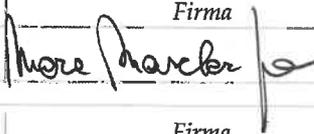




RICCIONE TERME S.p.A.
TERME DI RAFFAELLO DI PETRIANO
Direttore Sanitario: dott.ssa Mara Angela Mascherpa, Specialista in Idrologia Medica

CARTA DEI SERVIZI

Redazione	<i>Funzione</i>	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>
	Direzione Sanitaria	Dott.ssa Mascherpa Mara Angela	
Verifica	<i>Funzione</i>	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>
	Legale Rappresentante	Piccioni Roberta	
Approvazione	<i>Funzione</i>	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>
	Legale Rappresentante	Piccioni Roberta	

1. La nostra storia

“Mio caro zio, non me sento in perfecta salute da qualche tempo e vorei tornare en patria per bere un pocho de le aque miracolose de la nostra Valle, se la molta mia ocupatione nel Vaticano non mi impedisce di farlo. Ne o parlato a sua Beatitudine el quale a promesso de lassarme libero quanto avrò finita la Trasfiguratione. I spero de revedervi presto a Dio piacendo. Salutateme Baldassarre affettuosamente e a voi ve mando un bacio con amore de figlio. Raphael”.

Così il grande pittore Raffaello Sanzio (Urbino 1483-Roma 1520) in questo passaggio nella lettera inviata a un suo tutore e riportata dalle cronache urbinare di Giovanni Santi, testimonia dal passato l'efficacia delle proprietà curative delle acque minerali di Valzangona, la valle in cui si trovano le Terme di Raffaello. Un luogo di ristoro che già nell'epoca dei fasti della Corte Ducale di Urbino, i cavalieri e le dame del tempo apprezzavano per l'unicità delle sue acque termali.

L'acqua sulfurea della Fonte “La Valle”, già definita acqua Agrestiniana nel 1800, dal nome del Professor Angelo Agrestini che per primo la studiò e ne indicò l'efficacia curativa, sgorga dal sottosuolo ad una temperatura di 14 gradi, ed ha una straordinaria concentrazione di minerali che rende unici i trattamenti termali disponibili nel nuovo Centro Termale, costruito nel 2000.

Le Terme di Raffaello sono immerse nelle verdi e incontaminate colline del Montefeltro, a due passi da Urbino, dove il benessere si sposa con l'arte e la natura.

La stazione termale sorge nel Comune di Petriano, un borgo di origini medievali alle pendici dell'Appennino.

2. la nostra mission

La mission di Riccione Terme S.p.A. e conseguentemente di Terme di Raffaello è di garantire prestazioni professionali di alto profilo e servizi all'avanguardia tecnologicamente, efficaci e in completa sicurezza, in una completa integrazione tra cura termale, riabilitazione e attività specialistica.

Per fare questo aggiorniamo le nostre conoscenze e le nostre attrezzature, promuovendo la formazione del personale, la condivisione con tutte le nostre risorse umane della vision e degli obiettivi di Terme di Raffaello, ed il costante monitoraggio della qualità del nostro operato.

3. La nostra vision

“Salute e Benessere a 360°” .

Eccellenza nei servizi, nelle professionalità e nell'accoglienza sono quello che perseguiamo. Nostro scopo è diffondere la cultura della prevenzione, dei corretti stili di vita, della cura e del recupero della funzionalità e delle abilità sociali e relazionali attraverso terapie e mezzi di cura efficaci e scientificamente validati.

4. I principi fondamentali

– EGUAGLIANZA

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

– IMPARZIALITA'

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

– CONTINUITÀ

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

DIRITTO DI SCELTA

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

– PARTECIPAZIONE

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

Ogni segnalazione dell'utenza viene analizzata attentamente, e sono effettuati approfondimenti e controlli relativi ai richiami della clientela. L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni e i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da predisporre.

– EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

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

– RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA PRIVACY

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

2. I nostri obiettivi

- Garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti
- Garantire il confort, la puntualità e il facile accesso alle prestazioni e ai servizi
- Incrementare le prestazioni ed i servizi in un'ottica di cura della salute e del benessere psico-fisico degli utenti
- Allargare l'offerta di visite mediche con nuove branche specialistiche.
- Favorire la comunicazione, la collaborazione e la partecipazione di tutte le risorse umane al miglioramento dell'azienda e delle sue performance
- Favorire la comunicazione dei valori e delle caratteristiche della nostra struttura all'esterno, per allargare il nostro bacino di utenza
- Proporre costantemente momenti formativi all'interno della struttura ed in collaborazione con organizzazioni esterne per tutte le nostre risorse umane

- Verificare l'effettivo aggiornamento formativo dei nostri collaboratori in libera professione
- Attraverso costanti verifiche, programmare e mettere in opera i correttivi necessari a corrispondere agli standard in tutti gli indicatori di qualità adottati.

5. Cosa chiediamo a chi fruisce dei nostri servizi

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

6. La nostra struttura

L'azienda Terme di Raffaello è una struttura sanitaria accreditata dal S.S.N.

Le Terme di Raffaello sono classificate al 1° livello SUPER in base ai requisiti approvati dagli organismi competenti.

Terme di Raffaello è situata a Petriano in via San Gianni 7.

Gli ambulatori e i reparti cura sono distribuiti su due piani, dotati di ascensori ed a facile accesso per gli utenti con difficoltà motorie.

L' **Oasi Spa**, il centro benessere delle Terme di Raffaello propone trattamenti estetici personalizzati e percorsi wellness in piscina all'insegna del relax psico-fisico.

8. Le nostre acque

a. come nascono le acque termali

l'evaporazione dei mari, dei laghi e dei fiumi determinata dal calore del sole, produce vapore acqueo. Il vapore acqueo nell'atmosfera, dove la temperatura è più bassa, condensa, formando nubi dalle quali l'acqua ricade sulla terra sotto forma di neve e pioggia.

L'acqua in parte rimane in superficie alimentando i corsi d'acqua, in parte si infiltra nel sottosuolo rifornendo le falde acquifere, che possono affiorare dando origine alle sorgenti. L'acqua che penetra nel sottosuolo, durante il suo percorso verso la sorgente, attraversa rocce di diversa formazione e si arricchisce di sali minerali. Un continuo processo di autofiltrazione la rende inoltre batteriologicamente pura.

Gli elementi disciolti conferiscono all'acqua proprietà terapeutiche trasformandola in "acqua termale".

b. l'acqua termale: farmaco con proprietà terapeutiche riconosciute

L'acqua è l'elemento base di ciascun organismo vivente ed è all'origine della vita stessa, tanto che rappresenta circa il 60% del peso corporeo; è fondamentale per tutti i processi fisiologici che avvengono all'interno del nostro organismo.

Le cellule del corpo umano si nutrono e vivono grazie ad un continuo scambio di acqua e minerali tra l'interno e l'esterno di ogni cellula. L'equilibrio di questi scambi è alterato da numerosi fattori: smog, stress, usura, malattie, traumi.

I preziosi sali minerali che caratterizzano le acque termali contengono gli elementi che vengono utilizzati come principi attivi per i farmaci.

Le acque termali sono quindi un vero e proprio farmaco naturale, utile nella cura delle patologie croniche di diversi distretti corporei, e le loro proprietà terapeutiche sono riconosciute dal Ministero della Salute.

La purezza dell'acqua termale, la sua composizione e le sue caratteristiche sono garantite da analisi effettuate periodicamente per legge dagli organismi di vigilanza, e da continui e capillari autocontrolli. Presso le nostre Terme tutte le cure sono effettuate esclusivamente con l'acqua termale delle nostre sorgenti.

Queste straordinarie acque sono anche l'elemento caratterizzante i nostri fanghi, preparati con l'utilizzo di argille provenienti dalle cave di San Leo.

c. Le acque termali di Terme di Raffaello

Nello storico territorio di Urbino sgorga un'acqua minerale denominata "LA VALLE"; è un'acqua a **mineralizzazione elevata sulfureo-solfato-bicarbonato-alcantino-terrosa**.

L'acqua piovana scivola tra le fenditure del terreno, penetrando strati di argille, di arenarie, di calcari marnosi solfiferi e di gesso.

Compiendo questo viaggio si carica dei preziosi elementi: Zolfo, Calcio, Magnesio, Solfato e Bicarbonato.

Le acque delle Terme di Raffaello sono ricchissime di Sali minerali sotto forma di **solfati e bicarbonati**.

Questi elementi indispensabili per il corretto funzionamento del nostro organismo sono quindi particolarmente efficaci per la prevenzione, la cura e la rieducazione dell'apparato respiratorio, delle affezioni catarrali dell'orecchio, delle patologie croniche e degenerative dell'apparato locomotore e vascolare.

9. Le nostre attività sanitarie

d. Prestazioni mediche

- 1. Visita termale**
- 2. Visita otorinolaringoiatrica (per il ciclo di cura per la sordità rinogena)**
- 3. Visita fisiatrica (per i cicli di cure per la riabilitazione motoria e respiratoria).**

e. Cure termali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

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

f. Servizi non in convenzione

- 1. Attività fisica in piscina termale**
- 2. Attività fisica in palestra**

g. Prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitazione

1. Non Strumentali

- I. Rieducazione funzionale individuale durata 30 min.: sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale**
- II. Rieducazione funzionale individuale durata 45 min.: sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale**
- III. Rieducazione funzionale individuale durata 60 min: sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale**
- IV. Rieducazione funzionale collettiva: sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale**
- IV. Massoterapia**
- V. Linfodrenaggio manuale**

2. Strumentali

- I. Ionoforesi**
- II. Laserterapia**
- III. Pressoterapia**
- IV. Magnetoterapia**
- V. Tens terapia**

10. Convenzioni

La struttura è convenzionata per i cicli di cura termale con il Servizio Sanitario Nazionale e per i cicli di cura termale e per i cicli di riabilitazione motoria e respiratoria con l'Inail.

11. Organizzazione

Direttore Sanitario: D.ssa Mara Angela Mascherpa, Specialista in Idrologia Medica

Legale Rappresentante: Roberta Piccioni

Responsabile di Stabilimento: Magda Ciabattoni

Direttore Amministrativo: Mirca Morri

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

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

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

Il personale paramedico è articolato in fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, massofisioterapisti e tecnici audiometristi.

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

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

L'elenco dei medici della struttura è in allegato a questa carta dei servizi

12. Orari di apertura

8-12/15.30-18.30

Nei periodi stagionali di massima affluenza gli orari dei reparti di cura diventano flessibili e vanno a coprire una fascia oraria più ampia 8-12/15-19 con possibilità di ulteriore prolungamento in caso di maggiore affluenza.

Visite e cure su appuntamento

Il Centro la domenica, nelle Festività Nazionali e l'11 novembre, Festa del Patrono è aperto su prenotazione

Il Centro osserva un periodo di chiusura delle cure da dicembre ad aprile e dalla prima alla terza domenica di luglio.

13. Servizio di segreteria

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

Il Servizio di contabilità viene effettuato direttamente in segreteria.

14. Diritto alla privacy

Nel rispetto del regolamento UE 2016/679, in fase di accettazione al paziente viene consegnata l'informativa del trattamento dati personali e chiesti i relativi consensi.

15. Tempi di attesa

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

VISITE

Le visite termali e l'avvio del ciclo di cura vengono garantiti nella giornata di arrivo alla struttura.

