



Terme Inn Popoli s.r.l., Centro Termale Riabilitativo con sede nel Comune di Popoli (Pe) e sede sociale ed amministrativa in Roma, Via Cola Di Rienzo, 28 convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale

Anno 2024 rev.02

Carta dei Servizi Di Terme Inn Popoli Centro Termale Riabilitativo

Redatta secondo le linee guida dettate dal DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65 e doc. successivi)

Questo documento intende chiarire le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme Inn Popoli. Esso informa quindi la popolazione sensibile su finalità e modalità di erogazione delle attività termali e riabilitative svolte nello stabilimento e stabilisce un punto di riferimento sui diritti acquisiti dai pazienti nel momento in cui decidono di afferire alle Terme Inn Popoli per usufruire dei servizi messi a disposizione presso il complesso termale.

Nella sua modalità di costruzione la Carta dei Servizi testimonia la volontà delle Terme Inn Popoli di coinvolgere i propri pazienti nei processi di cura erogati dando loro un ruolo attivo nella definizione delle procedure assistenziali e cliniche attraverso la distribuzione di informazioni sulle caratteristiche di Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, uguaglianza dei diritti di accesso ai servizi, tipologia degli stessi e modalità di erogazione, standard qualitativi e assunzioni di impegno per i possibili miglioramenti degli stessi anche scaturenti dalle procedure di ascolto e di tutela dei diritti dei pazienti.

TERME INN POPOLI S.r.l.

STABILIMENTO TERMALE via Gran Sasso, 5 - 65026 Popoli (PE) - T (+39) 085 987781 - info@termeinnpopoli.it
SEDE LEGALE via Cola di Rienzo, 28 - 00192 Roma (RM) - PEC termeinnpopolisrl@legalmail.it - CF 16321081008 - CCIAA 1648900
www.termeinnpopoli.it

INDICE DEL DOCUMENTO

**SEZIONE PRIMA
PRESENTAZIONE DELLE TERME INN POPOLI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. **PRESENTAZIONE DELLE TERME INN POPOLI**
2. **PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 2.1. **Eguaglianza**
 - 2.2. **Imparzialità**
 - 2.3. **Continuità**
 - 2.4. **Diritto di scelta**
 - 2.5. **Partecipazione**
 - 2.6. **Efficienza ed efficacia**

**SEZIONE SECONDA
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

3. **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE**
 - 3.1. **L'area termale**
 - 3.2. **L'area riabilitativa**
4. **REPARTI E SERVIZI**
5. **SERVIZI ACCESSORI**
6. **COMFORT**
7. **MODALITA' DI ACCESSO**
8. **MODALITA' DI ACCOGLIENZA**
9. **MODALITA' DI FRUIZIONE DELLE CURE E PROCEDURE DI DIMISSIONE**

**SEZIONE TERZA
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

10. **PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN CONVENZIONE**
11. **PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO**

**SEZIONE QUARTA
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

12. **RECLAMI**
13. **VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**
 - 13.1. **Relazione sullo stato degli standard**
 - 13.2. **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Allegati



SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLE TERME INN POPOLI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLE TERME INN POPOLI

Le Terme Inn Popoli concorrono alla realizzazione della missione del Servizio Sanitario della Regione Abruzzo, contribuendo alla promozione, mantenimento e miglioramento dello stato di salute della popolazione. La visione strategica dell'azienda è rivolta a perseguire la tutela e/o il ripristino della salute della popolazione afferendo fornendo all'utenza un sistema organizzativo capace di assicurare ai servizi termali e riabilitativi erogati caratteristiche di appropriatezza, efficacia, qualità e adeguatezza rispetto alle attese ed ai bisogni veicolati dall'utenza. Il sistema organizzativo è privilegiatamente orientato alla umanizzazione dell'assistenza e costantemente rivolto alla ricerca della soddisfazione dell'utente, nella concomitante volontà della ricerca di piena estrinsecazione professionale e soddisfazione degli operatori della struttura. Nei confronti di quest'ultimi le Terme Inn Popoli operano continuamente per la valorizzazione e crescita delle qualità umane e professionali, sia attraverso azioni tese a fornire ulteriori opportunità di sviluppo professionale, sia alimentando in essi la cultura ed il rispetto dei "valori fondanti" dell'azione aziendale, i cui principi guida sono:

- Il collocamento in primo piano del fine salute a cui si intende contribuire
- la specificità del bisogno assistenziale di cui è portatore il singolo paziente
- la costante ricerca di appropriatezza, efficacia, efficienza operativa
- le qualità di accoglienza

In questa Carta dei Servizi vengono minuziosamente descritte le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme Inn Popoli. Essa informa quindi la popolazione sensibile su finalità e modalità di erogazione delle attività termali e riabilitative svolte nello stabilimento e stabilisce un punto di riferimento sui diritti acquisiti dai pazienti nel momento in cui decidono di afferire alle Terme Inn Popoli per usufruire dei servizi messi a disposizione presso il complesso termale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella sua modalità di costruzione questa Carta dei Servizi testimonia la volontà delle Terme Inn Popoli di coinvolgere i propri pazienti nei processi di cura erogati dando loro un ruolo attivo nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali attraverso la distribuzione di informazioni sulle caratteristiche di eguaglianza dei diritti di accesso ai servizi, imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, tipologia delle stesse e loro modalità di erogazione, standard qualitativi e assunzioni di impegno per i possibili miglioramenti del servizio oltre alle informazioni su procedure di ascolto e di tutela dei diritti dei pazienti.

2.1. Eguaglianza

Le Terme Inn Popoli operano costantemente affinché per i propri pazienti valgano principi di eguaglianza ed equità nell'accesso alle cure. Quindi presso le Terme Inn Popoli gli individui con stato di salute e/o bisogni simili vengono trattati senza alcuna disparità scaturente da discriminazioni di carattere psico-fisico, etnico, morale, politico o religioso (principio di eguaglianza), come d'altronde individui con peggiore stato di salute o maggiori bisogni vengono trattati più favorevolmente (principio di equità). La strategia attivata per ottemperare a questi principi di eguaglianza ed equità è una forte umanizzazione delle fasi di accoglienza coniugata ad investimenti per mantenere la struttura costantemente ben dimensionata in dotazioni ed organico rispetto al flusso di pazienti, con relativo abbattimento del fenomeno delle liste d'attesa. Va segnalato che il successo di questa strategia comporta sforzi e gestione di problematiche non trascurabili, dato il carattere di forte stagionalizzazione di alcuni tipi di cure eseguite nello stabilimento, in primis quelle termali.

2.2. Imparzialità

Presso le Terme Inn Popoli le prestazioni sono erogate con imparzialità e secondo un ordine che privilegia i casi più urgenti. La strategia attivata per ottemperare a questo principio di imparzialità è basata su modalità burocratiche-amministrative di accesso alle prestazioni erogate nella struttura costantemente precedute da valutazioni sanitarie atte a dimostrare ed individuare le esigenze di priorità del singolo paziente. Va segnalato che il successo di questa strategia è agevolato dal fatto che la struttura è ben dimensionata in dotazioni ed organico rispetto al flusso di pazienti con relativo abbattimento del fenomeno delle liste d'attesa, ma la stessa comporta in ogni caso sforzi non trascurabili e oneri visto il maggior impegno che in questa maniera grava sull'area sanitaria.

2.3. Continuità

Le Terme Inn Popoli nascono dall'esperienza quasi venticinquennale delle Terme Inn Popoli e di massima intendono operare con continuità. Nel caso di futuro ritorno ad una apertura stagionale la Società comunicherà con ampio anticipo il periodo di apertura e ovviamente si impegna a rispettarlo. Ovviamente la scelta dei periodi di apertura nel corso dell'anno sarà fatta sulla base dell'analisi storica dei flussi sanitari termali onde agevolare il maggior numero possibile di pazienti nell'esecuzione non forzata del proprio ciclo di cura.



