o Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2^a alla 5^o
 - o Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
 - o Gli invalidi civili dal 67% al 99%;
 - o Gli invalidi civili con assegno di accompagnamento;
 - o Gli invalidi del lavoro dal 67% al 79%
 - o Gli invalidi del lavoro con invalidità inferiore ai 2/3, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
 - o Ciechi e sordomuti di cui all'art. 6 e 7 della legge 482/68;
 - o Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1^a alla 5^a non titolari di pensione diretta vitalizia;

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	14 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a non titolari di pensione diretta vitalizia, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Portatori di patologie neoplastiche maligne;
- Esenti per patologia solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante.

– **Pazienti totalmente esenti**


- Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5a titolari di pensione diretta vitalizia; - Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a, titolari di pensione diretta vitalizia, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante; - Gli invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria;
- Gli invalidi civili al 100%;
- Gli invalidi civili con assegno di accompagnamento;
- I grandi invalidi del lavoro con invalidità superiore all' 80%;
- I ciechi assoluti.

Categorie Protette

Le c.d. categorie protette (ex art. 57 comma 3 l.n. 833/78 e art.13 c.6 D.L. n.463/83, come modificato dalla legge di conversione L.n. 638/83) possono fruire, nel corso dell'anno, di un ulteriore ciclo di cure specifico. Rientrano in questa categoria: invalidi per causa di guerra e di servizio, ciechi, sordomuti e invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi, invalidi del lavoro. Tutti coloro che si sottopongono alle cure sono tenuti a dichiarare, sul retro della prescrizione-proposta, sotto la propria responsabilità che, nell'anno solare in corso, non hanno fruito di altro ciclo di cure specifico, con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure di avere diritto ai trattamenti previsti per gli appartenenti alle categorie protette.

Le terme per i lavoratori

Le prestazioni termali non possono essere fruito dai lavoratori dipendenti, pubblici e privati, al di fuori del periodo di ferie o di congedo ordinario. È possibile per il personale rientrante nelle categorie dei mutilati, invalidi di guerra o per servizio, effettuare le cure prescritte in relazione al proprio stato di invalidità, secondo i limiti previsti dalla normativa vigente e dai rispettivi CCNL, avvalendosi del congedo per cure, rientrante nella disciplina delle assenze per malattia. Nel caso in cui, per la terapia o la riabilitazione relative ad affezioni o stati


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	15 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

patologici, il medico dell'ASL o degli enti previdenziali giudichi determinante il ricorso ad un tempestivo trattamento termale e per tale ragione venga sconsigliato un differimento del trattamento, il dipendente, fruendo del congedo per malattia, potrà recarsi ad effettuare le prescritte terapie presso le Terme indicate. Quest'indirizzo normativo è stato ribadito anche da recenti pronunce della Corte di Cassazione, che ha sottolineato la necessità da parte del medico prescrittore di un motivato giudizio circa l'indifferibilità del trattamento e la "specificità idoneità terapeutica o riabilitativa delle cure prescritte".

7.2. Prestazioni poste a carico del S.S.N.

Lo stabilimento termale è classificato al 1° livello Super. Molte delle prestazioni erogate all'interno del complesso termale possono essere poste a carico del S.S.N. secondo le normative vigenti. I pazienti che decidono di usufruire presso le Terme di Cotilia di quanto rientrante nel pannello delle prestazioni termali convenzionabili con il S.S.N. (come da tabella ex D.M. 15/12/94 e successive conferme/integrazioni), devono munirsi preventivamente di valida prescrizione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, oppure dal Pediatra di Libera Scelta o da uno idoneo Specialista ambulatoriale convenzionato, compilata sull'apposito ricettario regionale in dotazione agli stessi professionisti e indicante una diagnosi coerente ad uno dei cicli di cura eseguibili presso il complesso termale di Cotilia. Ai sensi della normativa sanitaria nazionale, ciascun utente ha diritto ad usufruire, con oneri a carico del S.S.N., di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia per ogni anno legale (1 gennaio - 31 dicembre). Ricordiamo che il ciclo di terapia termale in convenzione con il **Servizio Sanitario Nazionale, composto da 12 giorni di cura, deve essere completato in un arco temporale di 16 giorni di calendario al fine di ottenere l'effetto terapeutico ottimale; il ciclo di cure convenzionato può essere completato al massimo entro 60 giorni.**

PRESTAZIONI	TIPOLOGIA
89.91.2 SEDUTA INALATORIA Inalazione o nebulizzazione o aerosol o humages	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rinofaringiti croniche o recidivanti</i> • <i>Riniti atrofiche aspecifiche e ozenatose</i> • <i>Riniti vasomotorie specifiche o aspecifiche</i> • <i>Riniti allergiche</i> • <i>Sinusiti croniche o recidivanti</i> • <i>Faringolaringiti croniche o recidivanti</i> N. 24 CURE INALATORIE

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	16 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


89.92.1 IRRIGAZIONI VAGINALI	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva</i> • <i>Leucorrea persistente da vaginite cronica aspecifica e distrofica</i> • <i>Vaginite</i> • <i>Annessite</i> N. 12 IRRIGAZIONI VAGINALI
89.93.1 89.92.4 SEDUTA DI CURA IDROPINICA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dispepsie</i> • <i>Gastriti croniche atrofiche</i> • <i>Stipsi croniche</i> • <i>Malattie epato-biliari urinarie e renali</i> N. 12 CURE IDROPINICHE
89.93.3 CICLO DI CURA DI VENTILAZIONE POLMONARE INTEGRATA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sindromi rinofaringolaringo bronchiali</i> • <i>Bronchiti catarrali croniche</i> • <i>Broncopneumopatie ostruttive croniche</i> • <i>Bronchiectasie</i> • <i>Pneumoconiosi</i> N. 12 VENTILAZIONI POLMONARI N. 18 CURE INALATORIE
89.93.2 CICLO DI CURA SORDITÀ RINOGENA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Otiti medie siero-mucose</i> • <i>Otiti catarrali</i> • <i>Otiti medie purulente croniche</i> • <i>Stenosi tubariche</i> • <i>Ipoacusie trasmissive</i> N. 12 INSUFFLAZIONI ENDOTIMPANICHE/POLITZER N. 12 CURE INALATORIE

Le varie tecniche inalatorie consentono di immettere nel sistema orecchio-naso-gola le acque minerali opportunamente suddivise o i gas delle acque minerali. Le principali modalità sono:

– **Nebulizzazioni**

L'acqua minerale trasformata in una nebbia più o meno densa, è immessa in un ambiente nel quale i pazienti restano per tutta la durata dell'applicazione, o immessa in un apparecchio individuale a getto diretto.

– **Inalazioni**

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	17 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

L'acqua minerale è frantumata in particelle più o meno piccole; il paziente di fronte all'apparecchio inala il getto di particelle prodotte.

– **Aerosol**

Gli apparecchi suddividono l'acqua minerale in particelle di dimensioni con diametro da 3 a 10 micron che si diffondono prevalentemente nelle vie respiratorie alte.

– **Humages o Emanazioni**

Utilizzano i gas delle acque minerali; si distinguono in "collettivi", quando i gas termali vengono immessi in un ambiente collettivo; "individuali", quando sono immessi in un singolo apparecchio; "insufflazioni naso-faringee" quando sono condotti direttamente nelle fosse nasali e nel faringe, mediante opportuni cateteri o sonde; "insufflazioni tubo-timpaniche" quando arrivano nell'orecchio medio.

– **Idropinoterapia o cura Idropinica**

Consiste nel bere una determinata quantità di una o più acque minerali in determinate condizioni di temperatura, orario, tempo, ritmo secondo la prescrizione medica.

– **Irrigazioni vaginali**

L'acqua minerale a bassa pressione e alla temperatura di 37°C viene immessa nella vagina attraverso un tubo irrigatore in quantità di 1-2 litri per la durata di 10-15 minuti; un ciclo comprende un'irrigazione al giorno per un totale di 12-15, da ripetersi eventualmente nell'anno.

– **Ventilazione polmonare**

Viene erogata con un apparecchio che eroga un aerosol sulfureo a pressione positiva intermittente.


7.3. Consulenze, accertamenti e terapie erogati non a carico del S.S.N.

Nei casi in cui il cliente non possa usufruire delle cure a carico del S.S.N. di cui al punto che precedente, le stesse potranno essere erogate dalle Terme di Cotilia con costi a carico del cliente. Presso il centro termale, precisamente nel **Blocco A** si possono effettuare in regime privatistico le seguenti prestazioni ed accertamenti:

Area A

– **PNEUMOLOGIA**

- Valutazione pneumologica
- Esame spirometrico

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	18 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

– **GINECOLOGIA**

- Irrigazione vaginale (*minimo 3 cure*)

– **GASTROENTEROLOGIA**

- Cura idropinica (*minimo 6 cure*)
- Visita gastroenterologica
- Idrocolonerapia

– **CARDIOVASCOLARE**

- Elettrocardiogramma

– **FKT**


- Ginnastica posturale (*minimo 8 sedute*)
- Tecar terapia
- Ultrasuoni
- Pressoterapia
- Elettrostimolazione e tens

Area B

– **OTORINOLARINGOIATRIA**

- Visita ORL
- Esame vestibolare
- Esame impedenzometrico
- Esame audiometrico tonale liminare
- Esame audioimpedenzometrico
- Rinofibrolaringoscopia
- Lavaggio auricolare
- Nebulizzazione
- Riabilitazione tubarica
- Doccia nasale
- Irrigazione nasale
- Insufflazione endotimpaniche o politzer (*minimo 5 cure*)

– **PNEUMOLOGIA**

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	19 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- Ventilazione polmonare
- Ventilazione polmonare con esame spirometrico e ginnastica respiratoria (minimo 6 sedute)

– **ODONTOSTOMATOLOGIA**

- Irrigazione gengivale

Area C (Pazienti in età pediatrica)

– **OTORINOLARINGOIATRIA**

- Inalazione (minimo 6 cure)
- Aerosol (minimo 6 cure)
- Humage (minimo 6 cure)

Area D (Pazienti Adulti)

– **OTORINOLARINGOIATRIA**

- Inalazione (minimo 6 cure)
- Aerosol (minimo 6 cure)
- Humage (minimo 6 cure)
- Doccia nasale micronizzata (minimo 6 cure)

I costi delle visite specialistiche o comunque di tutte le prestazioni erogate sono aggiornati annualmente (o secondo necessità) e riportati sui tariffari.

7.4. Informativa principali prestazioni ambulatoriali


▪ **OTORINOLARINGOIATRIA**

> **Visita ORL**


La visita otorinolaringoiatrica consente di diagnosticare le patologie a carico di orecchie, naso e/o gola, che anatomicamente sono organi distinti ma funzionalmente collegati tra di loro. Grazie a questa visita è possibile anche stabilire la terapia più idonea.

