

TERME
S. LUCIA
TOLENTINO

TERME SANTA LUCIA TOLENTINO

CONVENZIONATE
CON IL SERVIZIO
SANITARIO NAZIONALE



GUIDA E CARTA DEI SERVIZI

GIUGNO 2025



SOMMARIO

PARTE PRIMA

- 3** Cenni Storici
- 4** La mission e le politiche complessive
- 5** Obiettivi annuali

PARTE SECONDA

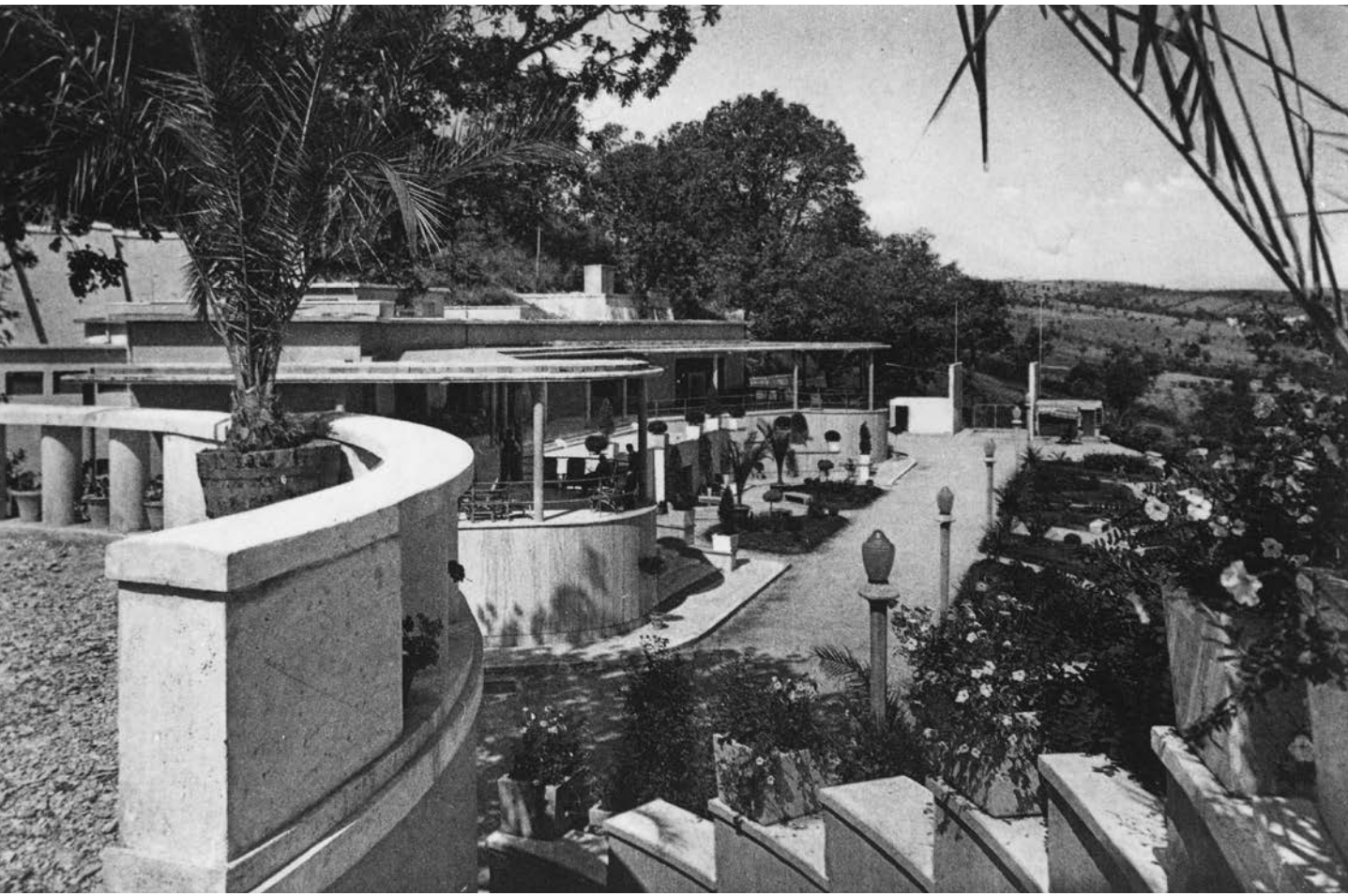
- 6** Organigramma delle Terme Santa Lucia
- 7** Informazioni su struttura e servizi
- 8** Centro di Medicina dello Sport
- 10** Polo Riabilitativo
- 12** Riabilitazione - Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Rischio clinico

PARTE TERZA

- 14** Principi fondamentali dell'organizzazione
 - Modalità di accesso alle Cure termali
 - Convenzione con il S.S.N.
- 15** Norme sul ticket sanitario
 - Prenotazioni e gestione delle liste di attesa
- 16** Orari di apertura
- 17** Sedi e contatti
- 18** Organizzazione
 - Personale
 - Etica organizzativa
- 19** Diritti del paziente
 - Doveri del paziente

PARTE QUARTA

- 20** Customer Satisfaction, procedura per la raccolta dei reclami e piano di miglioramento della qualità
- 22** Dispositivi di tutela e verifica - Gestione dei reclami
- 24** Patologie che trovano beneficio dalle Cure Termali





PARTE PRIMA CENNI STORICI

Nel territorio di Tolentino sgorgano tre tipi di acque dalle proprietà terapeutiche: la medio minerale bicarbonato calcica della sorgente di Santa Lucia presso l'omonimo stabilimento termale, la sulfurea e la salsobromoiodica della vicina zona di Rofanello.

Già agli inizi del 400 si denuncia che l'acqua non è sufficiente alla "gran folla di forestieri che affluisce ai bagni di Rofanello". Successivamente, nel 1507, allo scopo di migliorare la ricettività dell'impianto, oggi quasi scomparso, si delibera di erigere una struttura che renda più confortevole la permanenza e le cure.

La fama dell'acqua salsobromoiodica tolentinate ebbe una vasta diffusione anche per merito del trattato *De Thermis* (1587) dell'archiatra di Sisto V, Andrea Bacci, che ne mette in evidenza le proprietà terapeutiche.

Indagini più complete ed attendibili sui diversi tipi di acque furono condotte nel 1938, in occasione dell'inaugurazione del Complesso Termale di Santa Lucia dai dottori Baroni, Filippella e Francesconi e più tardi, nel 1961 dai professori Federici e Palumbi che definirono le acque salsobromoiodiche di Rofanello simili, per certi aspetti a quelle di Salsomaggiore.

Le Acque Sulfuree e Salsobromoiodiche di Rofanello vengono utilizzate presso l'impianto termale insieme alle acque medio-minerali litiose della Fonte di Santa Lucia, l'antica *Fonte dell'Acquacece*.