2.4. Diritto di scelta

Le Terme Inn Popoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito un diritto di scelta. Nell'area termale le caratteristiche delle cure (cicli non ripetibili standardizzati di massimo dodici sedute) obiettivamente ostacolano un po' nella possibilità di optare in corso d'opera per strategie di cura alternative per schema o per struttura di erogazione. Questo è il motivo per cui il medico termalista di accettazione in fase di prima valutazione dell'assistito spiega in maniera la più chiara ed esplicita possibile caratteristiche, limiti ed obiettivi perseguibili dal paziente che abbia deciso di eseguire le sue cure termali presso le Terme Inn Popoli, in maniera da non indurre recriminazioni a posteriori laddove a ciclo iniziato il paziente si rendesse conto di aver usato inopportuno il suo bonus prescrittivo che ricordiamo esser unico nel corso dell'anno solare. Nell'area riabilitativa, in cui tali problemi burocratici e modalità organizzative fortunatamente non esistono, al paziente delle Terme Inn Popoli viene lasciato costantemente diritto di scelta in merito alle strategie ed agli enti erogatori del ciclo che lui andasse a ritenere ideali e preferibili per perseguire i suoi fini di recupero funzionale. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di scelta poggia su una completa e corretta comunicazione sanitaria, sia in fase di prima valutazione fisiatrica che in corso di applicazione del progetto riabilitativo individuale.

2.5. Partecipazione

Le Terme Inn Popoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito il diritto alla piena partecipazione alla stesura del proprio progetto terapeutico. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di partecipazione poggia su una forte umanizzazione dell'approccio sanitario coniugato ad una completa e corretta comunicazione sanitaria. In linea di principio la componente sanitaria delle Terme Inn Popoli rifugge l'adesione a processi di formulazione delle scelte terapeutiche basati su schemi prescrittivi paternalistici o all'opposto di semplice trasferimento delle informazioni di premessa sanitaria. Nei limiti delle singole possibilità/prerogative dell'assistito, lo schema privilegiato rimane quello della condivisione, cioè di uno scambio reciproco di informazioni tra medico e paziente in cui entrambi esprimono le proprie opinioni sulle preferenze per i trattamenti disponibili con l'obiettivo di raggiungere un consenso sulla terapia da utilizzare. Ciò ovviamente a vantaggio della compliance alle cure e dell'incremento di un effetto coping (capacità di fronteggiare la malattia) nel paziente.

2.6. Efficienza ed efficacia

Le Terme Inn Popoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito il diritto ad usufruire di cure efficaci all'interno di una organizzazione che minimizzi i disagi caratterizzanti il periodo ed il regime di cura. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di efficacia delle cure e di esecuzione delle stesse in una struttura efficiente poggia su una costante opera di



monitoraggio messo in atto dalle Terme Inn Popoli sulla qualità delle cure offerte, a partire dal mantenimento delle prerogative del mezzo termale a disposizione. Tale monitoraggio ovviamente fonda su procedure codificate che portano all'esecuzione di un cronoprogramma il cui ritmo oscilla da tempistica su scala pluriennale (ad es. certificazioni di sicurezza dei Vigili del Fuoco; certificazioni della protezione da scariche elettriche, ecc), annuale (ad es. Prelievi chimico-fisici e microbiologici ufficiali da ente certificatore esterno; bonifica ad alto impatto delle linee di adduzione; ecc), mensile (ad es. Valutazioni microbiologiche interne del mezzo termale; Sanificazione del fango da riavviare al processo di rimaturazione; ecc), quindicinale (ad es. sanificazione dei filtri, svuotamento e sanificazione delle piscine; ecc) settimanale (svuotamento e sanificazione dei percorsi vascolari; ecc) o quotidiana (pulizia e sanificazione degli ambienti; sterilizzazione degli strumenti; ecc.). L'efficienza della struttura viene costantemente messa al vaglio anche grazie ad attività di ascolto e di customer satisfaction. Le risultanze di questa attività di ascolto sono oggetto di analisi, a cui concorre anche il rappresentante di una associazione di tutela dei diritti dei pazienti, e stabiliscono le premesse per eventuali variazioni delle procedure e per la compilazione del documento strategico aziendale.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Le Terme Inn Popoli erogano sia cure termali, sia cure riabilitative, cercando anche una somministrazione integrata fra le suddette laddove ne siano dimostrati, o quantomeno altamente probabili, i vantaggi per il paziente in termini di maggiore efficacia dei trattamenti e/o maggiore velocità nei tempi di recupero

3.1. L'Area Termale

a) Le basi idrologiche dell'attività dello stabilimento di Popoli

L'acqua sulfurea De Contra rappresenta l'unico mezzo chimico-"farmacologico" utilizzato a fini terapeutici presso le Terme Inn Popoli. L'acqua sulfurea De Contra di Popoli è caratterizzata da un buon grado solfidrometrico. Quest'acqua, previa esecuzione di opportune sperimentazioni cliniche universitarie, è stata riconosciuta dal Ministero della Sanità efficace per la cura di numerose patologie in ambito artroreumatologico, otorinolaringoiatrico, pneumologico, dermatologico, flebologico e gastroenterologico. Le caratteristiche idrologiche dell'acqua sulfurea De Contra sono pubbliche e perennemente consultabili dall'utente e sono disponibili in allegato alla presente carta servizi. La Società Terme Inn Popoli provvede annualmente al monitoraggio delle caratteristiche e della salubrità dell'acqua De Contra ed alla pubblicizzazione di tali caratteristiche riportandole in evidenza nel proprio depliant illustrativo/estratto della carta dei servizi e nel proprio sito WEB.

b) Le cure erogate

Presso lo stabilimento Termale di Popoli si possono eseguire:

- **cure termali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale** (lo stabilimento è classificato al 1° livello Super)
- **cure termali e per il benessere psico-fisico in regime privatistico a pagamento.**

c) I cicli di cure termali convenzionati

I cicli di cure termali convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale a seguito delle autorizzazioni ministeriali comprovanti la sicurezza e l'efficacia terapeutica dell'acqua sulfurea De Contra, sono:

- **Fango-balneo terapia**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; 12 fanghi e 12 bagni o docce di annessamento.
- **Balneoterapia per malattie reumatiche**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; 12 bagni minerali.
- **Balneoterapia per malattie dermatologiche**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; 12 bagni minerali a finalità dermatologica.
- **Cure inalatorie**
Il ciclo comprende: visita di ammissione alle cure; 24 cure inalatorie divise in 12 più 12 fra: aerosol e humage.
- **Ciclo di cura delle vasculopatie periferiche**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; visita specialistica con valutazione strumentale con Ecocolordoppler; ECG; valutazione di analisi laboratoristiche eseguite o autonomamente dal paziente o in laboratorio convenzionato; 12 idropercorsi vascolari o 12 idromassaggi in vasca con finalità di recupero vascolare.
- **Cure idropiniche**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; 12 giorni di assunzione di bibita sulfurea nelle quantità prescritte dal medico dello stabilimento termale.
- **Ciclo di cura per la sordità rinogena**
Il ciclo comprende: visita otorinolaringoiatrica di ammissione alle cure; esame audiometrico (o impedenzometrico); 12 cure inalatorie; 12 insufflazioni endotimpaniche (o Politzer crenoterapico).
- **Ciclo integrato della ventilazione polmonare**
Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; visita specialistica pneumologica con spirometria; 12 ventilazioni polmonari a P.P.I. medicate o non medicate; 18 cure inalatorie (ad es. 12 aerosol + 6 humage).
- **Riabilitazione neuromotoria e respiratoria** (cicli riservati agli assistiti INAIL ed ai pazienti veicolanti prescrizioni con cod. LEA 89.94.2 e 89.94.3 come da DGR Regione Abruzzo 147 del 17/03/2023)
Il ciclo di cura comprende: sempre e soltanto per gli assistiti INAIL eventuale sistemazione presso un albergo convenzionato con l'Istituto; visita medica di ammissione alle cure; visita specialistica fisiatrica ad inizio e fine ciclo; 12 o 15 giorni di cure termali e riabilitative secondo quanto previsto dal progetto riabilitativo.

d) Le cure a pagamento

Le cure (o prestazioni sanitarie accessorie) a pagamento eseguibili nel 2024 presso le Terme Inn Popoli sono:

