



**RICCIONE TERME S.p.A.  
POLIAMBULATORIO OASI**

**Direttore Sanitario: Dott.ssa Mara Angela Mascherpa, specialista in Idrologia Medica**

## CARTA DEI SERVIZI

Redazione Direzione Sanitaria	Revisione Legale Rappresentante	Approvazione Legale Rappresentante
----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

Gentile Signore/Signora,

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

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

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

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

La Direzione

## **2. La nostra storia**

“Viator siste gradum - ab aqua decorata miraculis – salutem habebis”  
Sarai guarito, viandante, se ti fermerai e berrai da quest’acqua miracolosa.

Queste sono le parole riportate su una lapide, trovata nei ruderi di una cappella votiva situata anticamente nei pressi delle Fonti del Beato Alessio delle Terme di Riccione.

Pare che le acque termali di Riccione fossero note già dal 62 a.C., quando i soldati romani portavano i loro cavalli a camminare nel fango per curarne i dolori articolari. Si narra che anche l’imperatore Diocleziano (247- 316 d.C.) ne provò le virtù.

La storia delle fonti termali si intreccia strettamente con la storia di Riccione: anche i corsari che infestavano le coste fino al 1600 ne trassero beneficio e non ultima la Regina Cristina di Svezia, in visita nel 1657 ai Signori di Riccione al Castello degli Agolanti.

Le prime analisi delle acque furono eseguite solo nel 1890 dal Conte Felice Pullè, primo Direttore Sanitario dell’ospedale Ceccarini di Riccione, che ne dimostrò la ricchezza di sali minerali e l’efficacia nella cura delle insufficienze epatiche.

Lo stabilimento termale vero e proprio sorse però negli anni ‘30, con la sola cura idropinica (bibita).

Il vero sviluppo del centro termale iniziò negli anni ‘80 quando una visione più specialistica permise di sfruttare proprietà terapeutiche delle acque in maniera più approfondita. Da allora Riccione Terme è cresciuta caratterizzandosi per i suoi approfonditi studi scientifici applicati alle più moderne tecnologie, che permettono di unire l’antica tradizione termale alle più innovative tecniche per la salute e il benessere, rendendolo uno dei cinque centri termali più importanti d’Italia.

### **3. la nostra mission**

La mission di Riccione Terme è di garantire prestazioni professionali di alto profilo e servizi all'avanguardia tecnologicamente, efficaci e in totale 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 Riccione Terme, e il costante monitoraggio della qualità del nostro lavoro.

### **4. La nostra vision**

“Salute e Benessere a 360°”

Eccellenza nei servizi, nelle professionalità e nell'accoglienza è 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.

### **5. I principi fondamentali**

#### **– EGUAGLIANZA**

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

#### **– IMPARZIALITA'**

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

#### **– CONTINUITÀ**

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

– **DIRITTO DI SCELTA**

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

– **PARTECIPAZIONE**

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

Ogni segnalazione dell'utenza è analizzata attentamente, e sono effettuati approfondimenti e controlli riguardanti i 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.

**5. I nostri obiettivi**

- Garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.
- Garantire il comfort, la puntualità e il facile accesso alle prestazioni e ai servizi.
- Incrementare le prestazioni ed i servizi in un'ottica di cura della salute e del benessere psico-fisico degli utenti.
- Allargare l'offerta di visite mediche con nuove branche specialistiche.
- Favorire la comunicazione, la collaborazione e la partecipazione di tutte le risorse umane al miglioramento dell'azienda e delle sue performance.

- Favorire la comunicazione dei valori e delle caratteristiche della nostra struttura all'esterno, per allargare il nostro bacino di utenza. Impegno con progetti di educazione e informazione sull'importanza della prevenzione e divulgazione della medicina termale, quale risorsa per la salute degli abitanti del territorio e dei professionisti del settore. (congressi, educational, screening, ecc..).
- Proporre costantemente momenti formativi all'interno della struttura e in collaborazione con organizzazioni esterne, per tutte le nostre risorse umane.
- Verificare e promuovere l'effettivo aggiornamento formativo dei nostri collaboratori in libera professione.
- Programmare e mettere in opera i correttori necessari a corrispondere agli standard in tutti gli indicatori di qualità adottati.

## **6. 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 saranno considerate come effettuate.
- Il rispetto delle indicazioni del personale sanitario durante l'espletamento delle cure.
- Il pagamento delle prestazioni, ove dovuto.
- Il rispetto del divieto di fumo.

## **7. La nostra struttura**

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

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

Il Poliambulatorio Oasi di Riccione Terme, autorizzato con delibera del Comune di Riccione n.60 del 14 marzo 2001, continua la tradizione di professionalità e cura della salute, offrendo servizi sinergici alle cure termali e prestazioni mediche specialistiche. La collaborazione con i professionisti del Poliambulatorio mira a un supporto e a un completamento dell'iter diagnostico-terapeutico dei nostri pazienti; possono altresì accedere ai servizi del Poliambulatorio, per visite private, anche utenti che decidano di non espletare le terapie termali, ma che desiderino avvalersi delle competenze di professionisti di esperienza.

Riccione Terme è situata a Riccione nella ex "Colonia Burgo", un immobile di interesse storico architettonico immerso nel verde di un accogliente parco e a due passi dal mare.

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

## **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.

### **c. Le acque termali di Riccione Terme**

#### **Fonte Isabella**

Acqua salso-bromo-iodica-magnesiaca sulfurea a elevata concentrazione salina. Ha proprietà detossinanti e favorisce la risoluzione degli edemi. È indicata in tutte le forme dermatologiche croniche, nei bagni per patologie osteoarticolari e nei postumi di flebopatia cronica.

#### **Fonte Claudia Riccione**

Acqua sulfurea-salino-bromo-iodica-magnesiaca. Non irritante, di media mineralizzazione, facilmente tollerata. Grazie alla presenza di zolfo, è l'acqua di elezione per il trattamento delle patologie a carico delle vie aeree superiori e inferiori, per la cura della sordità rinogena, per la preparazione dei nostri fanghi terapeutici. Le sue proprietà antinfiammatorie, miorilassanti, stimolanti il sistema immunitario e la capacità di contrastare i gonfiori la rendono estremamente efficace nei bagni per le patologie osteoarticolari, dermatologiche, e nei postumi di flebopatia cronica.

**Fonte Celestina**

Acqua leggera sulfurea-salzo-bromo-iodica-magnesiaca ben tollerata anche dalle persone più sensibili. L'armoniosa mineralizzazione la rende facile da assumere nelle dosi normalmente prescritte. Svolge una delicata ma efficace azione regolatrice del transito intestinale, disintossica il fegato e ha dimostrato azioni depurativa, rinfrescante e tonificante sull'organismo.

**Fonte Adriana**

Acqua magnesiaca-sulfurea-salzo-bromo-iodica altamente mineralizzata. Fonte storica, attualmente non in uso



**9. Le nostre attività sanitarie**

**a. Prestazioni mediche**

1. **Visita termale**
2. **Visita otorinolaringoiatrica**
3. **Visita cardiologica**
4. **Visita reumatologica**
5. **Visita estetica**

**b. Cure termali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**

1. **Ciclo di cura di fangobalneoterapia** (12 fanghi e 12 bagni in 12 sedute)
2. **Ciclo di cura di balneoterapia per artrosi** (12 bagni in 12 sedute)
3. **Ciclo di cura di balneoterapia per patologie dermatologiche** (12 bagni in 12 sedute)
4. **Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche** (12 idromassaggi)
5. **Ciclo di cure inalatorie** (24 cure inalatorie in 12 sedute)
6. **Ciclo di cura per la sordità rinogena** (12 insufflazioni e 12 cure inalatorie in 12 sedute)
7. **Ciclo integrato della ventilazione polmonare** (12 ventilazioni polmonari e 18 cure inalatorie in 12 sedute)
8. **Ciclo di cura idropinica** (12 cure idropiniche)

**c. Servizi non in convenzione**

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

**d. Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale)**

**1. Non Strumentali**

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

**2. Strumentali**

- a. Infrarossi
- b. Elettroterapia antalgica (Tens)
- c. Magnetoterapia
- d. Ultrasuonoterapia
- e. Ionoforesi
- f. Laserterapia antalgica
- g. Tecarterapia manuale
- h. Pressoterapia
- i. Laserterapia ad alta potenza

**3. Ausili**

- a. Bendaggio funzionale
- b. Taping neuromuscolare

## **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; è inoltre convenzionato con INPS e ENASARCO.

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

## **10. Organizzazione**

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

**Responsabile del Reparto di Medicina Fisica e Riabilitazione:** Dr. Paolo Breschi

**Legale Rappresentante:** Roberta Piccioni

**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 a eseguire il trattamento di cateterismo tubarico/politzer.

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

Il personale sanitario 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.**

## **11. Orari di apertura**

<b>Orari</b>	<b>Struttura</b>	<b>–</b>	<b>informazioni-prenotazioni</b>	<b>visite</b>	<b>e</b>	<b>cure</b>
<b>Dal lunedì al venerdì</b>			<b>8 - 12.30 / 15 – 18</b>			
<b>Sabato</b>			<b>8 - 12.30</b>			

### **Visite e cure su appuntamento**

**Il Centro è chiuso la domenica, nelle Festività Nazionali e l'11 novembre, Festa del Patrono.**

Durante la stagione di maggior afflusso per le cure termali, da maggio a settembre, sono decise ogni anno aperture domenicali esclusivamente per le visite mediche.

