



**CENTRI TERMALI SCIACCAMARE**

**CARTA DEI SERVIZI**

**SCIACCA**

**CONTRADA SOVARETO**

Gentile Signore/ Signora,

La Carta dei Servizi dei Centri Termali SCIACCAMARE si pone l'obiettivo di migliorare il rapporto tra la struttura termale e chiunque abbia contatti con la stessa.

Le notizie contenute in questa Carta sono dirette soprattutto a chi effettua le cure termali alloggiando negli hotel del complesso SCIACCAMARE o ambulatorialmente, sia tramite il Servizio Sanitario Nazionale che a proprie spese, garantendo a tutti l'identico trattamento.

La Carta dei Servizi va letta come uno strumento volto a rispondere al meglio alle esigenze del cittadino-paziente-ospite.

Contiene le nostre informazioni di base, nell'intento di farne un agile strumento di conoscenza dell'organizzazione interna e degli impegni che Fintur nei centri Termali Sciaccamare assume nei confronti dei cittadini-pazienti-ospiti.

Ogni ulteriore dettaglio, con documenti ed informazioni più particolareggiate sui servizi, può essere fornito dal personale dell'ufficio accoglienza.

### Sezione I

Presentazione e principi  
fondamentali.

### Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

### Sezione III

Standard di qualità, impegni e  
programmi.

### Sezione IV

Tutela e partecipazione.

**SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE  
POLITICA DELLA QUALITA'****MISSION**

La FINTUR gestisce i Centri Termali presenti negli Alberghi Lipari, Alicudi, Cala Regina e Torre del Barone siti a Sciacca in Contrada Sovareto.

FINTUR ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

**VISION**

FINTUR intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le cure termali.

Gli OBIETTIVI della FINTUR nella gestione dei Centri Termali del complesso SCIACCAMARE sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la possibilità per il paziente di conoscere le caratteristiche delle prestazioni che gli saranno erogate
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - il rispetto della privacy.

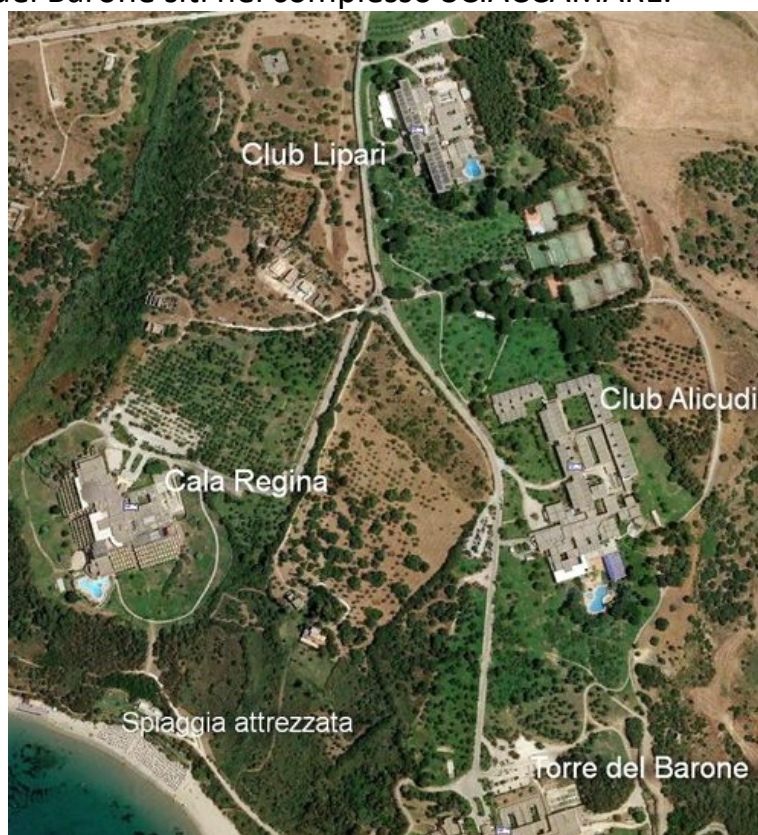
### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Situato sulla splendida costa sud-occidentale della Sicilia, il meraviglioso parco di Sciaccamare è un susseguirsi di arenili di sabbia dorata, bagnati da un mare cristallino, immerso nel verde di ulivi secolari, pini, alte palme e bougaville. Composto da 4 strutture – 2 Resort e 2 Club –, un centro termale con Spa e un grande centro sportivo, Sciaccamare è la meta perfetta per una vacanza nel cuore della natura.