- **Docce nasali**
- **Docce micronizzate**
- **Lavaggi auricolari**
- **Riflessologia endonasale**
- **Riabilitazione tubarica**
- **Logopedia**
- **Massaggio localizzato**
- **Massaggio generale**
- **Idromassoterapia in vasca sulfurea o ozonizzata**
- **Cicli di trattamento osteopatico**
- **Linfodrenaggio**
- **Idrochinesiterapia in vasca termale**
- **Percorsi per ginnastica vascolare**
- **Chinesiterapia**
- **Ginnastica posturale**
- **Rieducazione funzionale**
- **Trazioni meccaniche**
- **Ginnastica respiratoria**
- **Drenaggio posturale**
- **Laserterapia**
- **TECAR**
- **Magnetoterapia**
- **Termoterapie endogene**
- **Termoterapie esogene**
- **Ultrasuoni**
- **Ionoforesi**
- **TENS, Diadinamiche e altre elettroterapie**
- **Attinoterapia**

e) Cure dermocosmetologiche termali

Vari trattamenti viso e corpo che possono subire lievi modifiche legate alla linea di prodotti che vengono utilizzati e che verranno indicati stagione per stagione o sull'estratto della carta dei servizi che viene stampato ogni anno o su apposita brochure dedicata.

f) Consulenze

I professionisti consulenti delle Terme Inn Popoli possono eseguire su prenotazione visite a pagamento nelle seguenti aree specialistiche:

- **Otorinolaringoiatria**
- **Fisiatria**
- **Ortopedia**
- **Cardiologia**
- **Medicina dello Sport**

- **Pneumologia**
- **Dermatologia**
- **Chirurgia Vascolare**
- **Neurologia**

g) Diagnostica

Sono inoltre disponibili a pagamento indagini diagnostiche e prestazioni ambulatoriali:

- **Ecocolordoppler**
- **Elettrocardiogramma**
- **Esame audiometrico**
- **Esame impedenzometrico**
- **Esame spirometrico**
- **Esame rinomanometrico**
- **Fibroscopia delle prime vie aeree**

3.2. L'Area Riabilitativa

Le Terme Inn Popoli sono accreditate con il SSR per l'erogazione di prestazioni riabilitative, anche se effettivamente operano in convenzione nel campo riabilitativo solo ai sensi del DGR Abruzzo 147 del 17/03/2023 che prevede solo due codici LEA (89.94.2 e 89.94.3). Le Terme Inn Popoli hanno proceduto a definire i criteri per la costituzione di un Team Multidisciplinare/Multiprofessionale interno. I criteri adottati rispondono all'esigenza di avere un responsabile generale di settore, individuato nella figura del Direttore Sanitario dello stabilimento, ma attività pratica fortemente delegata agli Specialisti di branca, in primis il Fisiatra (o specialista equipollente) ed agli operatori (Fisioterapisti, Terapista occupazionale, Operatori Termali, Dietologo/nutrizionista, ecc). Nell'applicazione di tali criteri presso le Terme Inn Popoli l'esecuzione di attività riabilitativa è quindi strettamente vincolata alla disponibilità ed operatività di un team riabilitativo che prevede la figura dello specialista di area riabilitativa affiancato dal Medico Termale, Medici consulenti specialisti nelle principali branche di operatività della struttura, Fisioterapisti, Laureato in Scienze Motorie, Osteopata, Dietologo, Psicologo/Psicoterapeuta, Operatori termali. Il team periodicamente valuta la coerenza negli aspetti della formazione e suggerisce eventuali interventi per migliorare il servizio. Il reparto di riabilitazione è sotto la costante supervisione del Direttore Sanitario. Il reparto è gestito per l'ordinaria routine da una terapeuta coordinatrice e si avvale di un numero di fisioterapisti congruo al numero degli assistiti contemporaneamente in trattamento, come previsto dalla normativa regionale in materia. Lo strumentario a disposizione rispetta ampiamente gli standard minimi previsti dai piani di accreditamento nazionali per le strutture termali che eseguono cicli di Riabilitazione Termale. I cicli di riabilitazione, pur rientrando generalmente in schemi caratterizzati da importanti livelli di intensità, sono ovviamente indescrivibili ed inclassificabili, essendo impostati su progetti riabilitativi estremamente personalizzati. Le Terme Inn Popoli hanno comunque definito i protocolli terapeutici da utilizzare nell'ambito delle cure riabilitative effettuate. Tali protocolli per l'area della Riabilitazione Neuromotoria



derivano direttamente dalle principali linee guida e norme di buona pratica clinica validati sul territorio nazionale oltre che dalle risultanze della sperimentazione nazionale INAIL-Federterme sulla Riabilitazione neuromotoria in ambito termale. Per l'area della Riabilitazione Respiratoria oltre che alle linee guida nazionali, si è fatto riferimento quali norme di buona pratica clinica a quanto già eseguito in strutture termali che operano tradizionalmente e proficuamente in questo campo (ad es. Terme di Monticelli, nel passato Terme di Caramanico, ecc). Ovviamente tali protocolli sono solo guide di massima su cui si muove il fisiatra (o specialista equipollente) nell'atto della stesura del progetto riabilitativo per il singolo assistito. Periodicamente gli schemi terapeutici risultanti dall'analisi sistematica delle cartelle cliniche vengono valutati per controllare in termini statistici l'aderenza dei fisiatristi all'applicazione dei protocolli. Dove emergano palesi incongruenze vengono valutate azioni di miglioramento dei protocolli. Azioni di adeguamento verranno in ogni caso prese in considerazione laddove si dovessero rendere disponibili linee guida o significative novità emerse a seguito dell'attività scientifica e di ricerca di settore.

A prescindere dalle modalità di arrivo (in convenzione o a pagamento), gli assistiti che afferiscono all'area riabilitativa sono sempre oggetto di pre valutazione clinica da parte di un fisiatra (o specialista equipollente) che nel corso di questa visita iniziale stabilisce l'esistenza dei limiti di appropriatezza, getta le basi del progetto riabilitativo e, alla ricerca del miglior timing possibile, valuta l'urgenza dell'immissione in terapia del paziente in rapporto al quadro clinico veicolato. All'effettivo start del ciclo riabilitativo il paziente è oggetto di nuova valutazione fisiatrica, orientata da un lato all'ulteriore puntualizzazione della personalizzazione del progetto riabilitativo e, soprattutto, alla raccolta di dati soggettivi ed oggettivi necessari ad un valido inquadramento clinico-funzionale del paziente. Nel corso di questa valutazione fisiatrica si procede anche all'immagazzinamento dei parametri di valutazione funzionale che costituiranno il punto di riferimento delle successive valutazioni, ovviamente nell'ottica del monitoraggio a distanza dell'evoluzione del quadro clinico. L'équipe riabilitativa che prende in carico il paziente farà infatti riferimento a questo quadro funzionale iniziale per valutare via via le risposte del paziente al ciclo. Questa impostazione permette un sufficiente dinamismo nel controllo degli sviluppi del progetto riabilitativo, con la possibilità di rapida rivalutazione dello stesso laddove andassero ad emergere lacune nella compliance del paziente o risposte inattese al programma proposto (infiammazione, complicanze su comorbidità, ecc). Alla conclusione del ciclo il paziente sosterrà una ulteriore visita fisiatrica che permetterà di evidenziare e misurare i progressi maturati ed indirizzerà sulle strategie di ulteriore gestione dei deficit residui (eventuali ulteriori cicli, dimissioni con piani di mantenimento, attività presso altre strutture meno specializzate, ecc.). La procedura viene attuata dal medico specialista dell'area riabilitativa con il rilascio di chiare informazioni all'utente ed eventualmente, per iscritto e in busta chiusa, al medico curante/inviante. Il livello di comprensione e memorizzazione dell'utente circa le informazioni/consigli ricevuti è successivamente parzialmente sondato nella compilazione di un questionario di uscita che vale anche per raccogliere dati di gradimento ed eventuali consigli per il miglioramento dei servizi. Tutti i pazienti in dimissione su richiesta ottengono un documento illustrante in dettaglio l'attività sostenuta nel corso del ciclo riabilitativo. Ferme le necessarie differenze di ruolo relative anche ai differenti livelli di responsabilità nei confronti degli assistiti, alle Terme Inn Popoli gli operatori di reparto (fisioterapisti, logopedisti, laureati in scienze motorie, ecc) sono porzione qualificante e di pari dignità all'interno dell'équipe riabilitativa. L'impostazione e programmazione degli impegni dei singoli componenti dell'équipe è

compito del terapeuta coordinatore di reparto, del Responsabile del personale e del Direttore Sanitario, che in accordo fra loro, ciascuno per le proprie competenze opereranno per assicurare il miglior standard possibile nella gestione degli assistiti. Il reparto di riabilitazione termale è costantemente presidiato da personale addetto qualificato. Già prima dell'arrivo del nuovo assistito in reparto il coordinatore valuta con lo staff fisiatrico il progetto riabilitativo proposto e stabilisce una strategia di presa in carico dell'assistito inserendolo nel programma generale di attività quotidiana di reparto. All'arrivo effettivo del paziente in reparto il coordinatore diventa elemento fondamentale nel dispositivo di accoglienza e presterà particolare attenzione all'illustrazione del funzionamento del sistema tessera magnetica-lettore-stampa del ticket abilitante alle cure. Una volta assegnato il paziente ai fisioterapisti sono questi gli elementi che prendono in carico il paziente e gestiranno in piena autonomia professionale l'applicazione del progetto redatto dall'équipe fisiatrica, ad essa riportandosi laddove riscontrassero lacune, deficit od omissioni nel progetto stesso. Essendo molti dei cicli impostati su criteri di alta intensità e costante politerapia, la norma prevede un impegno concomitante in sequenza di più fisioterapisti su singolo assistito. Pertanto compito dei fisioterapisti è anche uno scambio continuo di informazioni sull'evoluzione dell'applicazione del progetto. Il terapeuta coordinatore agevolerà, aiuterà e sorveglierà quest'opera di consulting fra i terapisti che seguono lo stesso paziente e allarmerà senza indugio lo staff fisiatrico od il Direttore Sanitario sull'individuazione di problematiche di tipo puramente medico insorte negli assistiti. Oltre alle attività di sorveglianza ed aiuto nei confronti di tutti gli assistiti, estesa anche alle fasi di riposo o intervallo fra i momenti di effettivo impegno terapeutico, altri compiti dell'operatore di reparto sono la preparazione degli ambienti prima dell'arrivo del proprio paziente nei box e durante la seduta terapeutica, il fornire il materiale necessario per l'esecuzione pratica della cura, il monitorizzare costantemente le sedute terapeutiche dei pazienti con livello di attenzione sanitaria (quindi con possibile rischio derivante dalle cure per comorbidità) segnalato dal terapeuta coordinatore e/o evidenziato sulla cartella clinica, la sorveglianza del corretto funzionamento dei macchinari, dispositivi ed accessori utilizzati nei cicli di cura e la persistenza dei criteri di idoneità all'uso. Inoltre a fine seduta i fisioterapisti collaborano ed agevolano il personale addetto alla pulizia per il recupero ed allontanamento del materiale esausto (lenzuola sporche, ecc), per la pulizia dei box appena utilizzati e fanno quanto di loro pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione degli ambienti come riportate sulla scheda di reparto del Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale.

4. REPARTI E SERVIZI

Di seguito sono descritte le modalità operative pratiche dei reparti cura e dei centri servizi su cui poggiano le attività delle Terme Inn Popoli.

4.1. IL REPARTO CURE INALATORIE

Il reparto cure inalatorie delle Terme Inn Popoli dispone di 87 postazioni di monoterapia e 25 postazioni polifunzionali per cure individuali e 25 posti in ambienti per cure collettive.

Le cure inalatorie/irrigative individuali disponibili sono: Inalazione; Aerosol; Humage; Doccia Nasale; Doccia nasale Micronizzata. Le cure collettive consistono esclusivamente nella Nebulizzazione. **Per limitare il rischio infettivologico legato alla pandemia Covid19 anche nella attuale stagione termale le Nebulizzazioni non risultano erogabili, le Inalazioni solo nel rispetto di particolari protocolli.** Finalità di tutte le cure inalatorie/irrigative è l'introduzione nell'apparato respiratorio degli elementi minerali presenti nell'acqua sulfurea DeContra utilizzata fluente di prelievo, tal quale nelle attività irrigative, o appositamente preparata in più o meno fine dispersione micellare nelle altre cure (con unica eccezione per l'Humage). Come già accennato in altre parti di questo documento, il ciclo di cura generalmente più consigliabile utilizzando l'acqua sulfurea DeContra prevede tre o anche quattro differenti tipi di applicazioni giornaliere, con un intervallo fra l'una e l'altra applicazione di circa 10 minuti. Il reparto cure è costantemente gestito e presidiato da personale addetto di esperienza. Il personale di reparto controlla la cartella clinica e instrada i nuovi assistiti alle cure. Nei primi giorni esso presterà particolare attenzione all'illustrazione del funzionamento del sistema tessera magnetica-lettore-tornello-abilitazione posto cura. Altri compiti dell'operatore di reparto sono il fornire il materiale necessario per la cura (quasi interamente di tipo monouso), quando torneranno disponibili aiutare gli assistiti che devono eseguire le Inalazioni ad indossare l'apposito bavaglio di carta protettiva, aiutare tutti gli assistiti ad accomodarsi alla giusta distanza dagli apparecchi, correggere gli assistiti che eseguono in maniera incongrua le cure per ritmo o profondità degli atti respiratori o per tipo di respirazione (buccale invece che nasale), accudire in maniera più continuativa eventuali assistiti portatori di handicap o disabili e monitorizzare costantemente le sedute terapeutiche dei pazienti con livello di attenzione sanitaria (quindi con possibile rischio derivante dalle cure) segnalato sulla cartella clinica. Inoltre a fine cura l'operatore provvede al controllo del posto cura appena utilizzato e fa quanto di sua pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione e sanificazione del reparto.

4.2. IL REPARTO INSUFFLAZIONI ENDOTIMPANICHE - POLITZER

A Popoli il reparto insufflazioni attualmente è dotato di tre postazioni attrezzate in grado di smaltire oltre 150 prestazioni al giorno. Le insufflazioni endotimpaniche o il Politzer crenoterapico vengono eseguite esclusivamente da medici specialisti in ORL o da medici termali che hanno conseguito una specifica abilitazione all'esecuzione delle metodiche presso istituti universitari di riferimento. Essendo l'insufflazione endotimpanica una metodica di cateterismo con un certo livello di invasività, a Popoli il ciclo per la sordità rinogena viene eseguito sempre dopo aver sottoposto i nuovi pazienti ad un colloquio introduttivo ed una minuziosa illustrazione delle tecniche usate e dei piccoli fastidi che da esse possono derivare durante la seduta terapeutica. La scelta del Politzer crenoterapico come terapia alternativa alle insufflazioni non è pertanto esclusivamente e meccanicamente vincolata a dati anagrafici o anatomici, ma ad una complessa opera di analisi dell'assistito, in cui ovviamente particolare peso ha la decennale esperienza dei medici addetti al reparto. A Popoli le insufflazioni vengono preferenzialmente eseguite usando un catetere metallico di Itard (dispositivo medico di classe I) a norma DIN 58 298. Questi cateteri una volta usati, previa prima sanificazione con lunga permanenza in un detergente concentrato a base di Proteasi e Tensioattivi (ESO ZIM NEW della Esoform o similari) e successivo risciacquo e pulizia sotto acqua corrente, sono oggetto di

sterilizzazione a secco in sterilizzatrice CBM Panacea 431 con ciclo standard a 170° per 30'. Una volta sterilizzati i ferri vengono mantenuti immersi in una soluzione disinfettante a base di Benzalconio Cloruro (ESO FERRI della Esoform o similari). I pazienti che per particolare sensibilità o fobia preferiscono strumentario monouso vengono trattati con catetere usa e getta in polistirolo sanitario antiurto (dispositivo medico classe IIA). I pazienti che eseguono il Politzer crenoterapico vedono addotto il flusso di gas sulfureo in narice grazie all'ermetica interposizione di un dispositivo di contatto rigidamente monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA). Anche se le terapie vengono eseguite esclusivamente da medici, il reparto cure insufflative è costantemente controllato da personale di supporto con specifica esperienza. Il personale di reparto controlla la cartella clinica e instrada i nuovi assistiti alle cure. Nei primi giorni esso presterà particolare attenzione all'illustrazione del funzionamento del sistema tessera magnetica-lettore-stampa del ticket. Altri compiti dell'operatore di reparto sono il gestire le liste di prenotazione eventualmente accumulate nella giornata e l'accudire in maniera più continuativa eventuali assistiti portatori di handicap o disabili. Inoltre, a richiesta dei medici impegnati nel reparto, l'operatore provvede al controllo e pulizia del posto cura e periodicamente e quantomeno due volte al giorno fa quanto di sua pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione delle postazioni e, più in generale, dei locali con procedure identiche a quelle seguite nel reparto cure inalatorie. Dovendo gestire dispositivi medici di classe I il personale addetto al reparto insufflazioni è oggetto di formazione specifica ed è obbligato al rispetto di procedure (uso dei guanti, ecc) tese ad annullare il rischio di contagio derivante dai dispositivi maneggiati ed il rischio chimico dei prodotti usati.