Il complesso di Santa Lucia ha acquistato in quest'ultimo periodo, sempre maggiore rilievo anche a livello nazionale ed ha raggiunto un notevole incremento delle presenze grazie soprattutto al miglioramento degli impianti ed a un'ulteriore diversificazione delle prestazioni terapeutiche. Agli inizi degli anni 90 infatti, accanto alle tradizionali cure termali vengono affiancate le attività diagnostiche in campo medico sportivo e nel 1996 quelle nelle discipline riabilitative che hanno trovato spazi fisici adeguati nella ristrutturazione dell'ex albergo adiacente alle Terme.

Questa apertura verso altre discipline specialistiche complementari a quelle più tradizionali della medicina termale, ha dato maggiore incremento al prestigio e allo sviluppo futuro delle Terme Santa Lucia di Tolentino.



LA MISSION E LE POLITICHE COMPLESSIVE

L'attività termale, svolta fin dal 1937 presso lo Stabilimento di Santa Lucia nel Comune di Tolentino, s'inquadra nell'ambito dei servizi pubblici affidati dal Comune di Tolentino, oggi socio di maggioranza, all' Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.A., divenuta società di capitali a controllo pubblico in seguito alla trasformazione della precedente Azienda Speciale.

L'oggetto sociale dell'ASSM S.p.A. comprende la realizzazione e la gestione del ciclo integrato delle acque, la distribuzione e misura di gas e di energia elettrica, la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, la produzione di gas metano, il trasporto pubblico locale, la gestione delle aree di sosta anche a pagamento, le sorgenti idriche, le terme e le cure sinergiche ivi comprese le attività di carattere sanitario e gli ambulatori, le comunicazioni elettroniche e gli impianti sportivi.

I valori cui l'Azienda si ispira nell'espletamento dei propri servizi sono quelli distintivi dei servizi pubblici locali, così come definiti dall'art.112 del D.lgs. 18.08.2000 n. 267, sopra citato, e cioè intesi alla produzione di beni ed attività volti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali.

Le politiche complessive dell'Azienda sono fondate sui seguenti indirizzi:

A - Campi prioritari d'azione:

- la cura e lo sviluppo continuo della qualità dei servizi, intesa come l'insieme dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni;
- la parità dei diritti per tutti gli utenti, senza distinzione di alcun genere, e la più estesa e completa accessibilità dei servizi da parte degli stessi;
- la trasparenza delle procedure e della gestione amministrativa.

B - Metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità dei servizi, tramite:

- la sorveglianza della cura continua delle risorse termali con la manutenzione dei pozzi e sorgenti per la conservazione ottimale delle condizioni igienico - sanitarie, la verifica delle caratteristiche delle acque mediante propri laboratori di analisi;
- l'aggiornamento tecnologico e il rinnovo degli impianti e delle apparecchiature di cura in modo da mantenere la massima efficienza funzionale e conseguire i migliori risultati terapeutici;
- la scelta di personale medico di alta specializzazione e di operatori termali dotati di idonea preparazione professionale;
- la formazione iniziale e ricorrente di tutto il personale operante nella struttura per il raggiungimento di migliori livelli di specializzazione tecnica e l'acquisizione delle richieste capacità di rapportarsi con l'utenza, con particolare riguardo alla cortesia dei modi e all'attenzione nel soddisfacimento delle esigenze;
- la partecipazione attiva a tutte le iniziative promosse dal Ministero della Sanità, gli organismi regionali e le associazioni di categoria per la ricerca e gli studi epidemiologici intesi alla verifica dell'efficacia terapeutica delle cure termali;
- la promozione e il sostegno di convegni medici per la diffusione delle pratiche terapeutiche del settore e lo stimolo della ricerca e dell'approfondimento scientifico.

Per la parità dei diritti, tramite:

- l'adozione di procedure semplici ed evidenti, la distribuzione di materiale informativo e l'indicazione delle norme di accesso alle cure tramite avvisi di chiara e facile comprensione;
- l'ausilio, tramite operatori opportunamente addestrati, agli utenti privi di completa autonomia o con problemi di comprensione o di lingua;
- l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Per la trasparenza e la diffusione dei dati, tramite:

- la disponibilità da parte del personale medico a fornire qualsiasi ragguaglio e documentazione circa le caratteristiche delle acque termali e i protocolli terapeutici;
- l'adozione di procedure pubbliche per gli approvvigionamenti dei materiali e per l'appalto dei lavori;
- la pubblicazione dei bilanci preventivi e consuntivi del servizio termale in uno con gli altri servizi aziendali.
- la raccolta dei dati scientifici la loro organizzazione ed elaborazione tramite idonei sistemi informatici, nonché la loro diffusione a scopo statistico nelle forme consentite dalle vigenti normative.

Per la privacy:

Viene garantita la compilazione della documentazione sanitaria in relazione all'attività erogata secondo procedure e informative atte a garantire la riservatezza dei dati sensibili (consenso informato alle cure e al trattamento dati particolari), anche mediante idonei sistemi di conservazione e di secretazione dei supporti cartacei ed informatici.

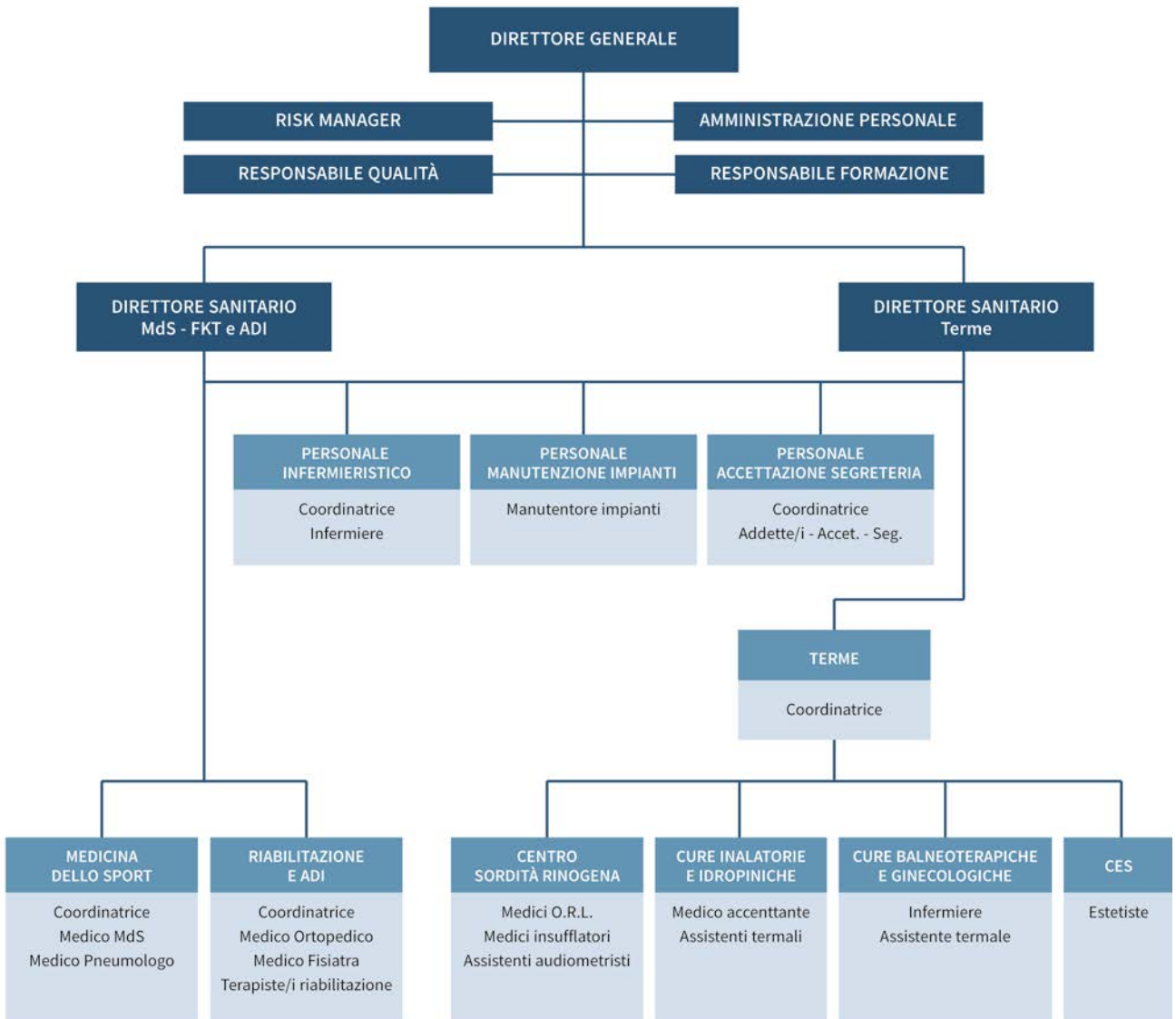
La documentazione relativa all'attività specialistica viene rilasciata con un referto unico, consegnato al paziente in tempo reale. Mentre la certificazione relativa all'attività convenzionata con il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale), laddove presente viene rilasciata in tempo reale, oppure al termine del piano terapeutico.

L'archivio delle attività in convenzione con il S.S.N. è tenuto presso la Segreteria delle Terme. La richiesta di copia della documentazione può essere inoltrata al Direttore Sanitario e viene rilasciata entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione.

OBIETTIVI ANNUALI

- Stimolare la diffusione in Azienda di una cultura tesa al miglioramento organizzativo anche con tecnologie innovative, in modo da soddisfare le esigenze del paziente e fidelizzarlo.
- Promuovere e raggiungere il traguardo dell'accreditamento e consolidare gli standard di qualità e organizzativi.
- Promuovere un miglioramento della qualità curando sempre più la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie ed avvicinando così la qualità erogata alla qualità percepita dal paziente.

PARTE SECONDA ORGANIGRAMMA DELLE TERME SANTA LUCIA





INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

La struttura termale Santa Lucia è inserita nell'ambito dei servizi pubblici svolti dall'Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.A., società interamente a controllo pubblico. È situata nel Comune di Tolentino in provincia di Macerata ed attraverso la sua articolazione organizzativa è in grado di erogare prestazioni diagnostiche e di terapia in campo termale tradizionale ma anche in settori nuovi quali la riabilitazione, anche domiciliare, la medicina sportiva e l'estetica.

TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ

Presso le Terme Santa Lucia di Tolentino si può disporre di:

Cure Termali

- N. 48 postazioni per inalazioni a getto di vapore
- N. 39 postazioni per aerosol
- N. 4 postazioni per nebulizzazioni a ultrasuoni
- N. 1 ambiente per nebulizzazione collettiva
- N. 10 postazioni per docce nasali
- N. 3 ambienti per insufflazioni endotimpaniche e Politzer con 4 apparecchi
- N. 3 camerini con vasche per idromassaggio
- N. 1 camerino per irrigazioni ginecologiche
- N. 1 ambiente per cure inalatorie e aerosol pediatrico
- N. 3 ambulatori per visite specialistiche e prestazioni diagnostiche strumentali in diverse discipline mediche nell'ambito della medicina termale tradizionale e in settori complementari.

Centro di Medicina dello Sport

- N. 1 ambulatorio di pneumologia: 1 spirometro
- N. 1 stanza per spirometria
- N. 1 ambulatorio cardiologico: 4 cicloergometri, 2 ecografi, 1 Holter pressorio, 2 Holter cardiaco
- N. 1 ambulatorio di medicina dello sport: attrezzature per la valutazione funzionale
- Ufficio di segreteria

Polo Riabilitativo

N. 1 ambulatorio specialistico (fisiatra), N. 2 vasche per percorsi vascolari e riabilitazione in acqua, N. 1 palestra, N. 5 box per terapia fisica, N. 3 spogliatoi con servizi, N. 2 sale per rieducazione posturale, N. 2 sale per rieducazione funzionale e massaggi, N. 1 sala per terapia laser.

Servizio di Assistenza domiciliare integrata riabilitativa

N. 1 Ufficio direzionale o centro organizzativo, N. 1 Coordinatrice,
N. 1 Terapista della riabilitazione – collaboratrice della Coordinatrice,
N. 4 Fisioterapisti adibiti alla riabilitazione domiciliare.

Centri AM di Tolentino, Macerata, Loreto

In ogni Centro sono presenti le seguenti figure professionali:

N. 2 Segretarie, N. 1 Nutrizionista, N. 2 Personal trainer, N. 1 Fisioterapista riabilitazione



CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT

Il Centro di Medicina dello Sport delle Terme Santa Lucia di Tolentino, uno dei primi ad essere stato istituito nelle Marche, è un centro di 2° livello ed è un punto di riferimento per tutti gli sportivi, dagli amatori agli agonisti.

Dotato di strumentazioni mediche all'avanguardia e con uno staff medico altamente qualificato è in grado di fornire un'assistenza completa e specializzata per la prevenzione, diagnosi e cura di tutte le problematiche legate alla pratica sportiva.

Il Centro di Medicina dello Sport è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale per il rilascio dei certificati di idoneità alla pratica sportiva agonistica.

SERVIZI OFFERTI

Il Centro di Medicina dello Sport delle Terme Santa Lucia offre un'ampia gamma di servizi medici specifici per gli sportivi:

- **Visita medico-sportiva:** essenziale per il rilascio dei certificati di idoneità all'attività sportiva agonistica e non agonistica.
- **Elettrocardiogramma con prova da sforzo e a riposo:** per valutare il funzionamento del cuore sia in condizioni di riposo che sotto sforzo.
- **Spirometria:** il test che misura la capacità respiratoria.
- **Esame urine:** controllo per rilevare eventuali anomalie o patologie.
- **Visita cardiologica:** per monitorare la salute cardiovascolare degli atleti.
- **Visita ortopedica:** per la valutazione delle condizioni muscolo-scheletriche.
- **Servizio di Elettromiografia:** esame per valutare la funzionalità dei muscoli e dei nervi.