> **Inalazione**

Le inalazioni a getto diretto di vapore sono cure individuali che sfruttano apparecchi predisposti ad una miscelazione di acqua minerale sulfurea fredda fluente (in quantità di circa 2 litri per seduta terapeutica) e vapore acqueo saturo erogato con pressione di circa


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	20 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

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 che adduce ad un terminale orientabile che permette una leggera variazione alla direzione verso cui indirizzare il flusso di vapore emesso. Quindi anche se la macchina è ad altezza fissa grazie al terminale orientabile il flusso può adeguatamente servire utenti di altezza consistentemente diversa senza costringerli ad innaturali posture per la decina di minuti necessari al completamento della seduta di terapia. Per i bambini di più modesta età (e ovviamente altezza) risulta comunque sempre consigliabile usare sedili più alti per agevolare un corretto allineamento con l'apparecchio. Nonostante la miscelazione con acqua sulfurea fredda e la dispersione termica subita nella camera ceramica di nebulizzazione, la temperatura di emissione al terminale è consistentemente alta (46-48°C). Pertanto il flusso, pur se a livelli termici non in grado di produrre severi danni o ustioni, non andrebbe comunque mai intercettato all'uscita dall'apparecchio e ancor meno, ovviamente, all'interno. L'operatore di reparto farà sempre attenzione ad illustrare ai genitori questo particolare, in maniera da evitare spiacevoli incidenti ai piccoli utenti. L'operatore inoltre sorveglierà tutti gli assistiti affinché si accomodino alla distanza ottimale (generalmente 25-35 cm dal terminale) di intercettazione del flusso inalatorio. 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, Humage). La presenza di stati acuti infiammatori delle vie respiratorie o di poliposi ostruente controindica l'esecuzione di questa terapia. L'inalazione caldo umida a getto diretto, oltre che sulle mucose delle prime vie aeree, apporta un notevole miglioramento anche in alcune alterazioni della cute del viso (dermatosi sebacee, acne giovanile). Si ricorda però che il SSN non riconosce queste patologie come indicazione abilitante al rilascio di una prescrizione. Gli utenti che eseguono questo tipo di terapia con finalità Dermatologiche dovrebbero inoltre sostenere sedute terapeutiche più lunghe della decina di minuti validi per i trattamenti ORL o Pneumologici.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	21 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

> **Aerosol**

L'Aerosol è una cura inalatoria individuale. Come per l'apparecchio per le inalazioni 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. 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 (dispositivo medico classe IIA) od una mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA). La temperatura dell'acqua sulfurea addotta all'apparecchio non supera i 30°C. Pertanto, anche in virtù del contrasto con l'Inalazione (che nella gran parte dei pazienti ha preceduto l'esecuzione dell'Aerosol), quest'ultima viene percepita dagli assistiti come terapia "fredda". Al proposito va ricordato ai pazienti che a tutt'oggi non esistono studi o ipotesi che individuino la componente termica per esplicitare una significativa funzione nei meccanismi di azione delle cure termali inalatorie, pertanto le differenze di azione fra Inalazione ed Aerosol vanno ricercate nelle differenti dimensioni nella granulometria del polverizzato e non nelle differenze di temperature fra le due cure. La temperatura dell'acqua che arriva all'apparecchio (con relativa percentuale di passaggio alla fase vapore) e la polverizzazione della medesima in fine dispersione micellare rendono l'Aerosol pur sempre una terapia consistentemente "umida". Ciò va sempre ricordato per tranquillizzare quei pazienti affetti da determinate patologie che veicolano un consiglio da parte di specialisti ORL di evitare cure inalatorie "secche". Il dispositivo personale di contatto preferenzialmente consigliato è la forcina nasale. Questo dispositivo provoca infatti a livello della biforcazione un ulteriore abbattimento delle particelle con diametro più grande ed agevola quindi l'inalazione di un granulato di dimensioni più fini in grado di raggiungere anche quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. Va in ogni caso ricordato che anche in quei pazienti che preferiscono o sono obbligati (per esempio in presenza di forti deviazioni del setto o varici nasali) all'uso delle mascherine quali dispositivi di contatto, la respirazione va ugualmente

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	22 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


condotta con normale ritmo nasale. Il dispositivo di contatto, qualsiasi esso sia, viene messo a disposizione degli utenti come elemento monouso.

> **Humage**

L'Humage è una cura inalatoria particolare che consiste nel far respirare al paziente una miscela di aria sterile sanitaria arricchita dai gas liberati per movimentazione dall'acqua sulfurea fluente circolante in un vaso gorgogliatore. Il contenuto di gas sulfurei (H₂S) inalati con questa cura può essere anche estremamente elevato. Pertanto ogni stabilimento caratterizza questa cura nelle modalità pratiche di esecuzione in relazione al tipo di acqua disponibile. Le principali variabili fra stabilimento e stabilimento riscontrabili nell'esecuzione della cura consistono nelle modalità di liberazione dei gas (in ambiente o in postazione singola), nei tempi di somministrazione (in genere ad impegno progressivo), nelle modalità di adduzione del flusso al paziente (con adduzione tramite tubo nell'ambiente prossimo all'apparecchio o con adduzione diretta al paziente tramite tubo e dispositivo di contatto). A Cotilia l'Humage è una cura inalatoria individuale. Le particolari caratteristiche dell'acqua sulfurea consigliano di eseguirla con schemi di adduzione diretta con tubo in gomma e mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA), e tempi di somministrazione variabili fra i due minuti delle prime sedute ed i quattro delle ultime. Lo stato gassoso della componente minerale inalata consente la diffusione completa di quest'ultima in tutto l'albero respiratorio e quindi anche nelle più fini diramazioni alveolari e nelle cavità paranasali.

> **Doccia nasale micronizzata**

La doccia nasale micronizzata è una metodica terapeutica a cavallo fra una cura inalatoria ed una cura irrigativa. La tecnica consiste nell'immissione a pressione nelle fosse nasali di acqua minerale nebulizzata. Il nebulizzato viene prodotto da un'ampolla Rino-Jet in polipropilene (dispositivo medico classe IIA) grazie alla miscelazione nel dispositivo di aria compressa sanitaria ed acqua sulfurea. Il nebulizzato è costituito da particelle acquose di un certo diametro (circa 20-30 micron). Si esegue facendo aderire alle narici un'apposita ampolla collegata al Rino-Jet il quale è in grado di tenere separata l'acqua in ingresso da quella residua di lavaggio che viene scaricata in lavandino da un apposito tubicino. La doccia nasale micronizzata determina un lavaggio delle fosse nasali sicuramente altrettanto efficace di quello prodotto con le semplici irrigazioni, ma più delicato e con maggiori capacità di penetrazione nelle cavità paranasali. Il paziente ha a

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	23 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

disposizione 15 minuti per portare a termine la seduta di irrigazione.

> **Esame cocleo-vestibolare**


È un insieme di manovre rivolte a valutare il senso dell'equilibrio. È noto che l'orecchio non è solo l'organo dell'udito, ma anche l'organo dell'equilibrio. La parte posteriore dell'apparato uditivo si unisce ad un apparato molto complesso, dotato di recettori e di vie nervose proprie, denominato apparato vestibolare. L'apparato vestibolare comprende il labirinto, il sacculo e l'utricolo.

> **Rieducazione tubarica**

La rieducazione tubarica è una importante integrazione del ciclo di cura della sordità rinogena. Infatti agendo sulle qualità dinamiche dell'ostio tubarico in sovrapposizione a quanto ottenibile in tema di miglioramento delle qualità di base della mucosa respiratoria grazie alle altre terapie termali, in generale in tutti i pazienti, ma ancor più in quelli in età evolutiva, viene raggiunto un ben più valido risultato nella gestione dei quadri di sordità rinogena e nelle affezioni croniche dell'orecchio medio. La rieducazione tubarica è un complesso mix di esercizi linguali, velari e mandibolari, di esercizi di rieducazione della respirazione nasodiaframmatica e di respirazione mono e binarinale, di esercizi per la deglutizione con manovre di autoinsufflazione. Nei bambini, in genere, gli esercizi vengono somministrati dal terapeuta formando piccoli gruppi omogenei, onde sfruttare il carattere ludico a giustificazione della gestualità inusuale (smorfie, sbadigli, produzione di schiocchi, suoni, eruttazioni, ecc.) e spingere il livello emulativo.

> **Esame impedenziometrico**

l'esame impedenziometrico, generalmente viene eseguito da uno specialista otorinolaringoiatra, attraverso cui si ricavano informazioni circa lo stato di salute e la funzionalità dell'orecchio. Questo esame permette di valutare l'elasticità del timpano e della catena di ossicini responsabili della funzione dell'udito; risulta pertanto utile per diagnosticare eventuali disturbi a carico dell'orecchio medio. Può essere anche utilizzato per monitorare l'andamento di una terapia prescritta. Per questo esame diagnostico non sono previste particolari norme di preparazione. Questo esame può essere effettuato senza alcuna difficoltà sia dagli adulti sia dai bambini. Non vi si possono però sottoporre soggetti con perforazione della membrana timpanica o affetti da otite acuta dell'orecchio medio. L'esame non è di tipo invasivo, non è pericoloso e il paziente

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	24 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

non sente alcun dolore durante l'esecuzione. L'esame viene eseguito inserendo un cono all'interno dell'orecchio dal quale viene emessa una pressione sonora di entità variabile in grado di mettere in movimento il timpano e la catena degli ossicini a esso annessi. In base ai risultati dell'esame lo specialista sarà in grado di rilevare eventuali disturbi a carico della percezione uditiva e di comprendere la natura del problema uditivo.

> **Esame audiometrico tonale liminare**


è un esame in grado di fornire informazioni sulla capacità uditiva. Generalmente viene effettuato dal tecnico audiometrista. Questo esame consente di individuare eventuali perdite della percezione uditiva. Per sottoporsi a questo esame diagnostico, per nulla invasivo, non è prevista alcuna norma di preparazione. L'esame non presenta alcuna controindicazione e può essere effettuato da adulti e bambini. L'esame non è invasivo, non è doloroso e non è pericoloso. Come funziona l'esame audiometrico? L'esame audiometrico tonale si esegue all'interno di una speciale cabina insonorizzata e prevede l'utilizzo di un paio di cuffie da mettere sulle orecchie. L'operatore invierà alle cuffie dei suoni - partendo dai toni bassi fino ad arrivare a quelli alti - e chiederà al paziente di dare un cenno di consenso o di premere un pulsante tutte le volte che percepirà il suono: in questo modo il medico potrà determinare la soglia di minima udibilità del soggetto. L'esame può prevedere anche l'uso di un dispositivo che viene posizionato sull'osso dietro l'orecchio e che proprio attraverso l'osso trasmette le vibrazioni direttamente all'orecchio interno. Mediante la capacità del soggetto di recepire i suoni lo specialista è in grado di valutare la funzionalità dell'orecchio esterno e dell'orecchio medio. Attraverso l'uso delle vibrazioni si valuta invece la funzionalità dell'orecchio interno.

> **Esame audioimpedenzometrico**

L'esame impedenzometrico è un esame, generalmente eseguito da uno specialista otorinolaringoiatra, attraverso cui si ricavano informazioni circa lo stato di salute e la funzionalità dell'orecchio.

> **Rinofibrolaringoscopia**

La rinofibrolaringoscopia è un'indagine che utilizza uno strumento ottico che, attraverso la visione della cavità nasali (rinofaringe e faringolaringe), permette allo specialista di avere una visione completa delle patologie del distretto otorinolaringoiatrico.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	25 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

> **Lavaggio auricolare**


Lavaggio dei condotti uditivi esterni mediante apposita siringa o tramite aspirazione. Viene utilizzato per asportare il cerume e gli essudati dal condotto uditivo che contengono tossine batteriche e detriti che possono contribuire ad una possibile infiammazione. Mediante esame otoscopico viene rilevata la presenza del tappo di cerume che ostruisce la visione della membrana timpanica, ne viene stimata l'entità e la consistenza. La presente prestazione può essere praticata da un medico specialista in ORL.