4.3. IL REPARTO INALATORIO PEDIATRICO

Presso le Terme Inn Popoli è disponibile un piccolo reparto relativamente autonomo ed isolato di cure inalatorie destinato ai bambini. Il reparto può essere utilizzato da massimo 16 utenti non accompagnati alla volta ed è dotato di 16 apparecchi polifunzionali in grado di eseguire vari tipi di cure inalatorie, irrigative o insufflative (Inalazione, Aerosol, Humage, Doccia nasale, Insufflazione endotimpanica). Il reparto è perennemente disponibile, ma viene attivato solo su richiesta dei genitori degli assistiti interessati. Considerando il particolare profilo degli assistiti che usufruiscono di questo reparto l'operatore termale distaccato a questo servizio, pur rimanendo defilato, dovrà prestare particolare attenzione nell'accudire e sorvegliare i piccoli pazienti durante l'esecuzione delle terapie. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà per tutto simile a quello richiesto dalle corrispondenti terapie del reparto inalatorio principale.

4.4. II REPARTO DI FANGO-BALNEOTERAPIA

Il reparto di Fango-balneoterapia delle Terme Inn Popoli dispone di dodici cabine a modulo singolo attrezzate con vasca anatomica, piatto doccia di annessamento, lettino fanghi, lavandino e accessori (sedia, panchetto, appendiabiti, ecc), e quindi utilizzabili sia per la Fango-balneoterapia che per la sola Balneoterapia, di un locale con due box per Idromassoterapia (sulfurea ed ozonizzata), di ambienti di attesa ed una sala relax. Il fango utilizzato è ovviamente maturato in loco grazie alla disponibilità di 6 vasche di maturazione

e stoccaggio in acciaio inox AISI 316 da circa 8m³ ciascuna per un totale di circa 50m³, costantemente alimentate a sfioramento con acqua sulfurea DeContra. A Popoli il fango vergine viene prodotto da un impasto iniziale fra un peloide argilloso commerciale del tipo Bentonite (raffinato di silicato di alluminio prodotto dalla CBC SPA - numero di registrazione CE 310-127-6 CAS 14808-60-7) ed acqua sulfurea DeContra. Questo impasto viene lasciato maturare a contatto continuativo con acqua sulfurea DeContra per circa 10-12 mesi. Dalle vasche il fango maturo viene addotto in un apposito locale adiacente al reparto di fangobalneoterapia con un sistema meccanico di pompe. In questo locale il fango viene stoccato a temperatura d'utilizzo (49-50°C) fino al prelievo immediatamente precedente il trasporto alle cabine. Il controllo della maturazione fanghi, le operazioni di reintegro, travaso, stoccaggio, ecc, sono eseguite da personale tecnico non direttamente impegnato nelle attività terapeutiche del reparto. Il reparto cure è costantemente presidiato da personale addetto di esperienza, in numero sufficiente a gestire 12 cabine a turno per gli 8 turni quotidiani. Il personale di reparto, dotato degli opportuni DPI, controlla la cartella clinica e instrada i nuovi assistiti alle cure. Nei primi giorni esso presterà particolare attenzione all'illustrazione del funzionamento del sistema tessera magnetica-lettore-stampa del ticket abilitante alle cure. Altri compiti dell'operatore di reparto sono la preparazione degli ambienti prima dell'arrivo degli assistiti nelle cabine e durante la seduta terapeutica, il fornire il materiale necessario per l'esecuzione della cura (quasi interamente di tipo monouso), il trasporto in cabina dei secchi da 10 litri di fango maturo a temperatura controllata di 48-49°C, il sorvegliare ed aiutare tutti gli assistiti nelle fasi di salita e discesa dal lettino, di ingresso ed uscita dal piatto doccia, di ingresso ed uscita dalla vasca, sorvegliare ed accudire di tanto in tanto gli assistiti nel corso dell'esecuzione delle terapie, accudire in maniera più continuativa eventuali assistiti portatori di handicap o disabili e monitorizzare costantemente le sedute terapeutiche dei pazienti con livello di attenzione sanitaria (quindi con possibile rischio derivante dalle cure) segnalato sulla cartella clinica. Inoltre a fine cura l'operatore provvede al recupero ed allontanamento del materiale esausto (fango e telino, lenzuola sporche, ecc), al controllo e pulizia della cabina appena utilizzata e fa quanto di sua pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione e sanificazione della cabina.

4.5. I REPARTI DI RIABILITAZIONE TERMALE

Sensibili all'importanza strategica del settore della Riabilitazione Termale, le Terme Inn Popoli hanno destinato una consistente porzione dello stabilimento a questo servizio, distribuendolo su due aree, fra loro coordinate e funzionalmente collegate, anche se collocate in zone distinte del complesso termale.

a) IL REPARTO RIABILITAZIONE 1

Il reparto riabilitazione 1 è quello principale, essendo sede dell'ufficio del terapeuta coordinatore e dei locali spogliatoi. Tutti i pazienti che eseguono cicli di riabilitazione devono quindi transitare obbligatoriamente per questo reparto. Il reparto è attrezzato con:

- area dedicata alla Terapia Fisica Strumentale (Laser, Magneto, Elettroterapie, Ultrasonoterapie, Termoterapie endogene ed esogene, ecc.) con sei Box attrezzati (lettini, carrelli, lavandino, 1 sollevapersone, ecc),
- una palestra riabilitativa attrezzata (lettini motorizzati, piani inclinati o oscillanti, percorsi assistiti, macchine di muscolarizzazione (cyclettes, tapis roulant, stepper, leg

extension, ecc)

- due Box per linfodrenaggio, trattamenti posturali, osteopatici e massoterapici
- due vasche per crenochinesiterapia
- Idropercorsi vascolari

Essendo le vasche per crenochinesiterapia e gli Idropercorsi Vascolari aree di terapia collettiva gli assistiti dovranno sottostare prima dell'ingresso nelle vasche o nei camminamenti a delle operazioni di sanificazione per l'abbattimento dei rischi di contagio dermatologico interpersonale. Le vasche di riabilitazione prevedono un'estrema personalizzazione dei tempi di impiego e la costante presenza di fisioterapisti che in relazione ai singoli programmi individuali di attività decideranno il numero di assistiti ammesso contemporaneamente in vasca, numero che comunque non supera mai i 3-4 pazienti per vasca. Anche gli Idropercorsi Vascolari, laddove sono utilizzati a sostegno di schemi di recupero funzionale in riabilitazione, prevedono un'estrema personalizzazione dei tempi di impiego. Comunque per permettere un valido uso dei camminamenti non saranno ammessi in vasca più di 2-3 pazienti alla volta. A fine cura gli assistiti avranno a disposizione un lenzuolo caldo per asciugarsi. Per tutte le attività che richiedono l'ingresso in acqua, l'assistito dovrà afferire al reparto munito di accappatoio e ciabattine antisdrucciolo. In particolare, per abbattere i rischi di caduta, alla fine del proprio turno di terapia, all'abbandono dell'area vasche, gli assistiti dovranno indossare immediatamente le ciabattine antisdrucciolo. Si segnala che, benché attigui alle vasche di riabilitazione, gli Idropercorsi Vascolari non prevedono una costante presenza fisica dell'operatore di reparto.

b) IL REPARTO RIABILITAZIONE 2

Il reparto riabilitazione 2 è attrezzato con:

- area dedicata alla Terapia Fisica Strumentale (Laser, TECAR, Magneto, Elettroterapie, Ultrasonoterapie, Termoterapie endogene ed esogene, ecc.) con 6 Box attrezzati (lettini, carrelli, lavandino, ecc),
- una palestra riabilitativa attrezzata (lettini motorizzati, piani inclinati o oscillanti, macchine di muscolarizzazione (cyclettes, tapis roulant, stepper, ecc)
- una stanza per linfodrenaggio, trattamenti posturali, osteopatici e massoterapici

Laddove il numero degli assistiti non ne impone l'uso, questo reparto normalmente non è attivato.

4.6. IL REPARTO PER IL CICLO DI CURA PER LE VASCULOPATIE PERIFERICHE

Presso le Terme Inn Popoli la gestione del paziente vasculopatico si appoggia sulla disponibilità di un servizio diagnostico interno gestito da un'équipe di medici specialisti di comprovata esperienza in grado di eseguire, oltre a visite specialistiche angiologiche anche valutazioni Ecocolordoppler (apparecchio a disposizione: VIVID 3 della General Electric) e elettrocardiografici; di attività diagnostiche esterne in convenzione con strutture private di Pescara, Chieti e Sulmona; di un reparto terapeutico dotato di Idropercorsi Vascolari e vasche singole per Idromassoterapia. Laddove le problematiche dell'assistito lo dovessero richiedere, la struttura mette a disposizione anche più ampie attività di tipo riabilitativo (linfodrenaggio, riabilitazione motoria, attività posturali, ecc). Visto che questo ciclo termale è di stretta pertinenza riabilitativa, il reparto è allocato come sezione del reparto riabilitazione e gestito praticamente da fisioterapisti. Per accedere a questo

servizio anche per quest'anno è stata resa necessaria la prenotazione. Ovviamente la prenotazione risulta obbligatoria anche laddove l'assistito intenda allargare il proprio ciclo acquistando servizi integrativi di tipo riabilitativo (linfodrenaggio, riabilitazione motoria, attività posturali). Essendo gli Idropercorsi Vascolari un'area di terapia collettiva gli assistiti dovranno sottostare prima dell'ingresso nei camminamenti a delle operazioni di sanificazione degli arti inferiori per l'abbattimento dei rischi di contagio interpersonali. Gli Idropercorsi Vascolari sono studiati per offrire un valido beneficio che non si accresce ulteriormente dopo 15-20 minuti di attività. Per permettere un valido uso dei camminamenti non saranno ammessi in vasca e negli ambienti limitrofi più di 2 pazienti alla volta. A fine cura gli assistiti avranno a disposizione un lenzuolo caldo per asciugarsi. Come per tutte le altre attività che richiedono l'ingresso in acqua l'assistito dovrà afferire al reparto munito di accappatoio e ciabattine antisdrucchio. In particolare, per abbattere i rischi di caduta, alla fine del proprio turno di terapia, all'abbandono dell'area vasche, gli assistiti dovranno indossare immediatamente le ciabattine antisdrucchio. Si segnala che, benché attigui alle vasche di riabilitazione, gli Idropercorsi Vascolari non prevedono una costante presenza fisica dell'operatore di reparto nell'ambiente.

4.7. IL REPARTO CURE IDROPINICHE

Anche se esistono solo pochissime controindicazioni limitanti l'accesso a questo tipo di cura, a Popoli il ciclo di cure Idropiniche è sanitarizzato e deve obbligatoriamente essere prescritto dal medico termale previa valutazione del quadro clinico del paziente. Una volta stabilita la congruità dell'esecuzione del ciclo, l'assistito riceve un badge magnetico che viene precaricato per consentire all'assistito il prelievo quotidiano dell'acqua DeContra da un dispenser gestito elettronicamente e nella posologia corretta individuata dal medico termale di accettazione. Ovviamente l'acqua erogata è fluente per consentire lo sfruttamento di tutte le sue peculiari e salienti qualità, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es. contenuto di idrogeno solforato).

4.8. IL SERVIZIO DI DERMOCOSMETOLOGIA ED ESTETICA TERMALE

Il reparto dedicato alle cure dermocosmetologiche nel 2024 sarà in fase di allestimento/adeguamento.

4.9. IL SERVIZIO DI RACCOLTA, ANALISI E GESTIONE DEI DATI

Nello Stabilimento Termale di Popoli, come proceduralmente previsto dal **Documento di Pianificazione dei Flussi Informativi Aziendali**, con cadenza praticamente quotidiana un addetto della segreteria amministrativa ed un addetto dell'area sanitaria, ciascuno per i propri interessi e nei limiti e modalità previste dal **DPS**, raccolgono, archiviano e confrontano dati statistici di diverse tipologie, come ad esempio: arrivi; presenze; cure; fatturati; tipologia clientela; liste di attesa; rispetto del planning e dei singoli programmi terapeutici; ecc. Molti di questi dati sono oggetto di report quotidiani, settimanali e mensili. Inoltre, al termine di ogni stagione, tutti i dati significativi per attività di analisi (amministrativa e sanitaria) vengono raccolti in un fascicolo e valutati da un gruppo di lavoro ristretto formato dal Direttore Sanitario, l'Amministratore Delegato, il Direttore dello stabilimento, un rappresentante del gruppo aziendale di Valutazione delle Tecnologie ed il



Responsabile IT, al fine di valutare e programmare interventi o investimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti. Nel rispetto di quanto previsto dal Codice in Materia di Protezione dei Dati Sensibili (**D.Lgs n. 196** del 30/6/2003 in vigore dal 1° gennaio 2004 e **GDPR 679/2016** come da D.Lgs. 101/2018), le Terme Inn Popoli si sono dotate di un documento tecnico interno che disciplina il trattamento dei dati personali, considerandoli proprietà inalienabile dell'individuo. Le principali informazioni e procedure contenute nel Documento sono: la nomina degli incaricati al trattamento di dati personali; la distribuzione delle responsabilità; la caratterizzazione della rete informatica con un sistema di autenticazione; l'implementazione di un sistema antivirus efficace e ad aggiornamento automatico; la regolamentazione del cambio periodico delle password; la pianificazione della formazione del personale che gestisce a qualsiasi livello dati sensibili; la durata e le modalità di conservazione dei documenti sanitari ed amministrativi. Tali norme tutelano efficacemente gli assistiti delle Terme Inn Popoli, regolamentando le modalità di raccolta, elaborazione e conservazione non solo dei dati personali e sensibili, ma di tutti i dati del cliente/paziente, anche quelli insignificanti dal punto di vista della segretezza. Il paziente che affrisce alle Terme Inn Popoli per eseguire prestazioni sanitarie all'interno della struttura dovrà obbligatoriamente esaminare il documento almeno nei suoi punti salienti per valutare i processi adottati dalla struttura per la protezione dei suoi dati sensibili e riconoscerne la congruità controfirmando un documento di consenso per l'accettazione dei processi di gestione dei dati personali. Il consenso, per essere legittimamente espresso, deve essere reso personalmente e in modo consapevole dall'assistito che ha il diritto di valutare con calma e con eventuali approfondimenti quanto va ad accettare controfirmando i moduli, acquisendo tutte le informazioni che riterrà necessarie e sufficienti. A tal fine il servizio di accoglienza delle Terme Inn Popoli è formato per essere in grado di rispondere ad una prima opera di informazione che, laddove necessario, potrà sempre essere completata dall'intervento delucidante del Direttore Amministrativo. Va precisato che il diniego al rilascio del consenso impedirà purtroppo alle Terme di concretizzare la pratica di accettazione e di conseguenza l'erogazione delle prestazioni. La gestione, revisione ed aggiornamento del DPS seguono le normative di legge vigenti. Tutti i dipendenti e collaboratori devono obbligatoriamente conformarsi alle procedure previste dal DPS. L'elenco delle figure responsabili del trattamento dati è perennemente disponibile presso la segreteria amministrativa. Le Terme Inn Popoli analizzano periodicamente i report di valutazione del rischio di perdita dei dati informatici. Inoltre, al termine di ogni stagione il consulente esterno per il DPS, il responsabile IT, l'Amministratore Delegato, il direttore dello stabilimento ed il Direttore Sanitario si riuniscono al fine di valutare l'efficacia del DPS e programmare eventuali interventi per migliorare la qualità dei servizi offerti in tema di sicurezza nella gestione del patrimonio informativo.

5. SERVIZI ACCESSORI

5.1. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E PRIMO SOCCORSO

Il Centro Sanitario delle Terme Inn Popoli garantisce a tutti gli assistiti, limitatamente agli orari ufficiali di apertura, una opportuna e continua assistenza medica ed un servizio di primo soccorso. Le modalità di copertura del servizio sono decise, programmate e di massima assicurate dal direttore sanitario che, laddove non presente in prima persona, utilizzerà all'uopo medici consulenti e personale sanitario abilitati all'erogazione di BLS.

5.2. IL SERVIZIO NAVETTA

Le Terme Inn Popoli agevolano e contribuiscono alla disponibilità di un servizio navetta a pagamento che collega lo stabilimento alla stazione ferroviaria, al terminal dei pullman e, su richiesta, ai principali alberghi della città. La titolarità del servizio navetta è di una ditta esterna, quindi la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali incidenti o problemi insorti nell'utilizzo di questo servizio. Per informazioni sul servizio rivolgersi al 3333760131 o 3397561454 o alla segreteria delle Terme al 085987781.

5.3. IL CENTRO ESTETICO

In attesa del completamento dell'allestimento/adeguamento del reparto dedicato alle cure dermocosmetologiche queste attività sono momentaneamente sospese.

I lavori intrapresi permetteranno in futuro alle Terme Inn Popoli di offrire vari trattamenti di estetica viso/corpo personalizzati, per soddisfare le esigenze dermocosmetologiche dei propri assistiti. Per ottenere i migliori risultati si garantisce l'uso solo di cosmetici naturali specifici basati su opportune preparazioni dell'acqua sulfurea DeContra.

5.4. IL BAR

Il servizio BAR è disponibile negli orari di apertura della struttura. Gli alimenti e le bevande acquistati al BAR vanno rigorosamente consumati negli spazi interni o esterni posti a disposizione del servizio.

5.5. IL GIARDINO ED IL PARCO

Il giardino antistante le Terme è di libero accesso ed in esso c'è una zona dedicata ai più piccoli. Il giardino non è sorvegliato, quindi la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali incidenti o problemi insorti nell'utilizzo del giardino.

Il parco delle Terme in parte è ancora in via di allestimento e nelle sue adiacenze sussistono cantieri attivi, pertanto anche per quest'anno il libero accesso al parco è generalmente sospeso. L'accesso ad alcune limitate aree del parco è possibile solo previa autorizzazione della Direzione. Anche se autorizzati all'accesso va ricordato che il parco non è sorvegliato, quindi la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali incidenti o problemi insorti negli eventuali frequentatori.

5.6. LE WI-FI FREE ZONE

All'interno e nelle immediate vicinanze dello stabilimento sono state allestite aree coperte da un servizio wi-fi di collegamento gratuito ad internet. L'uso delle aree wi-fi è regolamentato e non prevede la messa a disposizione di postazioni hardware da parte della Società Terme Inn Popoli.

5.7. IL PERCORSO DI RIALLENAMENTO CARDIOVASCOLARE E RESPIRATORIO

All'interno del parco è stato allestito un percorso che può essere sfruttato a fini di riallenamento cardiovascolare e respiratorio. Il percorso è lungo un chilometro ed è attrezzato con panchine, due gazebo attrezzati, cestini, illuminazione, altoparlanti e postazioni audiofoniche per segnalazioni di emergenza. Inoltre sono stati predisposti palificazioni e collegamenti per un servizio di copertura totale in telemetria per seguire a distanza i parametri vitali dei pazienti impegnati nei progetti di recupero riabilitativo. In attesa del completamento dei lavori di sistemazione del parco l'accesso al percorso è temporaneamente sospeso.

5.8. L'AREA GIOCHI ED IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE PER I BAMBINI

Storicamente dal 1° Agosto al 20 Settembre Terme Inn Popoli mettono a disposizione delle famiglie che utilizzano i servizi termali un servizio di animazione che gestisce un'area giochi attrezzata allestita nel parco od in altre zone sicure e di facile accesso del complesso termale. In attesa del completamento dei lavori di sistemazione del parco questo servizio risulta sospeso. Quando al termine dei lavori tornerà disponibile il servizio sarà gratuito e gestito da una cooperativa esterna con maturata esperienza in questo tipo di organizzazioni.

6. COMFORT

Sensibile alla propria mission di tutela della salute della popolazione, le Terme Inn Popoli hanno ovviamente dedicato e dedicano molta attenzione affinché sia abbattuto ai minimi livelli possibili il rischio per la salute derivato agli assistiti od al personale dello stabilimento nel corso delle attività terapeutiche o lavorative in esso svolte. A tal fine la Direzione Sanitaria, in coordinazione con consulenti esterni aziendali ed i vertici societari, ha redatto un **Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale** che analizza, prevede e



puntualizza i vari livelli di rischio legati all'attività e le strategie per conseguire un abbattimento sostenibile degli stessi. La porzione del Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale inerente all'abbattimento del Rischio Clinico è scaturita dalla attività negli anni passati di una U.O. costituita dal Direttore Sanitario e da consulenti specialisti e con lunga esperienza termale nelle branche di Igiene e Medicina Preventiva (Dott.ssa Donatella Di Loreto), ORL (Dott. Gianluca Falcone); Pneumologica (Dott. Michele Di Lella); Ortopedica-fisiatrica (Dott. Domenico D'Aloisio) e di Patologia Cardiovascolare (Dott.ssa Carmela Troia). Il Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale delle Terme Inn Popoli è pubblico e perennemente consultabile presso la segreteria dello stabilimento. Questo documento è inoltre duttile ed aperto, nel senso che esso può essere modificato laddove si considerino appropriati, applicabili e sostenibili eventuali suggerimenti migliorativi provenienti dagli utenti, dai consulenti, dalle Società Scientifiche di settore o dai rappresentanti dei lavoratori o laddove si impongano nuove realtà scientifiche o evenienze epidemiologiche. Il Documento è una linea guida a cui tutti gli operatori debbono obbligatoriamente adeguarsi. A prescindere dalle responsabilità civili e penali da ciò direttamente derivanti, il mancato rispetto di quanto esplicitamente previsto nel Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale rappresenta per le Terme Inn Popoli colpa grave, sanzionata fino alle estreme conseguenze per il lavoratore.

7. MODALITA' DI ACCESSO

Premesso che senza essere precedute da alcun adempimento burocratico esterno tutte le prestazioni sanitarie disponibili presso lo stabilimento termale di Popoli possono essere erogate come prestazione privata a pagamento, per i pazienti che decidono di usufruire presso le Terme Inn Popoli di quanto rientrante nel pannello delle prestazioni termali convenzionabili con il S.S.N. (come da tabella ex D.M. 15/12/94 e successive conferme/integrazioni), è invece necessario munirsi preventivamente di valida prescrizione rilasciata dal Medico di base, oppure dal Pediatra di base o da uno idoneo Specialista ambulatoriale convenzionato, compilata sull'apposito ricettario regionale in dotazione agli stessi professionisti e indicante una diagnosi coerente ad uno dei cicli di cura eseguibili presso il complesso termale di Popoli. Si ricorda all'utente che di norma questa prescrizione è unica nel corso dell'anno e che, anche se i responsabili della compilazione rimangono sempre e soltanto le figure professionali sopra citate, l'utente all'atto della presentazione della prescrizione è tenuto a firmare una autocertificazione che escluda la possibilità di aver già eseguito altre cure termali nel corso dell'anno. Inoltre si fa presente che gli organi tecnico-amministrativi della sanità regionale abruzzese, a tutela del rispetto dei principi di appropriatezza e a prevenzione di possibili malversazioni, hanno stabilito in maniera ben definita e piuttosto rigida le modalità di compilazione delle prescrizioni termali. Pertanto è anche compito/dovere dell'utente rendersi conto prima di afferire alla struttura termale se sta veicolando una prescrizione realmente completa ed accettabile. Nel dubbio si ricorda che nello stabilimento termale è a disposizione del paziente un servizio accoglienza clienti, che, anche telefonicamente, è in grado di verificare il rispetto dei limiti di congruità e correttezza della prescrizione ricevuta. In altra parte di questo

documento sono riportate in dettaglio le informazioni per una corretta compilazione della prescrizione. Laddove questa prescrizione sia completa ed accettabile, il paziente procederà a prenotare le sue cure concordando un giorno di arrivo. Il servizio accoglienza, all'arrivo del paziente nella struttura per eseguire le cure, provvede preliminarmente a interrogarlo in merito allo stato di salute e, se necessario, a valutarne la temperatura, oltre a fargli firmare i moduli di consenso informato e accettazione delle regole della stabilimento di Popoli in tema di Privacy per poi avviarlo alla visita medica di ammissione indirizzandolo all'ambulatorio di pertinenza. Se il paziente non rilascia il suo consenso alla gestione dei dati purtroppo il processo di accettazione si ferma ed il paziente di conseguenza non potrà eseguire il suo ciclo di cure. A prescindere dal possesso o meno di idonea prescrizione sanitaria si ricorda agli utenti che tutte le cure e gli accessi alla struttura si effettuano solo previa prenotazione. La prenotazione va effettuata telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazioni della segreteria delle Terme, comunicando obbligatoriamente indirizzo e un recapito telefonico (preferibilmente cellulare) attivo nella fascia 08-17 attraverso cui farsi eventualmente ricontattare. L'Ufficio Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della struttura del turno di prenotazione assegnato.

Le impegnative/prescrizioni del SSN costituiscono titolo valido per l'esecuzione di un ciclo di 12 giorni di cure termali (15 per la riabilitazione), previo pagamento del ticket eventualmente dovuto secondo quanto prescritto dalle norme vigenti. Il ciclo di cure va effettuato nell'arco di massimo 20 giorni. In caso di impedimenti per comprovati motivi di salute, la pratica può essere sospesa presso gli uffici di accettazione/biglietteria e ripresa in un secondo tempo. In ogni caso i cicli termali attivati prima del 10 dicembre vanno comunque sempre portati a termine entro il 31 dicembre dell'anno in corso.

7.1. VISITA MEDICA

L'ammissione alle cure è subordinata ad una visita medica di accettazione praticata presso gli ambulatori dello Stabilimento.

Per agevolare l'attività del medico termale è sempre utile la presentazione di referti medici e/o documentazioni sanitarie già in possesso dell'assistito, quali esami diagnostici e/o visite specialistiche, soprattutto se eseguite negli ultimi 90 giorni. In particolare per accedere alla fangobalneoterapia è consigliabile avere eseguito, e presentare alla visita di accettazione, un esame elettrocardiografico o gli esiti di una recente (max 90 giorni) visita specialistica cardiologica. Per tutti gli assistiti che hanno superato il sessantesimo anno d'età per una più sicura e corretta valutazione del rapporto costi-benefici del ciclo fangobalneoterapico, di norma il medico di accettazione richiede di routine almeno la possibilità di esaminare una valutazione elettrocardiografica. Per i pazienti in tale fascia anagrafica che all'arrivo alle Terme fossero sprovvisti di tale valutazione, laddove a discrezione del medico di accettazione tale esame fosse ritenuto immediatamente indispensabile per l'attivazione del ciclo, sarà possibile effettuare seduta stante, ovviamente a pagamento, l'elettrocardiogramma direttamente presso gli ambulatori del complesso termale. Le Terme Inn Popoli richiedono documentazione sanitaria ai pazienti che afferiscono ai servizi dell'area riabilitativa solo laddove l'estensore del progetto riabilitativo lo ritenesse opportuno. Questa documentazione solo in casi particolari può anche essere richiesta da medici consulenti o da altre figure del team riabilitativo. Sia per

l'area termale che per quella riabilitativa laddove il paziente fornisce documentazione sanitaria questa generalmente viene contestualmente valutata ed immediatamente restituita. Nei rarissimi casi in cui la documentazione andasse conservata per qualche giorno nella struttura essa, come da apposita procedura, viene custodita a cura del direttore sanitario o degli operatori del team in armadi protetti. Le Terme Inn Popoli di norma non eseguono copie della documentazione sanitaria fornita ed in ogni caso al termine del ciclo di cura tutta la documentazione presente in cartella clinica o custodita dal Direttore Sanitario viene tassativamente restituita al paziente che rilascia liberatoria. Periodicamente il direttore sanitario effettua report sull'applicazione della suddetta procedura e se necessario suggerisce azioni di miglioramento.

L'esecuzione di qualsiasi tipo di cure o trattamenti, anche quelle a pagamento e/o per prestazioni singole, sono subordinate ad una valutazione sanitaria di ingresso. Per alcuni cicli di terapie a pagamento i costi di questa visita iniziale sono ricompresi nella tariffa delle terapie, per altri vanno invece sommati. L'utente pertanto è tenuto ad informarsi su questo particolare prima di effettuare la visita medica, i cui costi gli saranno in ogni caso accollati anche laddove dovesse poi decidere di non eseguire più le prestazioni.

In merito alle prestazioni convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale riportiamo di seguito l'elenco delle patologie trattabili in ambito termale ed il ciclo di cura consigliato ad esse relative come da tabella ex D.M. 15/12/94 e successive conferme/integrazioni (vedi LEA - Livelli Essenziali di Assistenza).

L'elenco delle prestazioni rientranti nei LEA è soggetto a periodiche revisioni con conseguenti possibili aggiunte od eliminazioni. A volte purtroppo l'inclusione o esclusione dal pannello dei LEA segue più motivazioni di più generale economia sanitaria che non di effettiva valenza sanitaria (come ad es. nel campo della Riabilitazione Termale). Si tenga quindi presente che anche per alcune patologie attualmente escluse da tale elenco potrebbe sussistere una dimostrata validità nella gestione con cicli di terapia termale. Inoltre essendo le varie acque minerali presenti negli stabilimenti termali italiani diverse per qualità e caratteristiche, in ciascun stabilimento è solo l'esperienza maturata che individua i cicli terapeutici ideali per il singolo paziente, cicli che potrebbero anche differire alquanto da quelli minimali riportati sui LEA. I medici termali dello stabilimento di Popoli sono ovviamente a disposizione degli utenti per fornire ulteriori informazioni sanitarie in merito, diamo comunque qui di seguito un sintetico riassunto illustrante per singolo gruppo di patologie cosa lo Stato Italiano concede/consiglia in convenzione e ciò che l'esperienza sanitaria specialistica maturata presso lo Stabilimento Termale di Popoli ha individuato come ideale generico approccio alle medesime patologie.

Oltre a quelle ricadenti nell'ambito riabilitativo, attualmente coperte da una specifica convenzione come da DGR147 Abruzzo del 17/03/2023, le principali patologie trattabili presso le Terme Inn Popoli e ricadenti in area coperta da convenzione con la Regione Abruzzo sono:

a) PATOLOGIE DELLE PRIME VIE AEREE

- Più comuni trattabili in ambito termale: Rinofaringiti croniche o recidivanti, Riniti atrofiche aspecifiche e ozenatose, Riniti vasomotorie specifiche o aspecifiche, Sinusiti croniche o recidivanti, Laringiti croniche o recidivanti;

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Cure inalatorie (24 cure in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:

Rinopatia Vasomotoria; Faringolaringite Cronica; Sinusite Cronica o Sindrome Rinosinusitica Cronica;

Ciclo attualmente più consigliato dall'équipe O.R.L delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra

36 cure inalatorie/irrigative (fra aerosol, docce nasali, docce micronizzate e/o humages)

b) PATOLOGIE GLOBALI DELL'APPARATO RESPIRATORIO

- Sindromi rinosinusitiche bronchiali croniche o recidivanti

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Cure inalatorie (24 cure in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione:

Sindromi Rinosinusitiche-bronchiali Croniche

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe O.R.L delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra

36 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate e/o humages)

c) PATOLOGIE DELL'APPARATO Uditivo

- Otiti medie sierio-mucose, Otiti medie purulente subacute ostruttive o croniche, Stenosi tubariche, Ipoacusie, Otopatie

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Sordità rinogena (12 insufflazioni endotimpaniche e 12 cure inalatorie in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:

Otite Catarrale Cronica; Stenosi Tubarica; Otite Purulenta Cronica

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe O.R.L delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra

12 insufflazioni endotimpaniche - 24 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate, humages) - riabilitazione tubarica (soprattutto nei bambini)

d) PATOLOGIE BRONCOPOLMONARI

- Bronchiti catarrali croniche, Broncopneumopatie ostruttive croniche; Bronchiectasie; Pneumoconiosi; Tracheobronchiti croniche

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Cure inalatorie (24 cure inalatorie in 12 sedute)

oppure

Ciclo integrato della ventilazione polmonare (12 ventilazioni polmonari e 18 cure inalatorie in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:

Bronchite Cronica Semplice; Bronchite Cronica Accompagnata da Componente Cstruttiva (BPCO)

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe Pneumologica delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra

36 cure inalatorie (fra aerosol, inalazioni; docce nasali micronizzate e/o humages; nebulizzazioni allorquando torneranno disponibili)

oppure

36 cure inalatorie (fra inalazioni, aerosol, humages, docce nasali micronizzate, nebulizzazioni allorquando torneranno disponibili); Riabilitazione respiratoria; 12 ventilazioni polmonari (solo in casi selezionati)

e) PATOLOGIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE

- