



Terme di  
montecatini

Sorgente Naturale di Benessere

---

# CARTA DEI SERVIZI

---



# SOMMARIO

## SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro di Riabilitazione delle Terme di Montecatini e principi fondamentali	3
Presentazione Centro di Riabilitazione	4
Principi organizzativi e funzionali del Centro	4
Principi fondamentali a tutela dell'utente	5

## SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti	6
Tipologia delle prestazioni fornite	6
Caratteristiche Punto Prelievi ematici	7
Descrizione generale: Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale	9
Tipologia delle prestazioni Riabilitative	10
Percorso assistenziale specialistico di medicina fisica	10
Percorso assistenziale di riabilitazione in regime privato	11
Percorso assistenziale di riabilitazione in regime ambulatoriale	11
Occorrente	11
Dimissione	12
Richiesta della cartella clinica	12
Eguaglianza assistenziale	12
Servizi accessori e comfort	12
Ingresso visitatori	13

## SEZIONE TERZA

Meccanismi di verifica e tutela	15
Diritti e doveri degli utenti	15
Diritto all'informazione - consenso informato	15
Diritto alla riservatezza	15
Doveri degli utenti	15
Reclami e suggerimenti	15
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo	16



Gentile ospite,  
nel salutarla e nel darle il mio più cordiale benvenuto al nostro Centro, le Terme di Montecatini, vorrei presentarle, attraverso questo documento, i servizi offerti dalla nostra struttura e fornirle alcune informazioni utili per usufruire al meglio di tali servizi. La presente Carta dei Servizi Sanitari della nostra Struttura ha infatti come obiettivo primario quello di far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione presso in nostro Centro e le modalità di accesso ad essi, proponendosi come fondamentale strumento di comunicazione per esprimere con chiarezza e trasparenza gli obiettivi sulla qualità ed i meccanismi di tutela su cui il Centro dichiara di impegnarsi nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. Il nostro impegno è costantemente rivolto all'assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura. Il nostro obiettivo principale non è solamente quello di curare la patologia, bensì la Persona: siamo convinti che l'attività riabilitativa, per la durata, le attese di recupero di abilità perdute, le paure, le speranze e l'impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani, per questo motivo mettiamo al centro del nostro costante impegno la cura della persona nella sua interezza e totalità.

In tal senso estremamente significativo appare il ruolo del contesto "ecologico" peculiare nel quale il nostro Centro risulta inserito: l'ambiente termale, come riportato in numerosi studi in letteratura scientifica, è potenzialmente in grado di amplificare l'effetto della Riabilitazione, se condotta nel medesimo contesto, e il benessere psico-fisico globale del paziente. Ciò avviene per via delle proprietà specifiche delle acque e del microambiente termale, che presentano molteplici effetti benefici su numerose funzioni fisiologiche del nostro organismo e che sono in grado inoltre di favorire i processi di recupero funzionale in numerose condizioni patologiche. Siamo molto attenti ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola che, molto spesso nella vita quotidiana sembrano comportamenti normali, ma in uno stato di fragilità possono aiutare da un punto di vista psicologico ad un celere rientro nella vita quotidiana. Il vostro aiuto e la vostra collaborazione può essere preziosa per migliorare gli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare in tema di qualità ed efficacia delle prestazioni. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti e le critiche così da poter 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