TERAPIE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Elettrostimolazione	1 giorno
Ionoforesi	1 giorno
Laserterapia	1 giorno
Pressoterapia	1 giorno
Magnetoterapia	1 giorno
Tens terapia	1 giorno

Rieducazione funzionale individuale (30,45 e 60 minuti): sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale

1-2 giorni

Rieducazione funzionale collettiva: sedute di fisioterapia in palestra e/o piscina termale

1 giorno

Massoterapia

1 giorno

Linfodrenaggio manuale

1 giorno

CONSEGNA ESAMI

Ecg e analisi

10 giorni

16. Pagamento delle prestazioni

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

17. Indicatori e standard di qualità

h. cure termali

<u>Requisito</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
Completezza dell'informazione	Grado di soddisfazione del paziente riguardo alle informazioni ottenute	Buono $\geq 85\%$
Tempestività dell'espletamento delle pratiche di accettazione	Tempi di attesa in accettazione	Non superiore a 15 minuti
Tempestività della visita	Differenza tra orario di accettazione e orario visita	Non superiore a 30 minuti
Tempestività nel perfezionamento delle pratiche di ammissione alle cure	Tempi di attesa alle casse	Non superiore a 20 minuti
Tempestività delle cure	Inizio del ciclo di cura	Il giorno della visita.
Gentilezza e competenza del personale	Grado di soddisfazione dei pazienti riguardo la gentilezza e la competenza del personale sanitario e di accoglienza	Buono $\geq 95\%$
Qualità del servizio	Grado di soddisfazione dei pazienti riguardo qualità delle cure erogate	Buono $\geq 85\%$

18. Verifiche sulla soddisfazione dei pazienti

La scheda di rilevazione del livello di soddisfazione del paziente è disponibile in appositi contenitori presso l'accettazione.

La segreteria raccoglie le schede giornalmente, controlla la presenza di segnalazioni da comunicare immediatamente alla Direzione, e inserisce in apposito foglio informatico tutte le valutazioni.

Mensilmente viene effettuata dalla Direzione, dalla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di reparto una valutazione di eventuali criticità e vengono decise apposite soluzioni.

Annualmente, nella relazione sanitaria, vengono sintetizzati i dati, verificate le soluzioni adottate e posti nuovi obiettivi di miglioramento della struttura, delle prestazioni e dei servizi offerti.

19. Reclami

Eventuali reclami possono essere presentati prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione tramite apposito modulo presente all'accettazione.

Il reclamo verrà consegnato alla Direzione che, dopo attente analisi ed indagini, provvederà a rispondere entro 30 giorni dalla presentazione del modulo.

20. Fumo

Nella struttura è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75, dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 14.12.95 e dall'art.52, Legge 448/2001

21. Igiene

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

22. Dove siamo

Via San Gianni 7 - 61020 Petriano - Pesaro Urbino

tel. 0722 355.111 - 0722 355.003 fax 0722 355.867 E-mail: info@termediraffaello.it

IN AUTO:

Autostrada A14 Bologna Ancona uscita casello di Pesaro S.S.423 Montecchio- salendo verso Urbino percorrere la strada fino a Gallo e proseguire in direzione Petriano. Prima del paese seguire le indicazioni "Terme di Raffaello".



23. Normativa di riferimento

Articolo 14 - Diritti dei cittadini

DECRETO LEGISLATIVO, N. 502/92 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI.
30 Dicembre 1992 (in Gazzetta Ufficiale 7 gennaio 1994 n.4)

Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico

DECRETO LEGISLATIVO, N.29/93 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI.
3 Febbraio 1993 (in Gazzetta Ufficiale 24 febbraio 1994 n.45)

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
27 Gennaio 1994 (in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n.43)

Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico

DIRETTIVA PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
11 ottobre 1994 (in Gazzetta Ufficiale 8 novembre 1994, n.261)

Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni

TESTO DEL DECRETO-LEGGE 12 MAGGIO 1995, N. 163 COORDINATO CON LA LEGGE
DI CONVERSIONE 11 LUGLIO 1995, N. 273

Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125)

Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale

LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

In allegato a questa Carta dei Servizi:

- Elenco Medici della Struttura
- Scheda di soddisfazione Struttura