Servizi per la riabilitazione sportiva:

con programmi di recupero personalizzati post-infortunio.

ATTREZZATURE DI ULTIMA GENERAZIONE

Il Centro di Medicina dello Sport è dotato di moderne apparecchiature medico-scientifiche, tra cui ecocardiografo, elettrocardiografo per prove da sforzo, cicloergometro, tappeto rotante, cicloergometro a manovella per persone con disabilità, holter cardiaco e holter pressorio. Grazie a questi strumenti si possono effettuare diagnosi precise e monitorare costantemente le condizioni fisiche degli atleti.

PREVENZIONE E VALUTAZIONE FUNZIONALE DELL'ATLETA

La prevenzione è uno degli aspetti fondamentali dell'attività del Centro, che offre visite di idoneità medico-sportiva a norma di legge e valutazioni funzionali degli atleti, che comprendono:

- Test di fitness fisico.
- Programmi personalizzati per il controllo del peso.
- Programmi personalizzati con la prescrizione dell'esercizio fisico.

SINERGIA CON GLI ALTRI AMBULATORI DEL POLO MEDICO

Il Centro di Medicina dello Sport è strettamente collegato con gli altri ambulatori specialistici delle Terme Santa Lucia, tra cui:

- **L'Ambulatorio di Cardiologia:**
dotato delle più moderne attrezzature per la diagnosi e il monitoraggio delle patologie cardiovascolari.
- **L'Ambulatorio di Pneumologia:**
equipaggiato con spirometro di alta gamma computerizzato, che consente il calcolo della capacità funzionale residua, test cardio-respiratori, analisi completa con DLCO e palestra per la ginnastica respiratoria.
- **L'Ambulatorio per la Valutazione Funzionale degli Atleti:**
che offre test specifici per valutare e migliorare le performance sportive.
- **I Centri Alimentazione e Movimento:**
dove si sperimenta un approccio innovativo che combina nutrizione, attività fisica e supporto costante da parte di un team nutrizionisti e personal trainer.



POLO RIABILITATIVO

Le Terme Santa Lucia di Tolentino hanno creato un Polo Riabilitativo dove operano tecnici della riabilitazione altamente specializzati e dove si eseguono cure fisioterapiche, esercizi rieducativi in palestra, terapie in acqua e cure fisioterapiche con l'impiego di moderne apparecchiature elettromedicali. La rieducazione posturale globale, la riabilitazione in acqua, la riabilitazione del pavimento pelvico, la terapia fisica con la tecarterapia, il laser di potenza, le onde d'urto sono solo alcuni dei trattamenti erogati dalla struttura, che la pongono tra i presidi più importanti della provincia di Macerata.

Un approccio multidisciplinare

Il Polo integra i servizi di riabilitazione con le terapie prescritte dal Centro di Medicina dello Sport e con le Cure Termali, offrendo così un percorso terapeutico completo e personalizzato per ogni paziente. Offre inoltre un supporto medico completo e multidisciplinare attraverso gli Ambulatori specialistici di Ortopedia, Reumatologia, Fisiatria, Neurologia, Osteopatia e il Servizio di Elettromiografia.

Tutti gli specialisti del Polo Medico collaborano per fornire un'assistenza completa, mirata al recupero e al miglioramento della qualità della vita.

INDIRIZZI TERAPEUTICI

Il Polo Riabilitativo è orientato verso i seguenti indirizzi terapeutici:

- Riabilitazione di **traumatizzati di attività sportive**.
- Riabilitazione di pazienti con **problemi di natura osteoarticolare**.
- Riabilitazione di pazienti con **malattie respiratorie**.
- **Fisiokinesiterapia respiratoria**.
- **Riabilitazione di pazienti con malattie cardiovascolari:**
attraverso protocolli clinico-diagnostici-terapeutici per pazienti post-infartuati (ginnastica, test di valutazione funzionale, educazione alimentare, ecc.), cure fisioterapiche e terapia in acqua.
- **Riabilitazione di pazienti a domicilio (ADI):**
rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di non deambulabilità, di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali.

CURE FISIOTERAPICHE

Con programmi di rieducazione neuromotoria, di kinesiterapia attiva e passiva, di massaggi curativi e tecniche destinate a particolari situazioni cliniche (ginnastica posturale e correttiva, trazioni cervicali, linfodrenaggi, manipolazioni miofasciali, ecc.), di esercizi rieducativi svolti in palestra per la ripresa dei comuni movimenti.

CURE FISIOTERAPICHE CON APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

Tra le quali:

- **Tecarterapia** (diatermia capacitiva e resistiva): in grado di sfruttare un principio che agisce nei tessuti biologici profondi. L'associazione di Tecarterapia con il massaggio manuale induce un sollievo immediato dal dolore e riduce i tempi di guarigione.
- **Ultrasuono 5 watt ad alta potenza**: un dispositivo medico di ultima generazione che consente di intervenire in profondità in tutti i distretti osteoarticolari interessati dai processi infiammatori, edemigeni, fibrotici.
- **Onde d'urto**: le onde d'urto sono onde acustiche ad alta energia indicate per curare tendinopatie e calcificazioni ossee. Il vantaggio delle onde d'urto è che stimolano la rigenerazione dei tessuti e riescono a risolvere il dolore in poco tempo.
- **Biofeedback associato all'elettroterapia nella riabilitazione del pavimento pelvico**: il biofeedback elettromiografico è un sistema in grado di rilevare i segnali della contrazione muscolare e di evidenziare quanto accade durante la contrazione attraverso un segnale visivo trasmesso in un monitor.
- **Laser ad alta potenza**: un dispositivo medico di ultima generazione che consente di intervenire in profondità in tutti i distretti osteoarticolari interessati dai processi infiammatori.

CURE FISIOTERAPICHE IN ACQUA

Per la riabilitazione di pazienti traumatizzati o che hanno subito un intervento operatorio:

La terapia in acqua, per la parziale assenza di gravità in cui si svolge, è efficace nelle patologie reumatiche (artrosi dell'anca e del ginocchio, patologie vertebrali) in quanto consente di migliorare l'escursione articolare, il tono muscolare e ridurre il dolore.

Per la riabilitazione di pazienti vasculopatici:

La terapia in acqua viene effettuata in piscine terapeutiche a doppia vasca (calda e fredda), dotate di bocchette per idromassaggio e di impianto per nuoto controcorrente. È indicata nei casi di insufficienza circolatoria artero-venosa, di varici, di esiti di flebite, ecc. e per la riduzione di edemi agli arti inferiori.