## Presentazione Centro di Riabilitazione

Più di 700 anni di storia dedicati al benessere e alla salute delle persone. Le acque termali di Montecatini hanno origine da un bacino idrominerale che si trova a 60-80 metri di profondità e sgorgano da numerose sorgenti. Batteriologicamente pure e naturalmente filtrate, sono classificate come salso-solfato-alcaline, poiché durante il loro viaggio sotterraneo si arricchiscono progressivamente di preziosi sali minerali e degli antichi elementi biologici che formano la crosta terrestre. Le fonti delle terme di Montecatini sono alimentate da quattro sorgenti che danno il nome ad altrettante differenti acque: Leopoldina, Regina, Tettuccio e Rinfresco. I primi scritti ufficiali relativi alle proprietà curative delle acque risalgono al 1417, quando l'illustre medico e studioso Ugolino Simoni da Montecatini, considerato il padre della moderna idrologia, parla per la prima volta di un bagno in cui i contadini si immergevano per curare dolori agli arti ed alla schiena. Il moderno reparto fisioterapico e riabilitativo, inaugurato nel 2009, è dotato di due palestre, una piscina termale con percorso vascolare, ampi spazi dedicati al di recupero funzionale motorio e spogliatoi per 150 clienti su una superficie di ben 2.000 mq.

## Principi organizzativi e funzionali del Centro

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza;
- responsabilizzazione e partecipazione ai piani di recupero dell'ospite da parte dello stesso e della famiglia.

L'accesso al centro di riabilitazione dello stabilimento Terme Redi si trova in via Marconi 2, a Montecatini Terme.

Il centro è raggiungibile facilmente in auto (Autostrada A11 Firenze-Mare, uscita al casello di Montecatini Terme) e treno o bus (Linea ferroviaria Firenze - Viareggio, con fermata presso una delle due stazioni di Montecatini Terme a 200/300 metri di distanza dal centro).

L'accesso al reparto è dotato di scivolo per i disabili e ascensori.

### ORARIO APERTURA DEL CENTRO RIABILITATIVO

Lunedì -Martedì- Mercoledì Giovedì - Venerdì	Mattino	Dalle 09 alle 13
	Pomeriggio	Dalle 15 alle 20
Sabato	Mattino	Dalle 09 alle 13
	Pomeriggio	CHIUSO
Domenica e festivi	Mattino	CHIUSO
	Pomeriggio	CHIUSO

## PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

L'attività del Centro di Riabilitazione delle Terme di Montecatini si svolge nel rispetto dei principi costituzionalmente garantiti e in coerenza con i principi sanciti dal SSN.

I principi ai quali ci ispiriamo sono:

### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità di trattamento.

### **Continuità**

Il Centro assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile, salvo casi imprevisti o di grave entità.

### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, il paziente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze. Ciò consente di ridurre al minimo le eventuali diversità culturali ed etico religiose.

### **Eguaglianza**

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### **Partecipazione**

Il Centro garantisce la partecipazione alla prestazione del servizio fornendo informazione al paziente ed ai familiari informazioni chiare e complete sul percorso di diagnosi e cura. Il paziente è l'attore principale e, grazie ai suoi suggerimenti/reclami ci consente di poter migliorare la qualità della struttura e dei servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

### Tipologia delle prestazioni fornite

Il Centro delle Terme di Montecatini presenta la seguente organizzazione strutturale riassunta nella tabella qui di seguito:

STRUTTURA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE	
PIANO SEMINTERRATO	PIANO PRIMO/TERRA
Reception	Reparto Termale
Piscina termale coperta	Bar
Ambulatori medici	Sala Relax pazienti
Direzione Sanitaria	Punto Prelievi
Infermeria	
Palestra	
Terapia individuale e massoterapia	
Sale di attesa	
Terapie strumentali	

Collegato direttamente alla Struttura si trova lo stabilimento termale, all'interno del quale i familiari e/o i pazienti possono usufruire delle prestazioni termali, del centro benessere e dell'accesso alla piscina balneoterapica esterna.

#### **Front office reception**

La reception offre il servizio di accoglienza all'utente che accede al Centro di Riabilitazione. Il paziente può ricevere informazioni relative alle varie modalità di accesso, alle tipologie di prestazioni erogate, all'assistenza medico-infermieristica, alle modalità di pagamento.