> **Nebulizzazione**

Si tratta di una tecnica inalatoria collettiva eseguita in ambienti dedicati esclusivamente a questo tipo di terapia (camere di nebulizzazione). Nelle camere di nebulizzazione appositi apparecchi (bracci o "funghi" di nebulizzazione) generano una nebbia di acqua termale che viene distribuita nell'ambiente, saturandolo. La nebbiolina termale viene prodotta all'interno del "fungo" mediante la polverizzazione dell'acqua minerale spinta contro barre frangi-getto dopo essere stata richiamata da un flusso di aria sanitaria sterile compressa. L'ulteriore arricchimento di componente salina (cloruro di sodio purificato) agevola la permanenza in sospensione delle micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea. La granulometria del nebulizzato è estremamente concentrata e fine (circa 3 micron) e quindi in grado di stimolare preferenzialmente quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. A Cotilia esiste 1 camera di nebulizzazione, disponibili a due a due per le terapie, visto che la seduta di terapia va eseguita in camere sature e che al termine del periodo di utilizzabilità (20 minuti) le camere subiscono automaticamente un processo di igienizzazione attraverso un ricambio totale dell'aria e successiva riattivazione del fungo di nebulizzazione con risaturazione dell'ambiente (ricambio-risaturazione in 20 minuti). Generalmente le nebulizzazioni sono cure inalatorie ad impegno progressivo, con una o due sedute al giorno della durata iniziale di 8 -10 minuti, da portare gradualmente ai 20 minuti negli ultimi giorni di terapia.


> **Insufflazioni endotimpaniche**

Le insufflazioni permettono di addurre in modo diretto miscela di gas (per un tempo limitato 1-3 minuti nell'orecchio medio una miscela di gas sulfureo a temperatura di circa 32° -35° C - quindi per tutto simile a quella utilizzata per l'Humage - a modesta pressione

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	26 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

0,2 - 0,5 Bar) prodotta da un gorgogliatore in cui scorre fluente l'acqua sulfurea. Due sono le metodiche di effettuazione della cura:

- *con catetere endotimpanico che permette di insufflare il gas nell'orecchio medio tramite contatto serrato con 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. Il catetere utilizzato è in plastica monouso. I cateteri risultano sufficientemente malleabili in modo da permettere al medico una consistente personalizzazione della terapia. Personalizzazione d'altronde indispensabile vista la frequenza con cui compaiono, nei pazienti che eseguono questa terapia, anomalie anche consistenti dell'assialità settale e delle dimensioni dei turbinati. 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. Il medico insufflatore monitorizza l'ingresso della miscela nella cassa del timpano per mezzo di un fonendoscopio munito di un'olivetta terminale in polipropilene (dispositivo medico classe IIA), inserita in maniera non ermetica nel condotto uditivo esterno dell'orecchio trattato;*
- *tramite politzer crenoterapico: la metodica nella pratica comporta una minore invasività, anche se forse richiede maggiore coinvolgimento e partecipazione da parte del paziente. In pratica 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 - dispositivo medico classe IIA), 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 o con l'atto della deglutizione (ghi, akka, ecc). Per tale motivo il paziente va addestrato all'emissione del fonema e deve inoltre collaborare durante tutto il tempo della seduta per ottenere ritmicamente una valida sequenza di innalzamento dei livelli pressori nel faringe alto, innalzamento quantomeno*

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	27 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

sufficiente a vincere transitoriamente la resistenza della tuba all'apertura. Pur essendo meno invasiva ed estremamente semplice nella sua realizzazione, la metodica è però meno monitorizzabile rispetto alle insufflazioni endotimpaniche e, inoltre, coinvolge contestualmente le due tube, che in alcuni pazienti possono essere dotate di anche consistenti differenze nelle proprie dinamiche (modalità di rilascio, stenosi, infiammazione, ecc). Pertanto a Cotilia il Politzer viene impiegato solo in quei casi in cui le insufflazioni sono realmente improponibili (bambini estremamente piccoli ed irrequieti, adulti con gravi anomalie nell'anatomia delle prime vie aeree, adulti con ipersensibilità nelle mucose delle prime vie aeree, ecc).


> **Irrigazione nasale**

Presso le Terme di Cotilia l'irrigazione nasale consiste nell'immissione di 3-5 litri di acqua sulfurea (fluente e preriscaldata a 37-38°C) nelle cavità nasali attraverso un sondino in silicone sanitario terminante con un dispositivo di contatto rigidamente monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA). L'acqua viene erogata con una pressione veramente modesta, sufficiente appena per risalire le cavità nasali. Il paziente ha a disposizione 15 minuti per portare a termine la seduta di irrigazione.

▪ **PNEUMOLOGIA**

> **Ventilazioni polmonari**

A Cotilia questa cura viene eseguita presso il reparto cure inalatorie con un apparecchio che eroga un aerosol sulfureo a pressione positiva intermittente. La metodica si rivolge a pazienti con iniziali-medie note di insufficienza respiratoria soprattutto se affetti da broncopneumopatia cronica ostruttiva e/o enfisematosa. Questa terapia ha una duplice finalità: consentire l'aerazione delle parti più profonde del polmone e ridurre il lavoro respiratorio. Considerando il possibile innesco di fenomeni di broncocostrizione e nell'ottica di sfruttare la maggiore distribuzione della ventilazione che si ottiene nei polmoni durante la seduta terapeutica, quasi sempre le ventilazioni polmonari sono coperte dalla somministrazione di blande dosi di farmaci broncodilatatori a rapida azione, erogate in continuum dall'apparecchio durante la sua attivazione. Si ricorda che questa è l'unica terapia termale che prevede la possibilità di utilizzare farmaci. La metodica va personalizzata sulla base delle risultanze della valutazione specialistica pneumologica e delle prove di funzionalità respiratorie, con l'opportunità di integrarla ad altre tecniche di

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	28 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

riabilitazione respiratoria (fisiokinesiterapia respiratoria, drenaggio posturale, riallenamento ventilatorio, ecc). Gli operatori di reparto presteranno sempre particolare attenzione ai pazienti che eseguono questo tipo di cura, educandoli ad una corretta esecuzione dell'esercizio.

> **Esame spirometrico**

(letteralmente "misurazione del respiro") è il più comune e diffuso esame della funzione respiratoria. Il test si esegue con l'ausilio di uno strumento chiamato spirometro. Essa misura la funzione dei polmoni, in particolare il volume e/o la velocità con cui l'aria può essere inspirata o espirata da un soggetto.

▪ **ODONTOSTOMATOLOGIA**

> **Irrigazione gengivale**

Presso le Terme di Cotilia l'irrigazione gengivale si estrinseca attraverso apparecchio opportunamente sagomato che consente di dirigere getti di acqua solfurea, ad una pressione di 0,5 - 2 atmosfere, sulla mucosa gengivale. Ne deriva il massaggio della mucosa, l'attivazione della circolazione e la detersione del muco e del tartaro. Rappresenta un ottimo coadiuvante terapeutico nelle malattie gengivali di tipo infiammatorio. Il ciclo di cura dura 12 - 15 giorni.


▪ **GASTROENTEROLOGIA**

> **Visita gastroenterologica**

La visita gastroenterologica è una visita medica che viene effettuata dal medico specialista in gastroenterologia per accertare la natura di diversi sintomi tra cui dolore e crampi addominali, sensazione di bruciore allo stomaco, presenza di diarrea (anche con muco e/o perdite ematiche), stitichezza.

> **Cure idropiniche**

Questa cura termale è caratterizzata esclusivamente dall'assunzione come bibita terapeutica dell'acqua minerale solfurea. Anche se esistono solo pochissime controindicazioni limitanti l'accesso a questo tipo di cura, a Cotilia il ciclo di cure Idropiniche deve obbligatoriamente essere prescritto dal medico termale previa valutazione del paziente. Una volta stabilita la congruità dell'esecuzione del ciclo, l'assistito riceve un badge magnetico che viene precaricato per consentire all'assistito il

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	29 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

prelievo quotidiano, da un dispenser gestito elettronicamente, dell'acqua nella posologia corretta individuata dal medico termale di accettazione. Ovviamente l'acqua erogata è fluente per consentire lo sfruttamento di tutte le sue peculiari e salienti qualità, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es. contenuto di idrogeno solforato). Come tutte le acque sulfuree, l'acqua minerale esplica sia un'azione locale a livello dell'intero tubo digerente, sia, previo assorbimento, un'azione sistemica soprattutto sull'area epatica e biliare. Le acque sulfuree possiedono anche una valida azione disintossicante ed antiputrefattiva, utile quindi in caso di stipsi. In questo ciclo di cura il Rischio Clinico per il paziente si concretizza solo nella possibilità di una modesta riacutizzazione del quadro infiammatorio, tanto più possibile quanto più significativamente già presente ancor prima dell'avvio del ciclo di cura. Il medico di accettazione indaga quindi in maniera specifica e puntuale il quadro clinico all'atto dell'accettazione in maniera da individuare e proscrivere o rinviare il ciclo in quei pazienti affetti da palesi stati di riacutizzazione di quadri gastritici o, ancor peggio, ulcerosi. Le qualità microbiologiche dell'acqua sono controllate in maniera ufficiale da Istituto competente esterno con cadenza annuale e con cadenza mensile dal laboratorio interno.


> **Idrocolonerapia**

L'idrocolonerapia è una tecnica nota fin dall'antichità e consiste in un lavaggio dell'intestino che viene praticata con acqua termale, ricca di sali minerali come il solfato, il bicarbonato e il calcio. L'idrocolonerapia è consigliata nei casi di disbiosi intestinale, consente l'eliminazione di tutti i rifiuti e le tossine che si sono depositati sulle pareti dell'intestino. Il colon così ripulito ritrova il suo ottimale funzionamento e determina, di conseguenza, un miglioramento della salute globale e del benessere dell'individuo. Ciascuna seduta di idrocolonerapia ha la durata di circa 45 minuti e un ciclo completo dovrebbe prevedere almeno 3 trattamenti effettuati preferibilmente a giorni alterni.

▪ **CARDIOVASCOLARE**

> **Elettrocardiogramma**

L'elettrocardiogramma è la registrazione grafica dell'attività elettrica del Cuore e delle variazioni che si verificano durante la contrazione cardiaca (sistole) e di rilasciamento (diastole) degli atri e dei ventricoli durante il suo funzionamento, raccolte per mezzo di elettrodi posti sopra la superficie del corpo.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	30 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

▪ **FISIOKINESITERAPIA**

> **Ginnastica posturale**

È una metodica fisioterapica che mira, attraverso esercizi specifici attivi e passivi, ad insegnare una corretta gestione della colonna, ad ottenere un buon allenamento funzionale, quantomeno sufficiente a svolgere le normali attività domestiche e lavorative, a mantenere una buona condizione fisica generale atta a prevenire le recidive lombosciatalgiche e cervicobrachialgiche e, non ultimo, a costruire degli schemi comportamentali che agevolino l'autogestione del proprio problema di colonna. Tutto ciò attraverso un riallineamento della posizione del corpo nello spazio, lavorando principalmente sull'allungamento delle fasce muscolari retratte e sulla rieducazione e coordinazione delle attività respiratorie. Le metodiche principalmente utilizzate presso le Terme di Cotilia sono: McKenzie, Mézières ed RPG (Rieducazione Posturale Globale).

> **Ginnastica respiratoria**

In presenza di quadri di insufficienza respiratoria è possibile immettere il paziente in schemi di riabilitazione respiratoria, che, pur se teoricamente eseguibili in qualsiasi struttura sanitaria coerentemente attrezzata in ambienti, strumenti ed organico, riconoscono nelle strutture termali ambiente ideale, ove possibile la somministrazione di cure inalatorie ed un valido soggiorno climatico, senza subire l'effetto, a volte consistentemente deprimente, del ricovero ospedaliero.


> **Tecar terapia**

Attiva i processi antinfiammatori e riparativi naturali di cui il nostro corpo predispone. Ciò permette di ridurre considerevolmente la soglia del dolore nel soggetto, oltre ad accelerare i tempi di recupero della fase riabilitativa.

La tecarterapia agisce in un raggio di radiofrequenze a onde lunghe a 0,5 Mhz, superiori a quelle che provocano le contrazioni muscolari. È sufficiente un elettrodo capacitivo o un elettrodo resistivo. Non ci sono controindicazioni particolari e la terapia si presenta dunque come innocua.

> **Ultrasuoni**

Si avvalgono di vibrazioni sonore a frequenze molto elevate non percettibili all'orecchio umano. L'irradiazione ultrasonora produce un effetto pulsante meccanico (micro-massaggio) ed un effetto termico che, sommandosi, facilitano ed esaltano gli scambi

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	31 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

cellulari ed intracellulari. La durata delle applicazioni varia da 10 a 15 minuti.

> **Ionoforesi**

La ionoforesi è una tecnica specifica che rientra nell'ambito delle elettroterapie. Viene utilizzata nel trattamento di alcune patologie dolorose come: artrosi, sciatica, artrite, strappi muscolari. Consiste nella somministrazione di un farmaco per via transcutanea attraverso lo sfruttamento di una corrente continua che viene prodotta da uno strumento specifico. Ha come vantaggio primario quello di poter introdurre nel corpo del paziente il medicinale puro, senza abbinarlo ad altre sostanze per poterlo veicolare senza apportare danni ad organi e tessuti (come potrebbe avvenire se somministrato per via orale).

> **Pressoterapia**

La pressoterapia è un trattamento medico, ma soprattutto estetico, che migliora il funzionamento del sistema circolatorio e del sistema linfatico, in chi vi si sottopone.

> **Massoterapia**

Un massaggio effettuato con sfioramento, frizione e pressioni leggere si trasforma quasi sempre in uno stato di rilassamento generale e di distensione psicofisica. Una seduta di massoterapia non è determinabile esattamente nella durata in quanto questa varia a seconda della zona da trattare, della patologia in atto, di come risponde il paziente, della sua sensibilità, della sua età e condizione generale. La determinazione del numero delle sedute e della durata del singolo trattamento sono sempre da programmare in base ai progressi ottenuti, anche se generalmente e per convenzione si fanno pacchetti di dieci incontri invitando il paziente a finire il ciclo anche se la sintomatologia è scomparsa, al fine di garantire un buon risultato duraturo.

> **Linfodrenaggio**

Il linfodrenaggio è un massaggio dolce, lento, ritmato, sistematico, estremamente tecnico che ha lo scopo di aprire e ricanalizzare le stazioni linfatiche per consentire il libero fluire della linfa. La linfa è prodotta nelle aree periferiche di tutto l'organismo e rappresenta un indispensabile meccanismo di recupero di acqua, sali minerali, proteine e cellule del sistema immunitario disperse nelle aree intertissutali per fuoriuscita dal letto microvascolare periferico. Il drenaggio della linfa è assicurato da un sistema canalicolare che progredendo dalla periferia verso i grandi dotti centrali è caratterizzato da una


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	32 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

crescente complessità anatomico-istologica. È fondamentale che la linfa scorra con regolarità lungo i canali del circolo linfatico. Essa infatti contribuisce al nutrimento delle cellule, all'eliminazione di prodotti del catabolismo cellulare e permette, grazie all'attività delle stazioni linfonodali, il controllo dell'aggressione da parte di eventuali contaminanti batterici o virali. Il linfodrenaggio interviene nella mobilitazione verso i canali linfatici degli eccessi di liquidi rimasti intrappolati negli spazi intertissutali, nella liberazione meccanica dei canali intasati o nello stimolo alla creazione di nuove vie di deflusso per la linfa laddove ci sia stata manomissione chirurgica o della integrità del circolo (ad es. Asportazione delle stazioni linfonodali ascellari in corso di mastectomia radicale oppure necrosi cicatriziale post irradiazione nella gestione di alcune neoplasie). Il linfodrenaggio è una metodica estremamente tecnica e richiede nell'operatore specifiche conoscenze dei circoli superficiali e profondi e particolare esperienza e manualità per una corretta applicazione, nonché buone qualità di resistenza fisica. Il linfodrenaggio va sempre eseguito sotto indicazione e controllo del sanitario visti i non trascurabili rischi che l'applicazione può comportare in alcuni pazienti (insufficienza cardiocircolatoria, tromboflebiti, trombosi venose profonde, neoplasie, ecc).

7.5. Lista di attesa

Le prenotazioni riguardano esclusivamente i reparti di cure per la sordità rinogena, il presidio ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale e gli ambulatori specialistici. Al momento della prenotazione, effettuata direttamente al servizio preposto di front-office, vengono indicati il giorno e l'ora dell'appuntamento. La prenotazione può essere anche effettuata telefonicamente (Centro Unico Prenotazioni - 0746 1791000) o a mezzo email. Le liste di attesa per i servizi sopra menzionati sono giornaliere, ed i posti previsti vengono assegnati in ordine cronologico di prenotazione. Il paziente in ogni caso è tenuto a confermare tre giorni prima tale prenotazione. I reparti termali sono dotati di numerose apparecchiature che consentono un libero accesso, con tempo di attesa limitato. L'azienda termale si riserva per le eventuali urgenze, valutate dai medici preposti all'accettazione, un posto giornaliero per ogni tipo di prestazione sanitaria. Qualora nella struttura sopravvenissero contrattempi tecnici, che impedissero il regolare svolgimento delle terapie, la medesima si impegna a far recuperare la prestazione. Il paziente è tenuto a presentarsi all'addetto del servizio, almeno 5 minuti prima dell'appuntamento fissato.

7.6. Modalità di pagamento

	Area Prodotto Direzione Sanitaria	CS	
		Revisione attuale	0
Page #	33 a 57	Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
		Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


I pagamenti presso la nostra struttura devono essere effettuati prima della visita medica e dell'erogazione delle cure. I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito o bancomat. In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione il paziente deve comunicarlo con congruo anticipo.

SEZIONE 3

PERCORSI ASSISTENZIALI

8. INFORMAZIONI GENERALI

L'accoglienza è un processo complesso influenzato dai rapporti interpersonali, dalle informazioni, dal comfort ambientale e dall'organizzazione del lavoro. Gli Operatori sanitari sono a contatto costante con le persone necessitanti di assistenza profilata, durante la permanenza in struttura. Risulta focale per l'operatore stabilire con i curandi relazioni di qualità, per consentire all'individuo di esprimersi liberamente, senza il timore di essere giudicato o rifiutato. La relazione di aiuto, intesa come una *"maniera per gestire una relazione interpersonale, volta a liberare le capacità dell'assistito a vivere in modo più pieno rispetto al momento del primo contatto"* comincia sin dal primo momento del contatto con la persona, a partire dalla raccolta dei dati. Ogni relazione umana, a prescindere dai ruoli degli interlocutori, è caratterizzata da uno scambio comunicativo. L'accoglienza e la soddisfazione del paziente sono indicatori di qualità dell'assistenza sanitaria. La presenza di protocolli di accoglienza è considerata uno degli indicatori di struttura, mentre l'attivazione di procedure e/o protocolli e la raccolta dell'anamnesi del paziente rappresenta uno degli indicatori di processo. Il gradimento del paziente per le modalità dell'accoglienza ed inserimento in un reparto/servizio è uno degli indicatori di esito. La riorganizzazione funzionale nell'erogazioni di prestazioni sociosanitarie in ambito termale e non, rappresenta per Cotilia Terme un focus sull'intera architettura progettuale, votata al benessere psico-fisico del paziente. Quanto grazie all'ascolto costante del paziente, che ha permesso alla struttura di garantire nei tempi previsti una lieta permanenza, potendo vantare un futuribile percorso termale "su misura" del paziente. In questa ottica – viste le numerose pubblicazioni medico-scientifiche che plaudono al beneficio delle cure termali nei pazienti in età pediatrica – si è inteso sviluppare un nuovo concept termale per i più piccoli, con una nuova area ludico-termale e relativo percorso assistito, grazie al personale sociosanitario di settore. Nelle modalità di costruzione e implementazione dei percorsi di diagnostica e cura del paziente, quest'ultimi testimoniano la volontà delle Terme di Cotilia di coinvolgere i pazienti nei processi di cura erogati dando loro un ruolo attivo nella definizione delle procedure assistenziali attraverso la distribuzione di informazioni sulle caratteristiche di eguaglianza dei diritti di accesso ai servizi,

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	34 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, tipologia delle stesse, standard qualitativi e assunzioni di impegno per i possibili miglioramenti del servizio oltre alle informazioni su procedure di ascolto e di tutela dei diritti dei pazienti. La Società si avvale, inoltre, di un Comitato Scientifico rappresentato dal Centro Studi Cotilia Thermae che supporta le linee di ricerca e lo sviluppo dei protocolli terapeutici nonché le iniziative in tema di educazione alla salute. Le seguenti procedure definiscono l'organizzazione della struttura e le attività degli operatori nelle fasi dell'accoglienza, la presa in carico e la dimissione della persona, da ricondurre alle attività termali ed ambulatoriali erogate dalla struttura sanitaria. La scelta di elaborare le procedure sull'accoglienza, la presa in carico della persona e la dimissione, nascono da alcune riflessioni:

- *queste fasi hanno un valore determinante sia per l'importanza che per la complessità del rapporto relazionale ed empatico, ancora prima che clinico, che l'operatore instaura con il paziente;*
- *inoltre l'accoglienza e la presa in carico del paziente sono fattori di qualità della struttura e degli operatori appartenenti alla stessa.*


L'azienda intende illustrare all'utenza con questo documento l'organizzazione e le norme di convivenza delle Aree Operative.

Si è pertanto inteso predisporre:

- *Cartella di Accoglienza quale strumento multilingue che raccoglie ed unifica una molteplicità di informazioni, che vanno da una serie di numeri utili (centralini, U.R.P., Tribunale diritti del malato), delle modalità di accesso, ecc., alla organizzazione della struttura (orari di ricevimento, di accesso) e consente all'utente la possibilità di esprimere un giudizio e fornire suggerimenti sul servizio e sulle prestazioni ricevute.*
- *Foglio di reclamo multilingue, inteso come atto positivo utile all'Azienda per individuare i propri punti deboli, innescare le conseguenti azioni correttive e, dunque, per trasformare la segnalazione in uno strumento d'indagine al quale dare seguito per la risoluzione dei problemi;*
- *Questionario di gradimento, multilingue, rivolto all'utenza.*


8.1. DEFINIZIONI

- **ACCOGLIENZA:** l'azione ed il modo di ricevere l'utente/paziente, l'atteggiamento o il comportamento generalmente cortese, rivolto a metterlo a proprio agio ed a fargli sentire gradita la propria presenza.
- **PRESA IN CARICO:** peso, onere, responsabilità. In sanità è modalità di governance di un


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	35 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

processo assistenziale articolato ed integrato nei suoi diversi passaggi, ovvero una modalità per garantire all'utente/paziente un insieme coordinato di interventi rivolti a soddisfare un bisogno complesso.

- **RELAZIONE DI AIUTO:** un rapporto di scambio verbale e non verbale che permette la nascita di un clima di fiducia, di rispetto, necessario all'utente/paziente per soddisfare i suoi bisogni fondamentali, per rapportarsi al meglio alla sua realtà, alle sue emozioni, ai suoi conflitti, ai suoi valori, ai suoi limiti, alle sue aspettative.
- **RESPONSABILE:** è colui che è consapevole delle conseguenze derivanti dalla propria condotta, che le controlla e che ne deve rispondere, deve rendere ragione o garantire delle proprie azioni o quelle altrui.
- **AREA SELF:** area amministrativa e distributiva
- **AREA A:** area sanitaria/amministrativa ove si esperisce l'accettazione amministrativa e medica termale, si erogano prestazioni specialistiche ambulatoriali, diagnostica strumentale specialistica ambulatoriale, e prestazioni termali
- **AREA B:** area sanitaria ove si erogano prestazioni specialistiche ambulatoriali, diagnostica strumentale ed erogazione prestazioni termali
- **AREA C:** area sanitaria ove si erogano prestazioni termali (pz età pediatrica)
- **AREA D:** area sanitaria ove si erogano prestazioni termali (pz adulti)
- **TOTEM EMETTITORE DI TICKETS TOUCHSCREEN:** Il distributore di ticket - di altezza adeguata ad accogliere anche i disabili - collocato all'ingresso del blocco A del complesso termale, nasce con lo scopo primario di accogliere i flussi di accettazione amministrativa dell'utenza, con funzioni di secondo livello di assistenza (URP). Al paziente - premendo il tasto associato al servizio richiesto sul pannello frontale (LCD) - verrà stampato lo scontrino sul quale verranno evidenziate le informazioni primarie quali il numero di sportello assegnato e tempi di attesa presunti.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	36 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- **DISPLAY DI SPORTELLO:** monitor, con lo scopo di visualizzare il numero di prenotazione dell'utente rispetto all'accettazione amministrativa, alla cassa e all'URP, appositamente concepiti per essere collocati in prossimità della postazione di sportello/servizio attraverso un fissaggio a parete.
- **TRANSPONDER MOD. IDCARD RFID:** Il paziente/cliente accreditato presso la struttura termale è dotato di una tessera stampata con logo e scritte a colori in quadricromia su singola faccia, con chip di prossimità RFID e codice identificativo prestampato. Distanza di lettura: 5 cm. Frequenza: 13,56 MHz, Range lettura: 0-10 cm.
- **STAZIONI DI PRENOTAZIONE DI PRIMO LIVELLO – PAZIENTE (LECTEUR RFID + INFOPOINT):** le Stazioni di prenotazione e infopoint di primo e secondo livello sono appositamente progettate per essere operative in ambiente termale con grande affluenza di pubblico, rappresentate da un totem digitale con un design gradevole con accessibilità per disabili. Stazioni di prenotazioni dotate di monitor touch screen configurate con un lettore RFID. L'utente (primo livello) attraverso la propria card RFID procede in autonomia alla prenotazione del servizio per il quale è stata abilitata l'erogazione.
- **STAZIONE DI PRENOTAZIONE DI SECONDO LIVELLO – OPERATORE (LECTEUR RFID + INFOPOINT):** l'operatore sanitario (infermiere professionale) preposto all'erogazione assistita di prestazioni di secondo livello si avvale di una postazione informatizzata posta nell'area B
- **STAZIONE DI PRENOTAZIONE DI SECONDO LIVELLO – OPERATORE (LECTEUR RFID + INFOPOINT):** L'operatore sanitario (medico – fisioterapista) preposto all'erogazione anche assistita di prestazioni di secondo livello si avvale di una postazione informatizzata posta nelle stanze identificate ricadenti nelle aree di interesse.
- **DISPLAY RIEPILOGATIVO DELLE CHIAMATE IN CORSO:** L'infrastruttura tecnologica è in grado di gestire una molteplicità di display LCD di grande formato (55") dislocati in aree diverse e di visualizzare la progressione numerica e altre informazioni, quali informazioni multimediali di intrattenimento (digital signage), comunicati aggiornati sotto forma di strisce continue (news ticker).

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	37 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- **PUNTI DI CHIAMATA:** ogni operatore, sia quello di primo livello (accettazione, cassa e URP) sia quello di secondo livello (accettazione ed erogazione servizi sanitari), mediante il proprio terminale, o mediante stazione di prenotazione di secondo livello, potrà chiamare l'utente di turno allo sportello, con conseguente incremento del numero visualizzato sul display. L'applicativo è in grado di mostrare anche altre informazioni, come visualizzare le persone in attesa.
- **SOFTWARE EFFICIENTAMENTO FLUSSI UTENTI:** l'ampio spettro di esigenze desunta del workflow ed integrare i nostri sistemi di gestione code con i diversi sistemi informatici in dotazione ai nostri Clienti. Il cuore dell'architettura software viene installato su un server Microsoft e attraverso un unico Backoffice l'amministratore di sistema può gestire le configurazioni del sistema (es. numero di sportelli, tipologie di servizio, etc.) ed i dati operativi (es. profili dei flussi di utenza, statistiche per unità temporale, etc.).


9. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
Diffusione del presente Protocollo	<ul style="list-style-type: none"> – Direzione di Prodotto – Direzione Sanitaria
Applicazione	<ul style="list-style-type: none"> – Operatori sanitari e di supporto tecnico amministrativo

10. MODALITÀ DI GESTIONE

10.1. Accoglienza e presa in carico del paziente

- **Preparazione dell'ambiente:**
 - verificare che l'ambiente sia pulito, ordinato e confortevole;
 - garantire un microclima adeguato;
 - garantire al paziente la necessaria riservatezza nelle operazioni.
- **Preparazione degli operatori:**
 - Favorire la propria identificazione: visibilità del nome – cognome – qualifica, riportati sul badge apposto sulla divisa;
 - Presentare e mantenere la divisa pulita e ordinata;

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	38 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


- Presentarsi con aspetto ordinato;
- Comunicare con un tono di voce moderato, mostrando attenzione e cordialità.

– **Preparazione del materiale:**

- Preparare la documentazione sanitaria ed infermieristica, ove necessitato il monouso necessario per le prestazioni di settore;
- Preparare la cartella di accoglienza e gli opuscoli informativi, ove disponibili;
- Controllare che ci sia lo strumentario necessario alla valutazione dei parametri da rilevare all'ingresso.

10.2. Procedura – ASSISTENZA TERMALE


Il paziente che arriva per la prima volta nel complesso termale viene istradato da un totem informatizzato allo sportello informativo/accettazione in cui un addetto provvede a fornire le prime informazioni sulla procedura di accettazione amministrativa e sanitaria e ad orientare il paziente rispetto al servizio richiesto. Il personale addetto deve presentarsi all'utente/paziente con il proprio nome, cognome e qualifica. Fornirgli le informazioni riguardanti le modalità di identificazione degli operatori presenti in struttura. Consegnare ed illustrare sinteticamente la Cartella di Accoglienza, nella quale sono contenute le notizie riguardanti il funzionamento e l'organizzazione, il questionario di gradimento ed il modello aziendale per il reclamo. Viene altresì consegnata al paziente una card RFID (Radio-Frequency IDentification). Quest'ultima che rappresenta molto di più di un semplice documento di riconoscimento all'interno della struttura sanitaria. Infatti in questa card vengono memorizzate informazioni identificative del paziente e delle prestazioni assegnate. Il paziente è tenuto a custodire attentamente la card che è un documento identificativo strettamente personale e non cedibile a terzi. In caso di smarrimento/danneggiamento della card il possessore potrà chiederne il duplicato recandosi presso lo sportello di accettazione. La card deve essere restituita dal paziente depositandola in apposita teca vicino alla porta d'ingresso dell'area A. L'utilizzo di tecnologie innovative, hanno portato la struttura - nell'interesse del paziente - a poter implementare un sistema volto alla gestione delle code riconducibili alla erogazione dei servizi propri della struttura socio-sanitaria, ponendo l'attenzione nell'efficientamento dei tempi di attesa, compatibilmente alla gestione delle code multiservizio e multisportello, svolgendo così la mansione di indirizzamento e smistamento degli utenti/pazienti direttamente all'area preposta ove erogabile il servizio richiesto. Tutto questo grazie ad una card RFID, codificata rispetto alle peculiarità del paziente, che lo accompagna per l'intero ciclo di cura o per accedere alle prestazioni/consulenze rese dalla

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	39 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

struttura. La soluzione tecnologica intende presentarsi all'utenza ed agli operatori sanitari e non - chiamati a vario titolo a concorrere all'efficienza della struttura di specie - come infrastruttura estremamente flessibile e intuitiva che offre piena integrazione con funzionalità riconducibili alla piattaforma gestionale (My Salus) per semplificare e automatizzare la gestione dei servizi, ovvero per aumentare l'efficacia della comunicazione relativa all'offerta di prodotti e servizi agli utenti. La soluzione combina alcuni strumenti fondamentali, come per l'appunto:

- *l'accoglienza e l'indirizzamento verso i servizi offerti dalla struttura sanitaria utilizzando totem interattivi di tipo "touchscreen" integrati con il sistema di controllo degli accessi mediante tecnologia RFID;*
- *il controllo intelligente e la gestione centralizzata, basati sull'elaborazione dei dati raccolti e dei protocolli di gestione;*
- *la comunicazione multimediale su schermo "digital signage" rivolta all'utente;*
- *deployment rapido e personalizzato alle esigenze reali della struttura sanitaria.*

Esperate le fasi generali di accoglienza, il personale amministrativo dedicato, provvede a raccogliere e registrare sul gestionale in uso (My Salus) i dati anagrafici del paziente, rilevando il grado di autonomia/dipendenza di quest'ultimo. Qualora in possesso di prescrizione su ricettario SSN e quest'ultima risulti completa ed accettabile, il servizio accoglienza provvede preliminarmente alla registrazione della prescrizione, fornendo opportuna informativa di specie, volta a rendere conscio il paziente dell'accettazione a mezzo di apposizione di firma grafometrica delle regole della struttura in tema di Privacy, ovvero al consenso del trattamento dei dati, per poi avviarlo alla visita medica di ammissione di pertinenza. Se il paziente non rilascia il suo consenso al trattamento dei dati (GDPR 679/16) purtroppo il processo di accettazione si ferma ed il paziente non potrà avvalersi di alcuna prestazione sanitaria. L'accettazione sanitaria risulta altresì un secondo servizio di accoglienza, disponibile nel fornire delucidazioni sul tipo di cura riportato in prescrizione, valutando così l'accettabilità formale della stessa e proponendo il modulo di consenso informato rispetto alla prestazione richiesta ed eventualmente accordata dal medico di struttura. A prescindere dal possesso o meno di idonea prescrizione sanitaria, viene fatto presente al paziente/utente che tutte le prestazioni, ad eccezione dei cicli di cure inalatorie e idropiniche, irrigazioni nasali, gengivali e vaginali, oltre a cicli per sordità rinogena, si effettuano solo previa prenotazione. La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o in prima persona presso l'Ufficio Prenotazioni della struttura, comunicando obbligatoriamente indirizzo e un recapito telefonico (preferibilmente cellulare). L'Ufficio

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	40 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della struttura del turno di prenotazione assegnato. Nello specifico si riporta di seguito la procedura dettagliata:

Scenario - Accettazione amministrativa/URP e gestione prestazioni sanitarie

Il paziente/cliente si reca all'ingresso dell'area A della struttura sanitaria con l'intento di procedere al proprio accreditamento volto alla possibilità di poter usufruire dei servizi propri dell'ambito termale. Il paziente varcando l'ingresso si trova dinanzi un totem emettitore di tickets fornito di touchscreen recante pulsanti virtuali miranti ad istradare il paziente verso l'accettazione amministrativa o lo sportello URP qualora necessitante di informative di specie. Qualora il paziente effettua la propria scelta con un "tap" sul visore del terminale, quest'ultimo emetterà un ticket cartaceo recante le opportune informazioni del tempo stimato d'attesa, ovvero il numero di sportello per il quale si è in coda ed il numero di progressivo riferito a quest'ultima. Ottenuto il ticket prenderà posto presso la sala d'attesa. Il paziente al fine di concorrere all'efficienza del sistema di normalizzazione della coda attende il proprio turno rispetto all'avanzamento della coda guardando il display di sportello posto in alto in corrispondenza della postazione assegnata ricadente nel desk predisposto all'accoglienza del paziente/utente. Resta inteso che la gestione della coda del paziente che intende ricevere informazioni dall'operatore si esaurisce con la effettiva fruizione delle stesse da parte di un consulente operante presso lo sportello URP. Il paziente che intende accreditarsi presso la struttura in coda presso il proprio sportello, atteso il suo turno procede alla fase vera e propria di accettazione, rendendo all'operatore tutte le proprie generalità, richiedendo la tipologia di prestazione di cui intende fruire, fornendo qualora richiesta la ricetta medica rilasciata dal proprio MMG, PLS o specialista ambulatoriale, sottoscrivendo le note legali e l'informativa sulla privacy, qualora la prestazione risulti erogabile a carico del SSN. Al paziente l'operatore rilascia la card RFID assegnata dal Sistema Gestionale My Salus, oltre alla cartella di accoglienza.

Scenari possibili dopo esperita l'accettazione amministrativa


A questo punto il paziente può lasciare in linea teorica la struttura in quanto esaurita la prima fase di accreditamento amministrativo, procedere alla visita di accettazione da parte del personale medico, rendendo evidenza della propria volontà per il tramite della "stazione di prenotazione" all'ingresso della sala d'attesa adiacente gli studi medici di accettazione.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	41 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

Ovvero il paziente attraverso il lettore/assegnatore RFID contenuto nell'infrastruttura tecnologica riconducibile alla "stazione di prenotazione (Totem)" si pone in coda rispetto alla fruizione della visita medica di specie. Il paziente prende posto a sedere in una delle due sale d'attesa, ove una serie di display riepilogativi delle chiamate in corso, rendono evidenza al paziente della coda e quindi del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione su monitor del proprio numero assegnato riportato su card RFID associato all'area – ovvero alla stanza - ove il medico risulta a disposizione per il consulto di merito. Il paziente recandosi dal Medico porta con sé - qualora in possesso di referti medici precedenti - esami diagnostici e/o visite specialistiche, preferibilmente non antecedenti a 90 giorni, che vengono acquisiti digitalmente nel fascicolo sanitario del paziente qualora ritenuto opportuno dal sanitario. Il Medico dopo aver verificato le generalità del paziente e l'eventuale prescrizione su ricetta SSN, ovvero sentito il paziente, valutate le patologie o comunque lo stato di salute, le eventuali controindicazioni come pure la necessità di ulteriori accertamenti e visite specialistiche o la prescrizione di cure integrative accessorie - dispone il protocollo di cura più idoneo, stabilendone modalità e tempi di esecuzione procedendo al popolamento della cartella clinica del paziente.

Policy di scodamento


Il Medico di Accettazione al fine di ottenere un quadro clinico quanto più esaustivo del paziente sottoposto a visita, può richiedere opportune consulenze ed esami specialistici, per lo più erogabili all'interno del complesso termale. In questa ottica il sanitario per il tramite del software gestionale (My Salus), apre una consulenza sul sistema, che pone il paziente sottoposto a visita in coda, ovvero il sistema di gestione dei flussi - quale infrastruttura "intelligente" – pone il paziente in una condizione di "urgenza" sulla coda già operativa presso lo studio specialistico di specie in cui viene istradato. Pertanto il paziente stazionando in una delle due sale di attesa senza procedere a nessuna operazione presso una delle stazioni di prenotazione, attende che i display riepilogativi delle chiamate in corso, rendono evidenza del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione sui monitor del numero riportato sulla card RFID associato al numero dello studio specialistico al quale si deve recare ovvero all'area e alla stanza di merito. Il Medico specialista di settore, verificate le generalità del paziente a mezzo card RFID, esperita la consulenza e gli eventuali esami specialistici di cui riporta evidenza sulla cartella clinica informatizzata, procede alla restituzione del paziente al Medico di Accettazione sottoscrittore della consulenza, inserendolo nella coda di quest'ultimo. Il sistema informativo pur riconoscendo al paziente

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	42 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

carattere di “urgenza” rispetto alla coda, non può ragionevolmente dare seguito alla chiamata se non dopo opportuno input del Medico Specialista di specie, che crea necessariamente tempi di latenza rispetto alla formulazione e alla redazione degli esiti della consulenza e/o esame/i specialistici sulla cartella clinica digitalizzata riconducibile al paziente. Pertanto il paziente uscendo dallo studio medico specialistico, può stazionare nelle due sale di attesa senza procedere a nessuna operazione presso una delle stazioni di prenotazione, attendendo che sui display riepilogativi delle chiamate in corso, vi sia evidenza del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione sui monitor del proprio numero assegnato riportato su card RFID associato al numero della stanza, riconducibile al Medico di Accettazione richiedente la consulenza specialistica. Il Medico di Accettazione dopo aver verificato le generalità del paziente attraverso opportuno lettore in dotazione di card RFID (assegnata al paziente), ovvero verificate le risultanze della consulenza/esami specialistici, qualora non ricorra la necessità di accertamenti suppletivi, valutato il quadro clinico, dispone il protocollo di cura più idoneo per il paziente, stabilendone modalità e tempi di esecuzione procedendo al popolamento della cartella clinica del paziente, o qualora quest’ultimo non risulti idoneo alle cure richieste procede alla chiusura della pratica rendendo evidenza delle motivazioni al paziente che in questo caso non deve recarsi alla cassa, ponendosi nella fattispecie in coda.

Scenari possibili dopo visita accettazione medica

Quest’ultimo, terminata la visita in linea teorica è nella facoltà di lasciare la struttura, fermo restando che per l’attivazione del piano delle cure prescritte o comunque poter godere dei servizi resi dalla struttura termale deve necessariamente procedere al saldo del dovuto ponendosi in coda per la cassa. Per effettuare il pagamento deve necessariamente mettersi in coda, rendendo evidenza della propria volontà per il tramite della “stazione di prenotazione” posta all’ingresso della sala d’attesa principale. Ovvero il paziente attraverso il lettore/assegnatore RFID contenuto nell’infrastruttura tecnologica riconducibile alla “stazione di prenotazione” viene posto in coda rispetto allo sportello preposto per la cassa, dando evidenza sul terminale video dello sportello di cassa al quale viene predestinato. A questo punto può prendere posto a sedere in una delle due sale d’attesa, ove una serie di display riepilogativi delle chiamate in corso, rendono evidenza al paziente della coda e quindi del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione su monitor del proprio numero assegnato riportato su card RFID associato al numero dello sportello di cassa ove un operatore coadiuva il paziente nelle mere operazioni di pagamento delle prestazioni

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	43 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


prescritte o comunque consigliate. Rispetto al piano terapeutico prescritto, resta inteso che le terapie o comunque le prestazioni consigliate dal personale medico risultano acquistabili con piena discrezionalità del paziente.

Scenari possibili per il paziente dopo aver effettuato il pagamento delle prestazioni effettivamente accordate alla struttura sociosanitaria

A questo punto il paziente può lasciare in linea teorica la struttura termale in quanto esaurita la fase di accettazione sia amministrativa che sanitaria. Qualora il paziente per questioni di opportunità voglia procedere alla fruizione dei servizi acquistati, deve necessariamente recarsi in una delle stazioni di prenotazione, e prenotarsi attraverso la propria card RFID per il tramite del lettore; a questo punto il sistema informativo prende in carico l'espressa volontà del paziente rendendo a quest'ultimo sul display il riepilogativo della chiamata, con evidenza al paziente della coda e quindi del proprio turno rispetto al primo servizio disponibile. Resta inteso che qualora il paziente risulti inserito nel circuito termale con particolare piano terapeutico (il sanitario ritiene opportuno procedere in ordine con un ciclo di terapia che deve seguire 15 min di relax e successiva altra tipologia di terapia) il sistema riconosce come prioritario l'ordine di erogazione prescritto dal sanitario, procedendo ad inserire il paziente in coda rispetto alla prima prestazione prescritta. Diversamente, ovvero non essendo presenti prescrizioni sul sistema, l'infrastruttura tecnologica che gestisce la coda inserirà il paziente nella coda con minor tempo di attesa, qualora ovviamente il paziente necessiti dell'erogazione di più prestazioni. Nell'ipotesi in cui il paziente non gradisca essere istradato dal sistema di gestione efficiente delle code, può in modalità self-service procedere alla prenotazione della cura/consulenza specialistica. A questo punto il paziente può prendere posto a sedere in una delle due sale d'attesa e attendere il proprio turno anche in considerazione del tempo stimato di attesa comunicato sul display della stazione di prenotazione.

La conclusione del ciclo - le procedure di dimissione

Per tutti gli utenti afferenti alle tradizionali cure termali alla conclusione del ciclo sussiste esclusivamente l'obbligo di riconsegnare la tessera RFID negli appositi contenitori di recupero posti all'uscita della struttura. Fermo restando per tutti gli assistiti il diritto di afferire agli ambulatori in qualsiasi momento del ciclo per ottenere informazioni o consulenze di inquadramento dell'evoluzione del proprio quadro clinico, i pazienti che hanno eseguito solo cure termali, viste le particolari caratteristiche di queste cure, sono inviati in ultima giornata

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	44 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


a farsi rivedere dal medico che ha seguito il loro ciclo di cura. Laddove il medico non fosse ricontattato da un paziente alla conclusione del ciclo, lo stesso medico interpreterà l'accaduto come implicita ammissione del paziente di riscontro di sufficiente-valido beneficio da parte del ciclo medesimo e pertanto la Direzione Sanitaria chiuderà la cartella clinica apponendo un giudizio di dimissione con buon risultato delle cure. All'utente viene richiesto in fase di dimissioni di fornire al font-office i moduli di gradimento o reclamo debitamente compilati. I dati raccolti vengono annualmente valutati per la creazione di report statistici.

Servizio di ricontatto e follow-up

I pazienti saranno oggetto di azioni di ricontatto al fine di renderli partecipi delle iniziative promosse dalla struttura termale. Queste azioni possono concretizzarsi in attività di mailing in genere accompagnate dall'invio del depliant/estratto della carta servizio o servizi di semplice ricontatto telefonico.