Il calendario è costantemente aggiornato sul sito di Riccione Terme.

## **12. Servizio di segreteria**

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

Durante le giornate di maggior afflusso è attivato un apposito servizio informazioni. Nelle stesse giornate sono approntate corsie preferenziali per i pazienti con disabilità e i minori di 12 anni.

Il Servizio di contabilità è effettuato alle casse adiacenti agli ambulatori o direttamente in segreteria.

## **13. Diritto alla privacy**

Il paziente legge e appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del G.D.P.R. 2016 n. 679.

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

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

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

## **14. Tempi di attesa**

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

### **VISITE**

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

**In caso di visite nelle domeniche di apertura straordinaria, l'inizio del ciclo di cura è previsto per il lunedì successivo.**

<b>Visita otorinolaringoiatrica</b>	<b>2 giorni</b>
<b>Visita reumatologica</b>	<b>4 giorni</b>
<b>Visita cardiologica</b>	<b>3 giorni</b>

Le visite specialistiche dei medici che esercitano in autonomia rispetto alla struttura hanno tempi di attesa variabili dipendenti dalla disponibilità dei professionisti stessi. **Mediamente i tempi di attesa sono di 6-7 giorni.**

## **TERAPIE DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA**

<b>Infrarossi</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Elettroterapia antalgica (Tens)</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Elettrostimolazione</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Magnetoterapia</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Ultrasuonoterapia</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Ionoforesi</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Laserterapia antalgica</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Tecarterapia</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Pressoterapia</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Laserterapia ad alta potenza</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Onde d'urto radiali</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Rieducazione motoria in gruppo</b>	<b>2 giorni</b>
<b>Esercizio assistito in acqua</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Idromassoterapia</b>	<b>2 giorni</b>
<b>Massoterapia distrettuale riflessogena</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Massoterapia</b>	<b>3 giorni</b>
<b>Linfodrenaggio manuale</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Bendaggio funzionale</b>	<b>1 giorno</b>
<b>Taping neuromuscolare</b>	<b>1 giorno</b>

## **15. Pagamento delle prestazioni**

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

## **16. Indicatori e standard di qualità**

### **e. cure termali**

<b><u>Requisito</u></b>	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Standard</u></b>
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 60 minuti
Tempestività della visita	Differenza tra orario di accettazione e orario di visita.	Non superiore a 90 minuti
Tempestività nel perfezionamento delle pratiche di ammissione alle cure	Tempi di attesa alle casse.	Non superiore a 30 minuti
Tempestività delle cure	Inizio del ciclo di cura.	Il giorno della visita, o il lunedì successivo, in caso di visita nelle domeniche di apertura straordinaria di accettazione e visite.
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 $\geq 85\%$

## **b. medicina fisica e riabilitazione**

<b><u>Requisito</u></b>	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Standard</u></b>
Completezza dell'informazione	Grado di soddisfazione del paziente riguardo alle informazioni ottenute	Buono $\geq 85\%$
Tempestività della visita	Tempo intercorso dalla prenotazione alla visita	Non superiore a 4 giorni
Tempestività delle cure	Differenza tra giorno di visita e inizio cure	Non superiore a 2 giorni
Tempestività nel perfezionamento delle pratiche di ammissione alle cure	Tempi di attesa alle casse	Non superiore a 30 minuti
Gentilezza e competenza del personale	Grado di soddisfazione dei pazienti riguardo la gentilezza e la competenza del personale sanitario e di accoglienza	Buono $\geq 95\%$

### **17. Verifiche sulla soddisfazione dei pazienti**

Ogni paziente riceve in sede di visita o di ammissione alle cure la scheda di rilevazione del livello di soddisfazione del paziente.

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 è 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, sono sintetizzati i dati, verificate le soluzioni adottate e posti nuovi obiettivi di miglioramento della struttura, delle prestazioni e dei servizi offerti.