ORARIO SPORTELLO AL PUBBLICO	E	FRONT OFFICE TELEFONICO 05727781
Lunedì -Martedì- Mercoledì	Mattino	Dalle 09 alle 13
Giovedì - Venerdì	Pomeriggio	Dalle 15 alle 20
Sabato	Mattino	Dalle 09 alle 13
	Pomeriggio	CHIUSO
Domenica e festivi		CHIUSO

## ORGANIZZAZIONE INTERNA PRESTAZIONI SANITARIE

Le Terme di Montecatini offrono ai propri utenti, i seguenti servizi e prestazioni Sanitarie:

- **PUNTO PRELIEVI EMATICI**
- **RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**, in regime convenzionato con il S.S.N. e/o privatistico a pagamento, rivolta a pazienti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali
- **POLIAMBULATORIO MEDICO MULTISPECIALISTICO**
- **MEDICINA DELLO SPORT**
- **MEDICINA TERMALE**

I costi per i servizi e le prestazioni terapeutiche eseguite presso il Centro di Riabilitazione sono consultabili direttamente presso la reception e sono inoltre riportati all'interno del listino presente in struttura.

## CARATTERISTICHE PUNTO PRELIEVI EMATICI

### DESCRIZIONE GENERALE

Il nostro Centro presenta uno studio dedicato al punto prelievi ematici a norma di legge, con apposito lettino per i prelievi, zaino delle emergenze, armadio dedicato per materiale monouso di consumo e frigorifero per conservazione materiali biologici. Il punto prelievi si occupa del prelievo e della raccolta di campioni ematici e materiali biologici di pazienti esterni. Il prelievo è eseguito da personale infermieristico ed è presente sempre in struttura un medico per la gestione di eventuali emergenze cliniche. Una volta effettuato il prelievo, correttamente raccolto e conservato, esso viene preso in consegna dal centro con cui è stata fatta la convenzione (laboratorio Synlab) per analizzare il campione e ricevere il referto.

### ORARI DEI PRELIEVI

Da lunedì a sabato, dalle ore 7.30 alle ore 10.00, accesso con prenotazione diretta in struttura o telefonica.

#### ORARIO APERTURA PUNTO PRELIEVI

Lunedì - Martedì - Mercoledì  
Giovedì - Venerdì - Sabato

Dalle ore 7:30 alle ore 10:00



## **RITIRO REFERTI**

Ritiro “referti on-line”: il servizio è gratuito e sicuro. Il servizio è disponibile solo per le persone maggiorenni e consentirà di visualizzare e stampare i referti degli esami effettuati negli ultimi 45 giorni. Per accedere al servizio, l'utente dovrà cliccare sul portale dedicato comunicato allo stesso, e potrà visionare, scaricare e stampare il referto in formato PDF.

Il referto potrà anche essere ritirato di persona e in autonomia presso la sede Punto prelievi Terme Redi durante gli orari di apertura del Centro.

## **ACCESSO CON PRIORITÀ**

È previsto un accesso prioritario per le donne in gravidanza e per i bambini al di sotto dei 6 anni. Ai piccoli pazienti che si sottopongono al prelievo del sangue Terme di Montecatini consegna l'attestato di coraggio. Alle donne in gravidanza che si sottopongono al prelievo di sangue, Terme Redi regala “ginnastica in gravidanza”, la guida realizzata grazie alla collaborazione di alcuni nostri Specialisti che contiene le indicazioni più importanti per affrontare con serenità il periodo della gravidanza e del puerperio svolgendo in sicurezza esercizi fisici.

## **SERVIZI PER GLI UTENTI**

Sono disponibili intorno alla struttura e nei pressi della stessa parcheggi sia a pagamento che gratuiti oltre al parcheggio disabili riservato. È prevista un'area ristoro presso il bar con prezzi riservati ai pazienti.

## **CARATTERISTICHE MEDICINA DELLO SPORT**

L'ambulatorio di Medicina dello Sport nasce ai sensi della Legge Regionale 35 del Luglio 2003 come struttura di 2° livello attuando i requisiti strumentali ed organizzativi richiesti e persegue gli obiettivi della Legge Regionale stessa, facendone propri gli scopi che sono di premessa alla legge ai fini della diffusione di una corretta educazione allo sport ed alle verifiche dell'idoneità sportiva allo sport agonistico e non agonistico.