10.3. Procedura – ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE


Il paziente che arriva per la prima volta nel complesso termale viene istradato da un totem informatizzato allo sportello informativo/accettazione in cui un addetto provvede a fornire le prime informazioni sulla procedura di accettazione amministrativa e sanitaria e ad orientare il paziente rispetto al servizio richiesto. Il personale addetto deve presentarsi all'utente/paziente con il proprio nome, cognome e qualifica. Fornirgli le informazioni riguardanti le modalità di identificazione degli operatori presenti in struttura. Consegnare ed illustrare sinteticamente la Cartella di Accoglienza, nella quale sono contenute le notizie riguardanti il funzionamento e l'organizzazione, il questionario di gradimento ed il modello aziendale per il reclamo. Viene altresì consegnata al paziente una card RFID (Radio-Frequency Identification). Quest'ultima che rappresenta molto di più di un semplice documento di riconoscimento all'interno della struttura sanitaria. Infatti in questa card vengono memorizzate informazioni identificative del paziente e delle prestazioni assegnate. Il paziente è tenuto a custodire attentamente la card che è un documento identificativo strettamente personale e non cedibile a terzi. In caso di smarrimento/danneggiamento della card il possessore potrà chiederne il duplicato recandosi presso lo sportello di accettazione. La card deve essere restituita dal paziente depositandola in apposita teca vicino alla porta d'ingresso dell'area A. L'utilizzo di tecnologie innovative, hanno portato la struttura - nell'interesse del paziente – a poter implementare un sistema volto alla gestione delle code riconducibili alla erogazione dei servizi propri della struttura socio-sanitaria, ponendo

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	45 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

l'attenzione nell'efficientamento dei tempi di attesa, compatibilmente alla gestione delle code multiservizio e multisportello, svolgendo così la mansione di indirizzamento e smistamento degli utenti/pazienti direttamente all'area preposta ove erogabile il servizio richiesto. Tutto questo grazie ad una card RFID, codificata rispetto alle peculiarità del paziente, che lo accompagna per l'intero ciclo di cura o per accedere alle prestazioni/consulenze rese dalla struttura. La soluzione tecnologica intende presentarsi all'utenza ed agli operatori sanitari e non - chiamati a vario titolo a concorrere all'efficienza della struttura di specie - come infrastruttura estremamente flessibile e intuitiva che offre piena integrazione con funzionalità riconducibili alla piattaforma gestionale (My Salus) per semplificare e automatizzare la gestione dei servizi, ovvero per aumentare l'efficacia della comunicazione relativa all'offerta di prodotti e servizi agli utenti. La soluzione combina alcuni strumenti fondamentali, come per l'appunto:

- *l'accoglienza e l'indirizzamento verso i servizi offerti dalla struttura sanitaria utilizzando totem interattivi di tipo "touchscreen" integrati con il sistema di controllo degli accessi mediante tecnologia RFID;*
- *il controllo intelligente e la gestione centralizzata, basati sull'elaborazione dei dati raccolti e dei protocolli di gestione;*
- *la comunicazione multimediale su schermo "digital signage" rivolta all'utente;*
- *deployment rapido e personalizzato alle esigenze reali della struttura sanitaria.*


Esperita le fasi generali di accoglienza, il personale amministrativo dedicato, provvede a raccogliere e registrare sul gestionale in uso (My Salus) i dati anagrafici del paziente, rilevando il grado di autonomia/dipendenza di quest'ultimo. Rilevata la necessità del paziente, rispetto alla prestazione specialistica richiesta, l'operatore rende conscio il paziente dell'accettazione - a mezzo di apposizione di firma grafometrica - delle regole della struttura in tema di Privacy, ovvero al consenso del trattamento dei dati. Se il paziente non rilascia il suo consenso al trattamento dei dati (GDPR 679/16) purtroppo il processo di accettazione si ferma ed il paziente non potrà avvalersi di alcuna prestazione sanitaria. Viene fatto presente al paziente/utente, qualora non fosse possibile esperire la consulenza nell'immediato, che tutte le prestazioni specialistiche necessitano di prenotazione. La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o in prima persona presso l'Ufficio Prenotazioni della struttura, comunicando obbligatoriamente indirizzo e un recapito telefonico (preferibilmente cellulare). L'Ufficio Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	46 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

struttura del turno di prenotazione assegnato. Nello specifico si riporta di seguito la procedura dettagliata:

Scenario - Gestione prestazioni sanitarie

Il paziente/cliente si reca all'ingresso dell'area A della struttura sanitaria con l'intento di procedere al proprio accreditamento volto alla possibilità di avvalersi di visite specialistiche o consulenze, esami di diagnostica strumentale. Il paziente varcando l'ingresso si trova dinanzi un totem emettitore di tickets fornito di touchscreen recante pulsanti virtuali miranti ad istradare il paziente verso l'accettazione amministrativa o lo sportello URP qualora necessitante di informative di specie. Qualora il paziente effettui la propria scelta con un "tap" sul visore del terminale, quest'ultimo emetterà un ticket cartaceo recante le opportune informazioni del tempo stimato d'attesa, ovvero il numero di sportello per il quale si è in coda ed il numero di progressivo riferito a quest'ultima. Ottenuto il ticket prenderà posto presso la sala d'attesa. Il paziente al fine di concorrere all'efficienza del sistema di normalizzazione della coda attende il proprio turno rispetto all'avanzamento della coda guardando il display di sportello posto in alto in corrispondenza della postazione assegnata ricadente nel desk predisposto all'accoglienza del paziente/utente. Resta inteso che la gestione della coda del paziente che intende ricevere informazioni dall'operatore si esaurisce con la effettiva fruizione delle stesse da parte di un consulente operante presso lo sportello URP. Il paziente che intende accreditarsi presso la struttura in coda presso il proprio sportello, atteso il suo turno procede alla fase vera e propria di accettazione, rendendo all'operatore tutte le proprie generalità, richiedendo la tipologia di prestazione di cui intende fruire. Al paziente l'operatore rilascia la card RFID assegnata dal Sistema Gestionale My Salus, oltre alla cartella di accoglienza. A questo punto il paziente può procedere alla prestazione richiesta rendendo evidenza della propria volontà per il tramite della "stazione di prenotazione" all'ingresso della sala d'attesa adiacente gli studi medici. Ovvero il paziente attraverso il lettore/assegnatore RFID contenuto nell'infrastruttura tecnologica riconducibile alla "stazione di prenotazione (Totem)" si pone in coda rispetto alla fruizione della prestazione di specie. Il paziente prende posto a sedere in una delle due sale d'attesa, ove una serie di display riepilogativi delle chiamate in corso, rendono evidenza al paziente della coda e quindi del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione su monitor del proprio numero assegnato riportato su card RFID associato all'area, ovvero alla stanza di merito. Il sanitario dopo aver verificato le generalità del paziente attraverso opportuno lettore in dotazione di card RFID (assegnata al paziente), verificata/e la/e prestazione/i richiesta/e dal paziente, valutato il quadro clinico,

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	47 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ


acquisita la manifestazione di volontà del paziente attraverso la sottoscrizione del consenso informato, procede ad esperire la consulenza specialistica, o qualora esecutore di un trattamento di cui non ne condivide la condotta, può esprimersi con un diniego, esponendo le motivazioni al paziente in base alle quali ricusa l'indicazione e/o il tipo di trattamento. In questo caso procede il professionista provvede alla chiusura della pratica. In questo caso il paziente non deve recarsi alla cassa. Diversamente il paziente deve mettersi in coda per la cassa, rendendo evidenza della propria volontà per il tramite della "stazione di prenotazione" posta all'ingresso della sala d'attesa principale. Ovvero il paziente attraverso il lettore/assegnatore RFID contenuto nell'infrastruttura tecnologica riconducibile alla "stazione di prenotazione" viene posto in coda rispetto allo sportello preposto per la cassa, dando evidenza sul terminale video dello sportello di cassa al quale viene predestinato. A questo punto può prendere posto a sedere in una delle nelle due sala d'attesa, ove una serie di display riepilogativi delle chiamate in corso, rendono evidenza al paziente della coda e quindi del proprio turno riscontrabile attraverso la visualizzazione su monitor del proprio numero assegnato riportato su card RFID associato al numero dello sportello di cassa ove un operatore coadiuva il paziente nelle mere operazioni di pagamento della/e prestazione/i. All'utente viene richiesto in fase di dimissioni di fornire al font-office i moduli di gradimento o reclamo debitamente compilati. I dati raccolti vengono annualmente valutati per la creazione di report statistici. Il paziente prima di lasciare la struttura deve restituire la card depositandola in apposita teca vicino alla porta d'ingresso dell'area A.

10.4. Servizio di assistenza sanitaria e primo soccorso

Il Centro Sanitario garantisce a tutti gli assistiti, limitatamente agli orari ufficiali di apertura, una opportuna e continua assistenza medica ed un servizio di primo soccorso (BLSD).

11. STANDARD DI QUALITÀ ED INDICATORI

Con questo documento si intende dare risposta alla necessità di raccogliere informazioni utili alla rilevazione della qualità percepita degli utenti del nostro servizio reso, in termini organizzativi e sanitaria e nel contempo costituisce un supporto metodologico alle aree operative. Il dato di partenza risiede nella consapevolezza che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini. Un Sistema Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio. L'obiettivo generale è di costruire una rete di informazioni sulla qualità percepita attraverso una rilevazione

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	48 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

sistematica nelle aree operative.

11.1. Metodologia e strumenti


Questo documento, supporto di partenza per affrontare le rilevazioni di soddisfazione dei destinatari delle prestazioni sanitarie e non, è uno strumento metodologico che deve essere integrato con gli approfondimenti offerti dalla letteratura e dalle esperienze nazionali e internazionali in materia. Il documento si ispira alla metodologia del P.D.C.A. (Plan - Do - Check - Act) riassunta nella tabella:

FASI	SPECIFICAZIONE
PLAN Analizzare e descrivere la situazione di partenza e pianificare gli obiettivi e gli interventi correttivi	1 - Identificazione dei servizi client 2 Pre-consultazione 3 Precisazione degli obiettivi
DO Fare, implementare le azioni	4 Determinazione delle tecniche di rilevazione ed applicazione
CHECK Controllare gli effetti	5 Analisi dei risultati
ACT Agire standardizzando e controllando il miglioramento introdotto	6 Strutturazione ed attuazione del miglioramento 7 Monitoraggio 8 Comunicazione

L'indagine di customer deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito. Perché possa rappresentare una risorsa deve essere tecnicamente validabile e quindi possedere i requisiti propri della ricerca metodologica. A ciò va aggiunto il fatto che il dato per tradursi in informazione deve esser interpretato e contestualizzato.

11.2. Strumenti di rilevazione: il questionario e le segnalazioni

L'esigenza che si cerca di soddisfare è quella di stabilizzare gli approcci metodologici delle iniziative di rilevazione attraverso il cosiddetto Customer Relationship Management, ossia un'analisi incrociata tra più indicatori del grado di soddisfazione percepita:

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	49 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- **indagini qualitative**
- **indagini quantitative**
- **focus group**
- **reclami e altre segnali provenienti dall'utenza.**


Per la valutazione del grado di soddisfazione, oltre alla segnalazione generica, è adottato lo strumento del questionario composto da domande chiuse a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare suggerimenti e osservazioni, indicare l'aspetto peggiore o migliore). Questo mezzo costituisce la forma adatta a raccogliere dati di sistema, tenendo in debita considerazione le interazioni di fattori importanti come la dimensione organizzativa della struttura o le variabili del territorio. È importante, nella costruzione del questionario e nella conduzione dell'indagine, che vengano osservate le raccomandazioni, per evitare atteggiamenti autoreferenziali. Infatti, nella definizione del questionario è opportuno prestare la massima attenzione alle dimensioni di qualità pensate dagli utenti e alle espressioni lessicali; il codice linguistico utilizzato deve essere di colui che risponde non di coloro che predispongono il questionario. Le strutture devono promuovere le azioni di consultazione e di raccolta delle segnalazioni di disservizio, coinvolgendo laddove possibile le organizzazioni rappresentative di volontariato e di tutela dei cittadini.

11.3. Struttura del questionario

Si è scelto un questionario volto ad ottenere un tasso di risposta alto poiché si può ritenere completo anche se compilato in modo corretto solo in parte. Questa struttura consente inoltre, attraverso l'utilizzo di tecniche statistiche, di pesare i singoli fattori di soddisfazione sul giudizio generale. Nei questionari si è adottata sempre una scala a sette valori. Il questionario è composto da: domande chiuse centrate sui temi di maggiore interesse, ricadenti sulle operatività di area. Poiché la compilazione del questionario richiede tempo e attenzione si è inteso rendere piacevole l'impatto visivo adottando un carattere e una grafica sufficientemente leggibili. Nel modulo è prevista una nota descrittiva che avvisa l'utente/paziente della volontà della struttura di rilevare il grado di soddisfazione attraverso items definiti.

11.4. Aree di indagine

I questionari sono relativi alle aree funzionali che concorrono all'erogazione di prestazioni sanitarie. Le tematiche individuate, qui sotto elencate, sono tradizionalmente riconosciute come indicative della soddisfazione del paziente.


	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	50 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

AREA DI INDAGINE	DIMENSIONI/FATTORI DELLA QUALITÀ
AREA AMMINISTRATIVA AREA TECNICA AREA PRODOTTO AREA SVILUPPO BUSINESS E MARKETING AREA SANITARIA AREE DI SUPPORTO (igiene e sanificazione, logistica ed acquisti)	<ul style="list-style-type: none"> - <i>informazione/comunicazione</i> - <i>accessibilità</i> - <i>aspetti organizzativi</i> - <i>relazione</i> - <i>professionalità degli operatori</i> - <i>qualità delle cure</i> - <i>confort e pulizia ambienti</i>

L'individuazione dei fattori oggetto dell'indagine è in stretta relazione alle criticità di maggiore rilievo provenienti dalle segnalazioni dell'utenza e al rispetto delle regole di buon funzionamento aziendale; i fattori corrispondono ad aree su cui intervenire con azioni di miglioramento. Gli items tengono conto della capacità dell'utente di esprimere un parere; vanno considerati quindi, il percorso assistenziale vissuto e il contesto ambientale. Particolare attenzione va posta alle domande con cui si chiede un giudizio delle cure ricevute. Le aree dell'indagine riguardano l'utente esterno ma è necessario effettuare rilevazioni di soddisfazione anche per gli operatori interni attraverso la rilevazione del "clima aziendale". In quest'ottica sono assunte iniziative di comunicazione interna volte a favorire l'ascolto degli operatori interni in forme adeguate. Le indagini di clima costituiscono una forma consueta per indagare la situazione della struttura e costituiscono i presupposti base per le iniziative di comunicazione interna organizzativa.

11.5. Strumenti di rilevazione

La scelta del metodo di rilevazione adottato è quella della somministrazione, su base volontaria, di un questionario (allegato 1) ai pazienti o ai caregiver, se il paziente è impossibilitato, in auto-compilazione. Al fine di illustrare e condividere le modalità di rilevazione, è stata chiesta la collaborazione del servizio di accoglienza. La rilevazione della customer satisfaction viene effettuata su base trimestrale. I questionari vengono consegnati a tutti i pazienti che accedono in struttura, ove in fase di dimissione lo riconsegnano debitamente compilato. La rilevazione è avviene su base volontaria. Qualora il paziente sia

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	51 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

impossibilitato, la compilazione è affidata al caregiver. I questionari raccolti vengono inviati all'Area Prodotto. Gli indicatori che il questionario prende in considerazione riguardano:

T1 - Come ha prenotato?

T2 - Servizio prenotazione

T3 - Tempo di attesa

T4 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento

T5 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

T6 - Rispetto degli orari previsti

T7 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

T8 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

T9 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario

T10 - Rispetto della riservatezza personale

T11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio


T12 - Consiglierebbe ad altri questa struttura

11.6. Criteri di validità dei questionari, registrazione ed elaborazione di dati

Sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari raccolti devono essere validati con un controllo di completezza e coerenza.

11.7. Comunicazione interna ed esterna dei dati

La comunicazione dei dati costituisce una fase importante della rilevazione. I dati delle rilevazioni di customer costituiscono un elemento utile alle direzioni per la valutazione dei servizi ma rappresentano, soprattutto, la prova tangibile dell'impegno nei confronti degli utenti e degli operatori coinvolti. Il feed-back esterno, ma soprattutto interno, crea le basi per una partecipazione attiva e continuativa nel sistema di monitoraggio. Gli strumenti di informazione e comunicazione che si possono adottare sono diversi: comunicazione interna aziendale, sito Internet, poster e pieghevoli, incontri, conferenze stampa ecc. A livello di comunicazione interna è prevista la realizzazione di azioni utili alla diffusione dei risultati sia agli operatori della struttura, in particolare sia a coloro che partecipano alla realizzazione dell'indagine sia

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	52 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

alla propria utenza. A livello di comunicazione esterna, lo strumento più efficace è il sito web aziendale, che riporterà evidenza delle risultanze emerse.

11.8. Customer satisfaction

La rilevazione della Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti nei confronti dei servizi erogati. La valutazione dei risultati ottenuti permette a Cotilia Terme di conoscere le aspettative e i bisogni dell'utenza, raccogliendo anche idee e suggerimenti direttamente dal proprio cliente. L'analisi dei dati raccolti orienta la struttura sanitaria verso un processo di miglioramento continuo, in quanto evidenzia i punti di forza e di debolezza, consentendo di programmazione di interventi finalizzati ad incrementare la qualità delle prestazioni offerte. Il questionario prevede i seguenti item:

T1 - Come ha prenotato?

- Telefonicamente
- allo sportello
- internet
- altro
- non so
- nessuna prenotazione


T2 - Servizio prenotazione

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T3 - Tempo di attesa

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T4 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	53 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T5 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T6 - Rispetto degli orari previsti

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T7 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T8 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute


PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T9 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T10 - Rispetto della riservatezza personale

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	54 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

T11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

Per ogni item è prevista una risposta che rientra in un range di punteggio da 1 a 7

Il questionario è somministrato agli utenti per favorire la partecipazione e proteggere l'anonimato dell'utenza. I questionari raccolti verranno elaborati e la reportistica sarà oggetto di comunicazione aziendale interna ed esterna.

SEZIONE 4

TUTELA DEI CITTADINI

12. RAPPORTO CON I PAZIENTI

Nei rapporti con i pazienti il personale della struttura si impegna alla massima cortesia. I dipendenti/consulenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche, si impegnano inoltre ad agevolare i pazienti sulla fruizione dei servizi.


13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016 /679 del 27 aprile 2016 contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali", la nostra struttura garantisce un trattamento dei dati personali dei pazienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati. Quando per la prima volta si rivolgerà a questa struttura, le verrà chiesto di dare il suo consenso al trattamento dei dati personali.

14. DIRITTI DEI PAZIENTI

Il paziente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione nel rispetto della dignità umana. Ha diritto di ottenere:

- informazioni dal personale competente relative ai servizi erogati;
- informazioni chiare e complete dal sanitario che lo segue;
- che i dati relativi alla sua patologia rimangano segreti.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	55 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

15. DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente quando accede al nostro stabilimento è invitato a tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, collaborando con il personale medico, fisioterapico, tecnico e la direzione e curando il rapporto di fiducia verso il personale sanitario indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico. È dovere di ogni paziente:


- informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare ai servizi programmati;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- rispettare gli orari e l'organizzazione previsti dallo Stabilimento.

16. IL CONSENSO INFORMATO


Il paziente deve essere edotto sul fatto che qualsiasi attività sanitaria comporta dei possibili rischi per la salute. Nel caso delle cure termali tali rischi sono così banali da poter apparire insignificanti. La correttezza nell'approccio sanitario alla gestione del paziente richiede comunque anche per l'esecuzione delle cure termali l'accettazione dei rischi generici inerenti. Il paziente dovrà pertanto prima di sottoporsi alle cure, qualsiasi esse siano, rilasciare un consenso informato, ossia l'adesione volontaria e consapevole alla terapia proposta. Il consenso, per essere legittimamente espresso, deve essere reso personalmente e in modo consapevole dall'assistito che ha il diritto di valutare con calma e con eventuali approfondimenti quanto va ad accettare controfirmando i moduli, acquisendo tutte le informazioni che riterrà necessarie e sufficienti circa i rapporti costi-benefici delle cure che eseguirà e le loro concrete modalità e tempi di svolgimento. La maggior parte di queste informazioni potranno già essere individuate dai pazienti nella Carta Servizi delle Terme di Cotilia. Inoltre anche il servizio di accoglienza delle Terme è formato per essere in grado di rispondere ad una prima opera di informazione che, laddove necessario, potrà sempre essere completata dall'intervento delucidante del Direttore Sanitario. Le procedure di acquisizione del Consenso Informato saranno particolarmente più seguite laddove l'utente dovesse essere coinvolto in attività sperimentali, anche laddove le stesse abbiano avuto piena e tranquillizzante approvazione dal Comitato Etico.

17. SITO INTERNET ED E-MAIL AZIENDALI

www.cotiliaterme.com: sito web ove sono contenute tutte le principali informazioni sulla struttura, le novità stagionali, i tariffari aggiornati.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria		CS
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	56 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ

- **info@cotiliaterme.com**: per prenotazioni e informazioni. In questo modo il cliente ha un unico indirizzo cui far riferimento. È cura dell'provvedere internamente a far giungere ai settori di competenza le missive per provvedere alle risposte.
- **amministrazione@cotiliaterme.com**: per contattare l'amministrazione, l'ufficio contabilità, l'ufficio personale. È un servizio rivolto essenzialmente ai fornitori.
-
- **direzionesanitaria@cotiliaterme.com**: per contattare la Direzione Sanitaria.
- **prodotto@cotiliaterme.com**: rivolto alla pubblica amministrazione, medici, informatori, tecnici, o utenti che desiderino un contatto diretto per informazioni più approfondite. Utile per suggerimenti o reclami.
- **dpo@cotiliaterme.com**: ai sensi dell'art. 38 comma 4 del GDPR 679/16 gli interessati possono contattare il Responsabile della protezione dei dati per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti.
- **odv@cotiliaterme.com**: per eventuali segnalazioni all'Organismo di Vigilanza per ogni circostanza che possa, anche astrattamente, interessare il perimetro del decreto legislativo 231/2001. La segnalazione può anche essere anonima ma nel caso in cui desideriate essere contattati o avere riscontri all'esito delle verifiche effettuate, vi chiediamo di inserire i vostri riferimenti.
- **accesso_generalizzato@cotiliaterme.com**: per l'accesso ai documenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.

	Area Prodotto Direzione Sanitaria	CS	
		Revisione attuale	0
		Verifica	Direzione/Direttore Sanitario
Page #	57 a 57	Approvata	Direzione/Direttore Sanitario
		Emessa	RGQ



FUNZIONIGRAMMA AZIENDALE