### **18. Reclami**

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

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

### **19. Fumo**

Ai sensi della L. n° 584/1975, della Dir. P.C.M. 14/12/1995, della L. n° 3/2003 art. 51, della L. n° 448/2001 art. 52 c. 20 come modificato dalla L. n° 311/2004 (Finanziaria 2005)

Accordo Ministero Salute – Regioni 16.12.2004, L.R. n. 17/2007

Decreto Legislativo 12 gennaio 2016, n. 6 – Recepimento della direttiva 2014/40/UE

## **20. Igiene**

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

### **Allegato 1**

**Cure in accreditamento con la Regione Emilia Romagna, determinazione n. 18565 del 23.12.2015 e nota prot. N. NP/2017/12744 del 19.06.2017**

**Erogate agli assistiti Inail secondo la Convenzione per l'erogazione di prestazioni integrative di riabilitazione**

#### **a. Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale)**

1. Prima visita di medicina fisica e riabilitazione
2. Visita di medicina fisica e riabilitazione di controllo

#### **b. Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione**

1. Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice
2. Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa
3. Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice
4. Rieducazione motoria in gruppo



## 21. Dove siamo

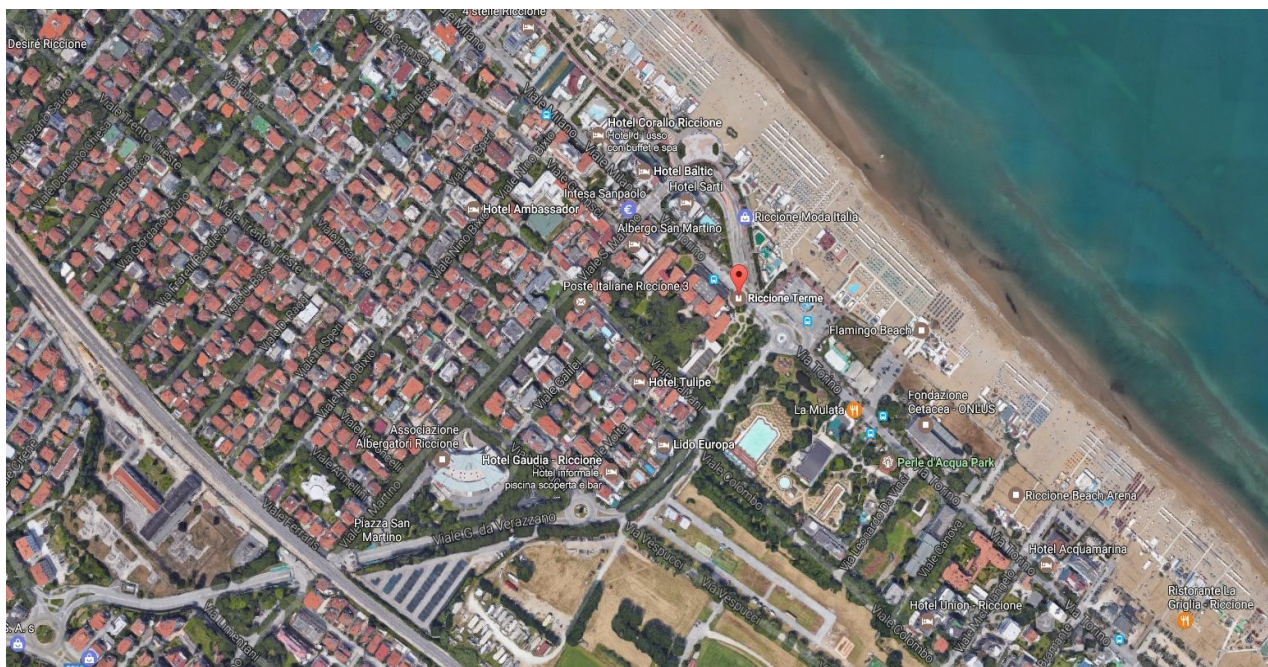
**Viale Torino 4/16 - 47838 Riccione (Rn)**

**Tel.: +39.0541.602201 - Fax: +39.0541.606502 - Email: [info@riccioneterme.it](mailto:info@riccioneterme.it)**

**IN AUTO:** Autostrada A14 Bologna Ancona Uscita Riccione oppure Statale Adriatica - Località Riccione.

**IN TRENO:** Treno Linea Bologna Ancona - stazione di Riccione - BUS LINEA 58 da stazione FS a Terme.

**IN AEREO:** Aereoporto di Miramare di Rimini.



## 22. Normativa di riferimento

### □ **Articolo 14 - Diritti dei cittadini**

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

### □ **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 cure in Accreditamento con la Regione Emilia Romagna (allegato 1).
- Elenco Medici della Struttura (allegato 2).
- Scheda di soddisfazione Struttura (allegato 3).
- Scheda di soddisfazione Medicina Fisica e Riabilitazione (allegato 4).
- Scheda Reclami (allegato 5)