Presso l'ambulatorio di medicina dello sport verranno eseguiti:

- Visite specialistiche medico-sportive per attività svolte in forma privata o per strutture/enti di promozione sportiva
- Esami di idoneità
- Certificazioni Medico-Sportive per tutte le attività sportive agonistiche e non agonistiche anche in convenzione con società sportive.

## **DESCRIZIONE GENERALE: SERVIZIO RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale offre prestazioni Sanitarie di carattere Riabilitativo che possono avvenire in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale o privatistico a pagamento.

La Riabilitazione presso il nostro Centro è diretta a soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime Ambulatoriale.

Per l'erogazione del servizio il Centro dispone di:

- Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa per visite Fisiatriche
- Palestra per fisioterapia e trattamenti riabilitativi
- Piscina terapeutica in acqua termale

### **Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa per visite Fisiatriche**

Il nostro Centro è dotato di un Ambulatorio Fisiatrico destinato alle Visite Specialistiche di Medicina Fisica e Riabilitativa. La visita del Medico Fisiatra risulta una componente fondamentale dell'iter diagnostico-terapeutico per i pazienti che afferiscono al nostro Centro al fine di accedere a delle prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa, in quanto essa risulta propedeutica all'individuazione del Percorso Riabilitativo più idoneo per ciascun paziente e alla relativa stesura da parte del Medico Fisiatra del Progetto Riabilitativo Individuale.

### **Palestra per la Fisioterapia, la Terapia Fisica Strumentale e la Massoterapia**

Effettuata all'interno di box specifici, prevede la presa in carico esclusiva del paziente da parte del fisioterapista/massofisioterapista in modo da ottimizzare e velocizzare la riduzione della disabilità motoria. L'Unità Operativa di Fisioterapia, Terapia Fisica Strumentale e Massofisioterapia è dotata di apparecchiature ultramoderne, quali la Tecarterapia, le pedane stabilometriche, la Laserterapia e le onde d'urto, che completano l'offerta di macchinari per ionoforesi, ultrasuoni, magnetoterapia, paraffinoterapia, oltre alle terapie classiche di chinesiterapia segmentaria, di fisioterapia e di massoterapia.

### **Piscina terapeutica in acqua termale**

L'idrokinesiterapia in acqua termale agevola il recupero funzionale mediante condizioni di carico ridotto sugli arti inferiori, favorisce il mantenimento della postura corretta nella deambulazione in acqua, la diminuzione della sintomatologia del dolore, l'esecuzione agevolata degli esercizi di tonificazione muscolare ottenendo una netta diminuzione dei tempi di recupero ed un incremento dello scambio venoso periferico con conseguente miglioramento della circolazione sanguigna dovuto alle proprietà dell'acqua termale. La nostra piscina riabilitativa presenta acqua ipertonica termale alla temperatura di 33°C ed è dotata di sedute pneumatiche per l'accesso alle cure dei meno abili, che sono facilitati nell'ingresso in acqua grazie alla presenza del sollevatore, ed è provvista anche di idrogetti per nuoto controcorrente assieme a un apposito percorso vascolare con idrogetti e differenziazioni idrotermiche a cui possono essere avviati i pazienti che necessitano di riabilitazione vascolare e motoria degli arti inferiori. Le suddette caratteristiche e dotazioni della nostra piscina consentono di offrire numerose tipologie di prestazioni in acqua termale: idroterapia per schiena, arti inferiori e spalla, sedute individuali di rieducazione funzionale con fisioterapista ma anche acquagym di gruppo.

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Il Centro di Riabilitazione delle terme di Montecatini è autorizzato ad erogare le seguenti tipologie di prestazioni Riabilitative:

- Percorso assistenziale di medicina Fisica e Riabilitativa in regime ambulatoriale.

La Regione Toscana ha stabilito, con la Delibera 595 del 2005 e successive modifiche, che per quanto riguarda le prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitazione a carattere ambulatoriale sono individuati 3 percorsi assistenziali. Presso le Terme di Montecatini sono attivi due tipologie percorsi:

**Percorso 2:** specialistica semplice (erogato con impegnativa dei Medici di Medicina Generale o del Medico Specialista Pubblico) riservato a disabilità minimali, risolvibili in breve tempo, in fase acuta. Rientrano in questo percorso diagnosi quali le sciatalgie, patologie articolari di varia natura, esiti di fratture e lussazioni, scoliosi e cifosi, distorsioni, mal di schiena acuto e persistente, ecc.

**Percorso 3:** regime “ex art. 26” per patologie che presentano caratteristiche di maggiore complessità per la risoluzione delle quali è prevedibile la necessità di un intervento riabilitativo più intenso attivato mediante invio al medico specialista che formula un progetto riabilitativo individuale. Rientrano in questo percorso diagnosi quali flebiti e tromboflebiti, Morbo di Parkinson, sclerosi multipla, emiplegia ed emiparesi, patologie di carattere neurologico, fratture multiple, amputazioni traumatiche, ecc.

### PERCORSO ASSISTENZIALE SPECIALISTICO DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Rientrano in questo percorso le condizioni cliniche acute o in fase di riacutizzazione che hanno determinato una disabilità di tipo segmentario suscettibili di modificabilità (senza esiti in disabilità strutturata). Il programma prevede una serie di prestazioni appropriate a ciascuna tipologia diagnostica in riferimento alla delibera Regionale n. 595 del 30/05/2005.

**Modalità di accesso:** l'utente può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento
- in forma indiretta su richiesta del medico curante previa autorizzazione della ASL di appartenenza
- Per libera scelta del paziente o direttamente su invio del medico specialista in regime privatistico

## PERCORSO ASSISTENZIALE DI RIABILITAZIONE IN REGIME PRIVATO

L'utente può accedere liberamente in forma diretta a tutte le tipologie di prestazioni offerte dal Centro di riabilitazione.

**Modalità di accesso:** l'utente può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- in seguito all'effettuazione della visita fisiatrica presso il Centro di Riabilitazione

La reception, in seguito alla redazione del progetto riabilitativo da parte del fisiatra del Centro, provvede a comunicare all'utenza le modalità ed i tempi di ingresso.

## PERCORSO ASSISTENZIALE DI RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE

Il paziente in regime ambulatoriale è il paziente che presenta disabilità anche transitoria di tipo segmentario o globale che richiedono, per la complessità del quadro clinico, una presa in carico globale e la predisposizione di programmi di intervento previsti all'interno di un progetto riabilitativo individuale.

**Modalità di accesso:** l'utente ambulatoriale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- direttamente dall'Unità Ospedaliera in seguito ad intervento operatorio
- direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento
- in forma indiretta come di seguito descritto:
  - effettuazione della visita fisiatrica presso il Centro di Riabilitazione e consegna da parte del fisiatra della Struttura del Piano di trattamento individuale
  - Richiesta da parte del paziente di autorizzazione del piano di trattamento individuale all'ASL di residenza
  - Comunicazione da parte del paziente dell'avvenuta autorizzazione del piano di trattamento individuale alla reception del Centro di Riabilitazione

La reception, al termine di ciascuna delle suddette operazioni provvede a comunicare all'utenza le modalità ed i tempi di ingresso.

## OCCORRENTE

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento dell'ingresso l'utente dovrà portare con sé, oltre all'occorrente per svolgere le attività riabilitative, i seguenti documenti:

- Eventuale piano di trattamento o lettera di dimissione rilasciata dall'UU.OO. in caso di pregresso ricovero ospedaliero
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica pregressa (radiografie, ecografie, esami cardiovascolari, terapia farmacologia domiciliare, ecc.)
- Documento d'identità in corso di validità

## **DIMISSIONE**

L'ultimo giorno di terapia a seconda del ciclo di cure viene rilasciata una lettera di dimissione che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico relativo al periodo di degenza e le indicazioni terapeutiche da effettuare al domicilio.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

## **RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA**

In seguito alla dimissione è possibile rilasciare la documentazione clinica prodotta ovvero la cartella personale del paziente da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi, l'esame obiettivo, le eventuali visite specialistiche, il programma terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli obiettivi prefissati e conseguiti e le informazioni inerenti il post-ricovero.

Per qualsiasi informazione gli utenti possono rivolgersi alla reception.

## **EGUAGLIANZA ASSISTENZIALE**

L'azienda, nell'ottica di garantire l'eguaglianza assistenziale a tutte le tipologie di utenti, ha disposto specifiche convenzioni con gli enti territoriali e/o fornitori di servizi interni relativamente alle seguenti specificità:

- Nel caso di pazienti che presentino altri tipi di disabilità (ipovedenti, sordomuti, ecc.), particolari problematiche o differenze culturali, religiose ed etniche è prevista la disponibilità di figure di sostegno.

## **SERVIZI ACCESSORI E COMFORT**

Il Centro di Riabilitazione oltre a garantire le prestazioni sanitarie offre una serie di servizi accessori che rendono meno problematico l'accesso ed allo stesso tempo garantisce all'eventuale caregiver momenti di relax.

### **Bar e Pasti**

I pazienti, al termine delle cure, o i caregiver, possono usufruire dei servizi offerti dal Bar ubicato nello stabilimento termale ubicato al piano terra del Centro termale.

Inoltre, al piano seminterrato, dove vi trovate adesso, è presente un punto di ristoro con distributori di bevande e snacks.

### **Svago**

Terminate le prestazioni, i pazienti o i caregiver possono usufruire dei servizi offerti dallo stabilimento termale ubicato al piano terra Centro termale (servizi termali, piscina balneoterapica esterna, parco termale durante la stagione estiva, sale lettura).

## **Fumo**

E' assolutamente vietato fumare negli ambienti della Struttura.

## **Uso dei telefoni cellulari**

All'interno del centro di Riabilitazione è vietato utilizzare il telefono cellulare, anche perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

## **Norme di sicurezza degli utenti e visitatori**

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della struttura sono presenti gli opportuni dispositivi antincendio necessari. Pertanto si invitano i sigg. visitatori ed i pazienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale.

## **Riconoscibilità del personale**

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

## **INGRESSO VISITATORI**

Durante l'esecuzione delle terapie terapeutiche all'interno dei locali specifici non è consentito l'accesso al personale esterno.

## **POLIAMBULATORIO MEDICO MULTISPECIALISTICO**

La Struttura garantisce l'assistenza medico-infermieristica nelle ore di apertura del centro.

Lo staff medico del centro di Riabilitazione, nell'ottica di garantire all'utente un'adeguata assistenza al proprio stato di salute, è caratterizzato dalla multidisciplinarietà.

In quest'ottica è presente all'interno del nostro Centro un Poliambulatorio Medico Multispecialistico attrezzato per garantire un'assistenza a 360° ai nostri pazienti e all'interno del quale visitano i Medici Specialisti nelle seguenti discipline:

- Specialisti in Medicina Fisica e Riabilitativa
- Specialisti in Medicina dello sport
- Specialisti in Medicina termale
- Specialista in Ortopedia
- Specialista in Reumatologia
- Specialista in Neurologia
- Specialista in Cardiologia
- Specialista in Pneumologia
- Specialista in Otorinolaringoiatria
- Specialista in Dermatologia
- Specialista in Gastroenterologia

Il personale medico è disponibile nei giorni e negli orari riportati nella tabella che segue. Sono inoltre previsti momenti specifici per il colloquio senza appuntamento con i nostri operatori sanitari della Riabilitazione per i familiari dei pazienti che stanno effettuando la Riabilitazione in regime ambulatoriale presso la nostra palestra e piscina.

<b>ORARIO AMBULATORIO MEDICO</b>		
	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
Lunedì	8.30 - 13	15-19
Martedì	8.30 - 13	15-19
Mercoledì	8.30 - 13	15-19
Giovedì	8.30 - 13	15-19
Venerdì	8.30 - 13	15-19
Sabato	CHIUSO	

### **Infermeria**

L'infermiera di turno, oltre all'assistenza al paziente, può effettuare le seguenti prestazioni previa prescrizione scritta dei medici del Centro: medicazione semplice, iniezione intramuscolare, stick (glicemia ed INR), rilevazione PA.

L'ambulatorio di infermeria è aperto all'utenza nelle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al venerdì 8.30-13 15-19

sabato: 9-13

### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Obiettivo prioritario presso le Terme di Montecatini è fornire i servizi migliori in un clima di umanizzazione delle prestazioni orientate alla soddisfazione dell'utente. Per questo qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono per tutto il personale un preciso impegno.

Le Terme di Montecatini si impegnano a sviluppare costantemente le seguenti principali attività:

- Migliorare la misurazione e l'efficacia dei trattamenti mediante adozione, per tutti i pazienti in riabilitazione fisica, di scale di valutazione maggiormente diversificate a seconda delle patologie di ingresso
- Incrementare gli aspetti di fornitura del servizio evidenziati più deboli dai questionari sul grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorarne la soddisfazione
- Incrementare il piano di formazione per garantire il costante aggiornamento professionale, qualificazione e specializzazione del personale in organico in relazione alle specifiche necessità del Centro.

Particolare attenzione inoltre è posta per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente, stimolando e coordinando le attività connesse e previste dall'organizzazione in ottemperanza alla normativa nazionale e regionale.

Gli obiettivi di efficienza ed efficacia a cui mira la nostra struttura sono costantemente monitorati attraverso periodiche verifiche sul sistema qualità e sull'analisi dei dati espressi nei questionari di gradimento. L'aggiornamento continuo degli indicatori di processo permette alla Direzione di apportare tutte le variazioni necessarie ed i correttivi utili alla risoluzione dei problemi al fine del miglioramento continuo.



## **SEZIONE TERZA**

# **Meccanismi di verifica e tutela Diritti e doveri degli utenti**

### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE - CONSENSO INFORMATO**

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy) coordinato ed aggiornato dal D.lgs 101 del 2018 unitamente al regolamento UE 27/4/2016 n. 679. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante tutte le fasi di presa in carico del paziente. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente. I colloqui tra personale sanitario e paziente riferiti al suo stato di salute si svolgeranno nel rispetto della riservatezza.

### **DOVERI DEGLI UTENTI**

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- Ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale della Struttura;
- Ai visitatori è assolutamente vietato accedere ai locali durante l'esecuzione delle terapie;
- E' assolutamente vietato entrare in piscina senza aver fatto la doccia.

### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il Centro di Riabilitazione assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità di presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Si può dar voce ai propri consigli /lamentele attraverso la compilazione dell'apposito modulo di segnalazione disponibile presso la reception; il modulo compilato deve essere riconsegnato alla reception in orario di apertura per l'opportuna trasmissione all'Ufficio Amministrativo/contenziosi.

L'ufficio accoglie le segnalazioni scritte degli Utenti provvedendo a contattare direttamente l'utente nel più breve tempo possibile.



## **VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

Il Centro di Riabilitazione effettua periodicamente verifiche interne per assicurare che gli standard di qualità, efficienza e sicurezza siano costantemente raggiunti.

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti all'Utenza l'azienda Terme di Montecatini definisce annualmente il Piano Annuale per la Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, nel quale vengono specificati i nuovi obiettivi di miglioramento.

Infine, viene redatta la Relazioni di Sintesi, nella quale vengono analizzati i risultati raggiunti per la definizione degli obiettivi futuri.

L'Amministratore Unico  
Dott. Alessandro Michelotti

Il Direttore Sanitario  
Dott. Giuseppe Bellandi



[www.termemontecatini.it](http://www.termemontecatini.it)



@termedimontecatini



0572 7781



[info@termemontecatini.it](mailto:info@termemontecatini.it)