RIABILITAZIONE - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) E RISCHIO CLINICO

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio organizzato e gestito dalle Terme Santa Lucia nell'ambito del Polo Riabilitativo che permette anche ai cittadini impossibilitati a recarsi presso detto ambulatorio delle Terme, di poter comunque usufruire del servizio di cure riabilitative e di rieducazione funzionale, a domicilio, con programmi personalizzati e protocolli a tutela del rischio clinico (es. identificazione del paziente, igiene delle mani ed uso dei guanti, utilizzo di divise e sanificazione materiali).

DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

Possono usufruire del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata tutti i cittadini che necessitano di piani sanitari di riabilitazione e rieducazione funzionale, temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invaldità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a persone in situazione di fragilità caratterizzata da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona.

L'erogazione del servizio avviene con le seguenti modalità:

- Il medico specialista in Fisiatria dell'AST di Macerata provvede a visitare il paziente e a valutare il bisogno della prestazione a domicilio;
- Il medico specialista in Fisiatria invia la cartella clinica con la richiesta delle prestazioni da effettuare all'Ambulatorio di Riabilitazione delle Terme di Santa Lucia;
- Il paziente viene contattato dalla Direzione dell'Ambulatorio delle Terme Santa Lucia e vengono concordate le modalità della presa in carico.

Le Terme Santa Lucia, grazie all'alta capacità professionale dei propri operatori, si pongono l'obiettivo di generare fiducia nell'utente, creando un rapporto basato su una dimensione umana di valore, attraverso la disponibilità, l'ascolto, l'empatia e la cortesia, tutti aspetti fondamentali nella cura di una persona.

La modalità di lavoro si realizza attraverso:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni;
- l'accento sui problemi da risolvere;
- il lavoro per obiettivi da raggiungere.



Scheda ADI

Il servizio viene erogato nei tempi definiti al momento della presa in carico.

Durante il periodo d'intervento Le Terme Santa Lucia si dotano di una pianificazione delle prestazioni, riportate in una scheda anche informatizzata, nella quale sono riportati il nome del Medico Inviante e del Fisioterapista Referente con indicati il suo numero di cellulare e quello della Coordinatrice, i dati anagrafici del Paziente la presenza di Familiari o Caregiver, la data d'inizio delle cure domiciliari, la diagnosi, le osservazioni e valutazioni sul paziente (es. valutazione rischio cadute, valutazione della disabilità, del dolore, delle allergie), la tipologia delle prestazioni erogate ed eventuali ausili utilizzati, il coinvolgimento di familiari o caregiver, la verifica degli obiettivi fisioterapici a medio e lungo termine e la chiusura del trattamento.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

• Obiettivo 1

Assicurare percorsi di fisioterapia atti a mantenere e ove possibile migliorare le condizioni fisiche del paziente.

• Obiettivo 2

Garantire percorsi di rieducazione motoria, rieducazione ortopedica, posturale e respiratoria evitando il ricovero in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza.

Obiettivo 3

TELEMEDICINA IN ADI

Garantire la continuità della presa in carico riabilitativa anche con la dotazione di supporti informatici sicuri.

La dotazione di supporti telematici, nelle attività di riabilitazione domiciliare, permette lo svolgimento del servizio riabilitativo di base in tempo reale, con l'utilizzo dei dati informatici, oltre che cartacei. È assicurato l'uso di tecnologie idonee a garantire il collegamento tra operatori e sede centrale, e tra sede centrale e domicilio.

Tale modalità contribuirà, inoltre, a garantire la possibilità per il paziente/caregiver di contattare gli operatori sanitari per ogni necessità, garantendo così la continuità della presa in carico.

Il collegamento online consentirà di scambiare in tempo reale e in modalità sicura, dati, immagini e audiovideo tra operatori e pazienti e viceversa.



PARTE TERZA

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE

Tutte le informazioni relative alle modalità di accesso alle cure offerte dallo stabilimento termale, alla durata della stagione termale, ai giorni e agli orari di apertura settimanale sono fruibili presso l'Ufficio accettazione e accoglienza delle Terme. Qui è altresì possibile consultare la presente Carta dei Servizi, distribuita su tutti i presidi ambulatoriali del complesso termale, presso i punti di accesso aziendali e pubblicata online.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE CURE TERMALI

A pagamento

È necessario recarsi presso l'Ambulatorio Medico del Centro termale Santa Lucia, dove i medici delle Terme sono a vostra disposizione per prescrivere un programma terapeutico personalizzato. Dopo aver effettuato la visita di ammissione e individuato il ciclo di cure termali più adatto, basterà presentarsi agli sportelli di accoglienza per completare le pratiche di accesso alle cure.

A carico del Servizio Sanitario Nazionale

È necessario recarsi dal medico di famiglia per valutare i benefici delle cure termali e quale ciclo di cura sia più indicato per prevenire o curare la patologia che vi è stata diagnosticata.

Con l'impegnativa rilasciata dal vostro medico potete recarvi direttamente alle Terme Santa Lucia per effettuare la visita medica di ammissione e completare le pratiche di accesso alle cure.

La ricetta rossa compilata dal vostro Medico di famiglia deve essere redatta su ricettario regionale e deve riportare una patologia prevista dal D.M. 15.12.1994 e il relativo ciclo di cura.

La ricetta così compilata dà diritto a un ciclo di 12 giorni di terapia e alla visita medica di ammissione alle cure.

CONVENZIONE CON IL S.S.N.

Le Terme Santa Lucia di Tolentino sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

I reparti dove si può usufruire della Convenzione con il S.S.N. sono tre:

- Il Centro Termale convenzionato per le Cure Inalatorie, la Cura Idropinica, le Cure Ginecologiche, la Cura della Sordità Rinogena e le Cure Balneoterapiche.
- Il Centro di Medicina dello Sport, convenzionato per il rilascio di certificati per l'idoneità alla pratica sportiva agonistica.
- Il Polo Riabilitativo e l'Assistenza Domiciliare Integrata ADI.

Si può usufruire ogni anno di un ciclo di Cure Termali a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sostenendo il solo pagamento del ticket. Alcune categorie protette (invalidi per causa di guerra o di servizio, ciechi, sordomuti e invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi, invalidi del lavoro, possono fruire nel corso dell'anno, di un ulteriore ciclo specifico di cure.



NORME SUL TICKET SANITARIO

Ticket di € 55,00

- Tutti i cittadini che hanno un'età compresa tra i 6 e i 65 anni, esclusi gli esenti.

Ticket di € 3,10

- I bambini fino a 6 anni non compiuti e gli adulti che hanno compiuto 65 anni, con reddito lordo familiare fino a € 36.151,98.
- I pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati con reddito lordo familiare inferiore a € 8.263,31 o con reddito lordo familiare fino a € 11.362,05 con coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ciascun figlio a carico.
- Gli inabili per patologie, limitatamente alla patologia stessa e gli invalidi con modalità diverse a seconda del tipo e del grado di invalidità.

Esenti totali

- Gli invalidi civili al 100%, i ciechi assoluti, i grandi invalidi del lavoro, gli invalidi di guerra (in base alla categoria), gli invalidi di servizio (1° categoria).