Con la sua spiaggia privata di sabbia bianchissima, attrezzata con lettini e ombrelloni accuratamente distanziati e raggiungibile a piedi percorrendo un breve sentiero o con il trenino navetta, Sciaccamare è il luogo perfetto per coloro che amano concedersi una vacanza al mare all’insegna del comfort e del relax.

A disposizione degli ospiti anche 2 Centri termali e una SPA, per un’esperienza di benessere unica.

La FINTUR gestisce i Centri Termali presenti negli Alberghi Lipari, Alicudi, Cala Regina e Torre del Barone siti nel complesso SCIACCAMARE.



### PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura termale é volta alla tutela della salute nel rispetto dei seguenti principi:

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tutti i trattamenti sono effettuati con le migliori tecniche conosciute volte ad utilizzare al meglio le proprietà terapeutiche delle acque termali al fine di dare il massimo vantaggio al curando. L'efficacia tecnica viene ricercata attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca, della diagnosi, della terapia e dell'innovazione organizzativa e tecnica. L'efficienza di organizzazione ed attività viene ricercata mediante percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse.

#### DEONTOLOGIA

Assicuriamo il rispetto di tutte le norme che regolano la professione medica e le attività paramediche connesse alla terapia termale.

#### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Le terme si impegnano a garantire lo stesso trattamento ai propri utenti/pazienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali. Il tutto inteso come garanzia di uguaglianza nell'accesso e nella qualità dei servizi.

#### CORTESIA E TRASPARENZA

Trasparenza e garanzia della qualità nella modalità di erogazione delle prestazioni, nella chiara esplicitazione degli obiettivi, loro attuazione e nella pubblicazione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza. In sintesi nella costruzione di un sistema di qualità. Ciascun cliente è pregato di segnalare le proprie osservazioni o i propri suggerimenti. A tal fine all'ingresso di tutti i reparti termali vi sono cassette esposte per raccogliere i suggerimenti con schede prestampate. Le terme si impegnano a tenere conto di quanto suggerito ed a rispondere, se richiesto.

#### RISERVATEZZA

Ogni rapporto con il curando sarà improntato alla massima riservatezza possibile, ovviamente nel rispetto delle norme sulla privacy

#### RISPETTO DELL'AMBIENTE

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

**SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

**ATTIVITA' SANITARIE EROGATE**

I Centri Termali FINTUR Sciaccamare sono una struttura termale privata accreditata con il SSN polifunzionale, strutturata per settori, servizi e unità operative con differenti livelli di responsabilità gestionale, integrata e variamente articolata.

L'attività di cura comprende l'erogazione di prestazioni terapeutiche termali e prestazioni complementari

I Centri Termali FINTUR Sciaccamare erogano le seguenti prestazioni:

1. fangoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere)
2. fangobalneoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere)
3. balneoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere)
4. cure inalatorie (in tutte quattro le strutture alberghiere)
5. sordità rinogena (solo albergo Lipari e albergo Alicudi)

**II PERCORSO DI AMMISSIONE ALLE CURE**

Per effettuare le cure termali tramite il Servizio Sanitario Nazionale è necessario rivolgersi al proprio medico di base che rilascerà la prescrizione su apposito modulo del S.S.N.

La prescrizione è valida per tutto l'anno in cui è emessa. Ogni anno il S.S.N. concede un solo ciclo di cure termali.

Se si effettua il trattamento termale a proprie spese non occorre alcuna prescrizione anche se è consigliabile consultare preventivamente il proprio medico curante.

Prima dell'inizio della cura è obbligatoria la visita da parte del medico delle terme che stabilirà le modalità di cura.

Il ciclo dura di norma dai 6 ai 12 giorni, con sedute quotidiane ed è consigliabile non fare interruzioni, salva diversa indicazione medica.

**PRENOTAZIONI ED ALTRE NOTIZIE UTILI**

Al fine di evitare attese le terapie singole devono essere prenotate.

E' possibile farlo anche telefonicamente. La puntualità di tutti garantisce la migliore qualità dei nostri servizi. Il lunedì è il giorno di maggiore affluenza. Per evitare inutili attese si consiglia di iniziare la cura, se possibile, in un altro giorno.

Le terme sono aperte tutti i giorni feriali

Il Sabato solo il mattino.

Sono previste particolari facilitazioni per chi ripete la cura nello stesso anno a proprie spese. Il personale dell'accettazione è a disposizione per fornire ogni notizia al riguardo anche telefonicamente

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente, email o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

### **Organizzazione**

Direttore Sanitario: Dott. Giovanni Nobile Medico Chirurgo iscritto  
all'Ordine dei medici odontoiatri di Agrigento  
Presidente del Cda : Marco Mangia

### **Compiti del personale**

Il **Direttore sanitario**, Dott. Nobile Giovanni, coordina le Terme di Sciacca Mare ed effettua le visite mediche generali e visite mediche termali per l'ammissione alle cure.

Il restante personale è rappresentato da:

**Segretaria Terme** : si occupa dall'accoglienza e alla gestione della visita concludendo la parte di proposta del piano terapeutico.

**Addetto fanghi** (personale giornaliero): applicazione e la disapplicazione di fanghi.

**Addetta Massaggi** (personale giornaliero): effettua i trattamenti eseguendo le prescrizioni del personale medico.

**Addetta Cure e Inalazioni**: effettua trattamenti inalatori e di somministrazione eseguendo le prescrizioni del personale medico.



**SEZIONE TERZA- INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**
**TEMPI DI ATTESA**

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
fangoterapia	3 giorni	5 giorni
fangobalneoterapia	3 giorni	5 giorni
balneoterapia	3 giorni	5 giorni
cure inalatorie	3 giorni	5 giorni
sordità rinogena	3 giorni	5 giorni

**OBIETTIVI**

Ambito	Obiettivi Generali
<b>Generale</b>	<b><u>Umanizzazione:</u></b> Accrescere la componente "rapporto umano" con gli utenti
<b>Clinico</b>	<b><u>Avere il coraggio di:</u></b> Migliorare le pratiche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative  <b><u>Prestazioni sempre più qualificate:</u></b> accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza
<b>Performance</b> <b>Efficienza+efficacia</b>	La prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo: accrescere l'attenzione agli aspetti economici delle attività cliniche e diagnostiche strumentali

<b>Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie</b>
Aumentare la complessità e l'appropriatezza delle attività
<b>1. Standard di prodotto ed Outcome clinico</b>
Misurare l'efficacia e l'efficienza che dipendono da noi
<b>2. Governo del rischio</b>
Migliorare l'efficacia del governo del rischio nei e tra i processi (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche ispettive interne, registrazioni)
<b>3. Formazione-Comunicazione</b>
Migliorare la comunicazione tra pazienti e collaboratori, migliorare il clima organizzativo
<b>4. Utilizzo del Sistema qualità integrato ai fini normativi</b>
Attivare i percorsi per richiedere l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento Istituzionale ove possibile utilizzando gli strumenti del sistema qualità integrato
<b>5. Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle Risorse</b>
Garantire l'appropriatezza erogativi delle prestazioni ambulatoriali in coerenza con i bisogni del territorio

**Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:**

- gli specifici impegni attribuiti ai vari livelli di responsabilità
- gli indicatori attraverso cui misurare l’effettivo raggiungimento dei risultati

<b>OBIETTIVI</b>	<b>STANDARD E INDICATORI DI QUALITA’</b>
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d’accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell’archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall’attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema di Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e del personale medico
Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il personale oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono



**CENTRI TERMALI  
SCIACCAMARE. S.r.l.**

## **CARTA DEI SERVIZI**

informate con sistematicità sulle  
condizioni del paziente garantendo la  
privacy.

**SEZIONE QUARTA - TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA**

**RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Centri Termali Sciaccamare si impegnano al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili (196/03- GDPR 679/2016)

**SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.

**INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.