Per poter usufruire di ogni esenzione, il medico curante deve inserire il codice di esenzione sulla ricetta.

PRENOTAZIONI E GESTIONE LISTE DI ATTESA

I reparti termali di Cure Inalatorie, Cura della Sordità Rinogena e Cura Idropinica, sono dotati di numerose apparecchiature che consentono un libero accesso in qualsiasi periodo dell'anno, con tempi di attesa limitati.

Le prenotazioni sono necessarie esclusivamente per i reparti di Cure Balneoterapiche e Ginecologiche, il Centro di Medicina dello Sport, il Polo Riabilitativo e ADI, gli Ambulatori Medici Specialistici e il Centro Estetico termale.

Si può prenotare recandosi direttamente alle Terme Santa Lucia o telefonando allo 0733 968227. Se si effettua la prenotazione recandosi alle Terme, vi sarà consegnata una ricevuta in cui sono indicati il giorno e l'ora dell'appuntamento. Se si effettua la prenotazione tramite telefono, la ricevuta sarà disponibile per il ritiro presso l'ufficio preposto alle Terme Santa Lucia.

Il paziente in ogni caso è tenuto a confermare la prenotazione tre giorni prima. Si precisa inoltre che, se nonostante la prenotazione sia stata confermata e l'utente non si presenti all'appuntamento senza darne comunicazione, perde automaticamente la prenotazione per i restanti giorni.

La gestione delle liste di attesa per i servizi sopra menzionati è improntata sulla data di presentazione della richiesta per tipologia di prestazione, salvo eventuali urgenze che L'Azienda si riserva di accettare compatibilmente con la presenza degli specialisti e l'apertura del servizio. In caso di contrattempi tecnici, che impediscano il regolare svolgimento delle terapie, ci impegniamo a far recuperare la prestazione.



ORARI DI APERTURA

STABILIMENTO TERMALE

Apertura: Aprile - Dicembre

Orario: 07.30 - 11.30 / 15.00 - 19.00

Lo Stabilimento Termale è chiuso nei giorni festivi e il sabato pomeriggio

CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT

Aperto tutto l'anno

Orario: dal lunedì al venerdì 08.00 - 12.00 / 14.00 - 18.00

sabato 08.00 - 12.00

POLO RIABILITATIVO

Aperto tutto l'anno

Orario: dal lunedì al venerdì 08.00 - 13.00 / 14.30 - 20.00

sabato 08.00 - 12.00

SERVIZIO "BASE" DI CURE DOMICILIARI RIABILITATIVE

Orario: dal lunedì al venerdì 08.00 - 13.00 / 14.30 - 20.00

sabato 08.00 - 12.00

POLO MEDICO

Aperto tutto l'anno

Orario: dal lunedì al sabato 08.30 - 20.00

CENTRO ESTETICO TERMALE

Aperto tutto l'anno

Orario: dal lunedì al venerdì 08.30 - 20.00

sabato 08.30 - 16.30

CENTRI ALIMENTAZIONE E MOVIMENTO

Aperti tutto l'anno

Orario: dal lunedì al venerdì 08.00 - 20.00

sabato 08.00 - 12.00

SEDI E CONTATTI

TOLENTINO (MC)

- **Stabilimento termale**
- **Polo Medico**
- **Centro di Medicina dello Sport**
- **Polo Riabilitativo**
- **Centro Estetico**
C.da Santa Lucia
T. +39 0733 968227
Fax +39 0733 958042
info@termesantalucia.it
www.termesantalucia.it
- **Centro Alimentazione e Movimento**
- **Ambulatorio di Riabilitazione e ADI**
V.le XXX Giugno, 46
T. +39 0733 956050
Fax +39 0733 956049
tolentino@am-vita.it
www.am-vita.it
- **Direzione**
A.S.S.M. Spa
Via Roma, 36
T. +39 0733 95601
www.assm.it



MACERATA

- **Centro Alimentazione e Movimento**
- **Ambulatorio di Medicina dello sport**
Via G. Valenti, 93/95
62100 Macerata
T. +39 0733 261600
macerata@am-vita.it
www.am-vita.it

CIVITANOVA MARCHE (MC)

- **Ambulatorio di Medicina dello sport**
- **Ambulatori specialistici**
Via Einaudi, 394
T. +39 0733 776123
Fax 0733 781331
civitanova@termesantalucia.it

LORETO (AN)

- **Centro Alimentazione e Movimento**
- **Ambulatorio di Riabilitazione**
Via Filello, 4
T. +39 071 7590035
loreto@am-vita.it
www.am-vita.it



ORGANIZZAZIONE

Il Responsabile per la Qualità è l'Ing. Sandro Meschini.

Il Responsabile per la Sicurezza è l'Ing. Sandro Meschini.

La Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (RPCT) è la Dott.ssa Rosalia Calcagnini.

La Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO) è la Dott.ssa Rosalia Calcagnini.

Il Dott. Ovidio Ciarpella, specialista in Otorinolaringoiatria, è il Direttore Sanitario delle attività sanitarie Terme:

- Coordina e controlla l'attività del personale, supervisiona l'organizzazione del lavoro e ne cura la formazione e l'addestramento.
- Coordina l'attività sanitaria dello Stabilimento Termale e in particolare l'attività dei medici specialisti.
- Vigila sulla corretta applicazione delle disposizioni in materia termale.
- Vigila sull'idoneità delle attrezzature e delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche in uso presso lo Stabilimento Termale.
- Effettua il controllo dei servizi, in particolare quelli di disinfestazione e sterilizzazione.

La dottoressa Laura Pecilli, specialista in Medicina dello Sport, è il Direttore Sanitario del Centro di Medicina dello Sport, del Polo Riabilitativo e ADI:

- Coordina e controlla l'attività del personale, supervisiona l'organizzazione del lavoro e ne cura la formazione e l'addestramento.
- Coordina l'attività dei medici specialisti.

PERSONALE

- | | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| • Direttori sanitari | • Infermieri | • Audiometriste |
| • Medici specialisti | • Terapisti della riabilitazione | • Estetiste |
| • Specialisti per la valutazione delle cure termali | • Massofisioterapisti | • Addette accettazione |
| | • Assistenti termali | • Addetti manutenzione impianti |

ETICA ORGANIZZATIVA

L'attività delle Terme si fonda sul rispetto delle norme etiche, morali, professionali e giuridiche che governano l'esercizio della medicina nel suo complesso e di quanto stabilito ed approvato nel Codice Etico dell'Azienda ASSM S.p.a.

Gli operatori sanitari sono tenuti ad un comportamento ispirato al rispetto del codice deontologico e alla salvaguardia della persona indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle idee politiche.

Le prestazioni sono garantite a tutti i cittadini in modo imparziale e corretto.

DIRITTI DEL PAZIENTE

- 1.** Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.
- 2.** Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura termale informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente gli addetti del centro termale con i quali entra in contatto per la fruizione delle terapie.
- 3.** Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- 4.** Il paziente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- 5.** Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia rimangano segreti, fatti salvi gli obblighi di legge.
- 6.** Il paziente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

DOVERI DEL PAZIENTE

Il cittadino quando accede ad una struttura di tipo sanitario:

- È tenuto ad un comportamento corretto rispetto agli altri utenti, alla collaborazione verso i sanitari e il personale tecnico-sanitario delle Terme.
- È tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle Terme.
- È tenuto ad avere un comportamento educato che non arrechi disturbo o disagio agli altri.
- È fatto divieto di fumare in conformità della normativa vigente.
- È tenuto al rispetto degli orari di accesso e fruibilità delle prestazioni stabiliti dalla struttura.

PARTE QUARTA

CUSTOMER SATISFACTION, PROCEDURA PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI E PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Dall'opinione dell'utente è possibile trarre importanti suggerimenti da cui deriva gran parte del successo o del fallimento del business d'impresa. L'importanza della fidelizzazione del cliente è indice di una sicura crescita dell'Azienda. Ne consegue che al fine di fidelizzare gli utenti, la loro soddisfazione circa i beni o i servizi percepiti è essenziale. L'indicatore di performance per misurare il livello di soddisfazione dell'utente è noto con il termine Customer Satisfaction. A tal fine l'organizzazione delle Terme ha predisposto un questionario per rilevare il livello di gradimento dell'utente. Tali questionari possono trovarsi presso le sale d'attesa di tutti i luoghi che espongono il logo "Terme Santa Lucia", nella Segreteria/accettazione o scaricabili dal sito delle Terme.

In un contesto sanitario in continua evoluzione è crescente la necessità di garantire livelli di prestazioni qualitativamente elevati, sia all'interno delle strutture sanitarie pubbliche che private. Oggi esiste una notevole consapevolezza rispetto alle difficoltà da superare nelle organizzazioni circa le modalità che sono necessarie a garantire l'attuazione di una politica della qualità e degli impegni presi con l'utenza.

Promuovere un miglioramento della qualità, curando la corretta esecuzione delle prestazioni sanitarie, avvicinando la qualità percepita dall'utente è uno degli obiettivi aziendali più importanti. Per far questo l'Azienda Termale è tenuta a:

- Identificare le esigenze e le aspettative dell'utente.
- Progettare, produrre e fornire beni e servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dell'utente (es. questionario di soddisfazione dell'utente).
- Predisporre controlli di qualità adeguati a mantenere gli standard raggiunti.
- Determinare meccanismi che permettano di identificare e correggere gli errori durante il processo di produzione (es. procedura gestione dei reclami).

In questi ultimi anni l'azienda termale ha portato avanti, insieme a numerosi stabilimenti termali italiani, progetti epidemiologici a carattere nazionale che hanno consentito di contattare e controllare un congruo numero di pazienti. Da questi colloqui e visite, oltre ai dati di rilevanza medico scientifica, sono emersi dati importanti sulla qualità dei servizi termali, consigli ed osservazioni. Su queste basi, è stato quindi messo a punto un PIANO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ. Il piano adottato prevede la costituzione di uno staff interno e la costruzione di un sistema di qualità che si uniformi ai requisiti contenuti nel manuale di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private della Regione Marche. La realizzazione di questo piano per il miglioramento della qualità consentirà di riorganizzare l'intero processo assistenziale in modo da perseguire la massima soddisfazione dell'utente, garantendo al tempo stesso livelli elevati di efficienza gestionale, organizzativa e di economicità. Le iniziative volte al miglioramento continuo della qualità comporteranno, tra l'altro, l'identificazione della criticità del sistema, la definizione dei criteri di buona qualità, la progettazione ed effettuazione degli interventi migliorativi, la corretta diffusione delle informazioni a tutti i soggetti interessati, il monitoraggio nel tempo dei livelli di qualità raggiunti e la ricerca di nuovi elementi di miglioramento.

L'organizzazione implementerà le azioni di miglioramento individuate con l'apporto delle associazioni della tutela dei cittadini.



Prima Fase

L'Azienda termale ha predisposto un PIANO DI FORMAZIONE necessario al processo di cambiamento e di innovazione volto al raggiungimento di standard qualitativi migliori. Il piano prevede:

- Seminari aziendali in cui verranno trattati i seguenti argomenti: Igiene e nozioni di pronto soccorso, Sicurezza, Qualità e accreditamento degli Stabilimenti Termali.
- Applicazioni termali. Al termine di ogni seminario verrà valutato il grado di apprendimento degli operatori, attraverso prove di verifica.
- Convegni Medici aventi come argomento: Cardiologia e Medicina dello Sport, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, e Riabilitazione.

Il Piano di Formazione proseguirà negli anni successivi con Seminari, Convegni e con la partecipazione degli addetti alle cure termali ai Corsi per “Operatori Termali”, così come stabilito dall’art. 9 della Legge 323 del 24.10.2000 sul “Riordino del Settore Termale”.

Seconda fase

Il piano della qualità definisce gli obiettivi e le modalità dei risultati impiegando strumenti scientificamente riconosciuti quali audit clinico, misurazione di aderenza alle linee guida, questionari, verifiche specifiche quali ad esempio controlli di qualità esterni.

Terza fase

La qualità erogata, andrà quindi controllata e corretta con modalità di verifica dei criteri. A tal proposito l’Azienda provvede al controllo della completezza e della congruità attraverso un monitoraggio delle azioni di miglioramento, almeno annuale, per valutare i reali processi di sviluppo della qualità e determinare i meccanismi che permetteranno di identificare e correggere gli eventuali errori.

Quarta fase

Verranno predisposti e adottati ulteriori provvedimenti necessari per arrivare all’accreditamento.



DISPOSITIVI DI TUTELA E VERIFICA GESTIONE DEI RECLAMI

La Società ASSM S.p.A., di cui fanno parte le Terme Santa Lucia, si è dotata di una procedura per la “Gestione reclami – Richieste d’informazione”. Lo scopo è quello di regolamentare le attività e le responsabilità connesse, rendendo semplice l’accesso al cittadino alla segnalazione di inefficienze o nuove esigenze.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso lettera, segnalazione telefonica, fax, o mediante la compilazione di apposita modulistica disponibile sul sito internet o all’interno del complesso termale.

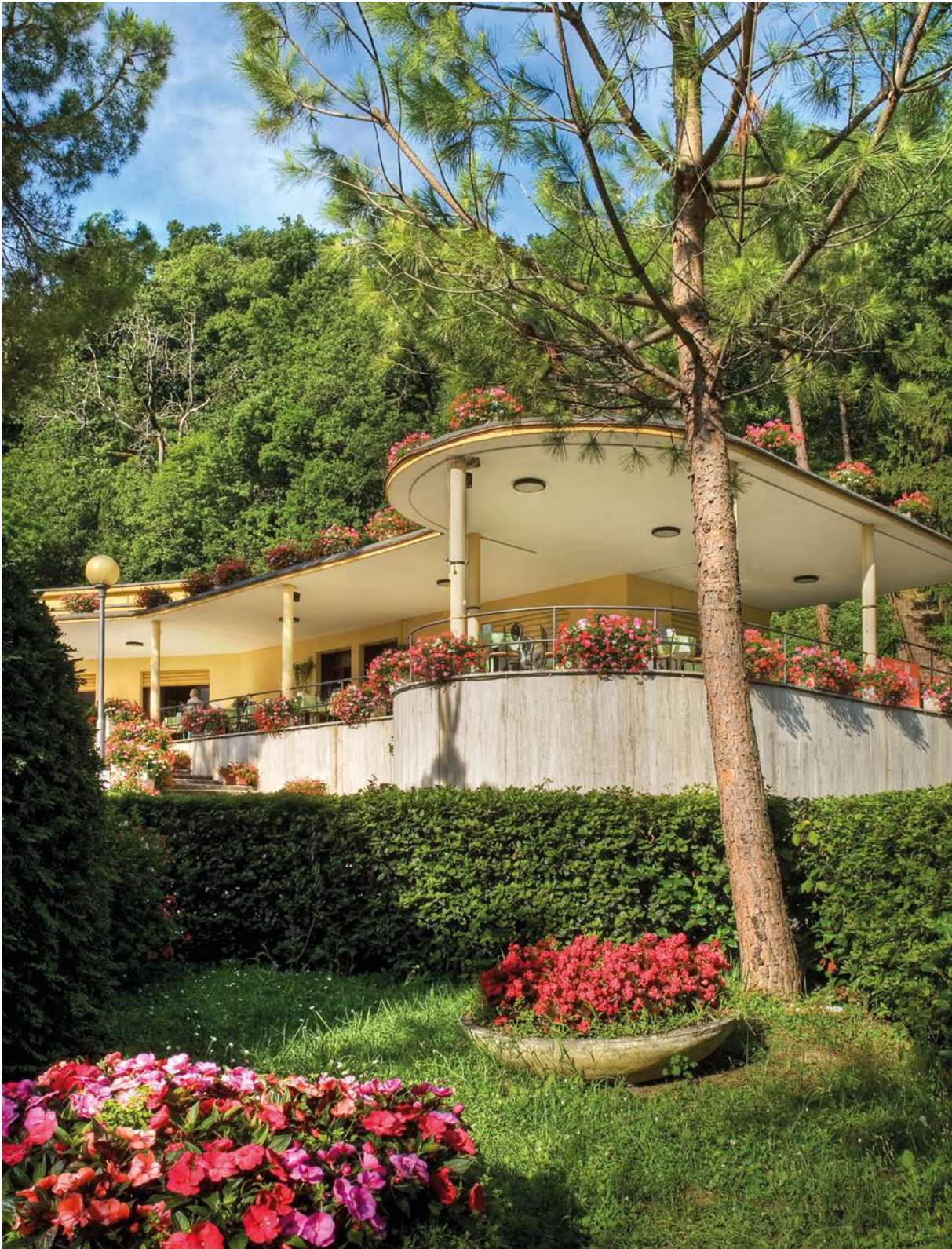
La Segreteria, una volta ricevuto il reclamo, dopo averlo protocollato e compilato il modello “Gestione Reclamo”, lo smista al Direttore Generale e al Responsabile del Settore “Cura e Benessere”, chiedendo a quest’ultimo una relazione dettagliata sull’accaduto.

Il Responsabile, ricevuto il reclamo, fornisce tempestivamente tutti gli elementi necessari per la risposta, procedendo se necessario come segue:

- può chiedere all’utente ulteriori chiarimenti o documenti, direttamente o per il tramite della segreteria;
- può effettuare o far effettuare dal personale di reparto dei sopralluoghi/indagini/approfondimenti per verificare lo stato delle cose, riportandone gli esiti in una relazione tecnica.

La richiesta deve avvenire in forma scritta entro 15 giorni, dal momento in cui la persona abbia subito un comportamento lesivo o ne sia venuto a conoscenza. In caso di comunicazione verbale viene comunque chiesto all’utente di inviare una comunicazione scritta o lo si invita a compilare il modulo sopra indicato.

Per i reclami che non possono essere risolti immediatamente, si istruisce una pratica trasmessa successivamente alla Direzione Generale che si avvarrà della collaborazione della Segreteria e della competenza del Direttore Sanitaria che sarà chiamata ad adottare tutte le misure per evitare il persistere del problema e a fornire le informazioni necessarie a formulare una risposta scritta all’utente in tempi non superiori a 30 giorni.



PATOLOGIE CHE TROVANO BENEFICIO DALLE CURE TERMALI

Patologie artroreumatiche

DIAGNOSI

- Osteoporosi ed altre forme degenerative
- Reumatismi extra-articolari
- Cervicalgie di origine reumatica
- Discopata senza erniazione
- Osteoporosi
- Periartriti scapolo-omerale

TERAPIE TERMALI

- Ciclo di 12 bagni terapeutici

Patologie dell'apparato urinario

DIAGNOSI

- Calcolosi delle vie urinarie e sue recidive

TERAPIE TERMALI

- Cura idropinica - 12 Bibite

Patologie delle vie respiratorie

DIAGNOSI

- Bronchite cronica semplice
- B.P.C.O.
- Bronchite asmatiforme o spastica
- Bronchiti croniche recidivanti

TERAPIE TERMALI

- Ciclo di 24 cure inalatorie
inalazioni, aerosol, humage, nebulizzazioni

Patologie delle vie aeree superiori (naso, gola)

DIAGNOSI

- Rinite vasomotoria/allergica - Rinosinusite
- Sindromi rino/sinuso/bronchiali
- Faringite cronica - Ipertrofia adeno/tonsillare
- Laringite cronica

TERAPIE TERMALI

- Ciclo di 24 cure inalatorie
inalazioni, aerosol, humage, nebulizzazioni

Patologie dell'orecchio

DIAGNOSI

- Stenosi tubarica
- Otite catarrale cronica - Catarro tubarico

TERAPIE TERMALI

- Ciclo di cura per la sordità rinogena
12 insufflazioni - politzer e 12 cure inalatorie

Patologie ginecologiche

DIAGNOSI

- Leucorrea
- Vaginite cronica

TERAPIE TERMALI

- Ciclo di 12 Irrigazioni vaginali





**TERME
S. LUCIA
TOLENTINO**

Stabilimento Termale
Polo Medico
Centro di Medicina dello Sport
Polo Riabilitativo
Centro Estetico

C.da Santa Lucia
62029 Tolentino (MC)
T. +39 0733 968227
info@termesantalucia.it
www.termesantalucia.it

Direzione: A.S.S.M. Spa
Via Roma, 36
62029 Tolentino (MC)
T. +39 0733 95601
www.assm.it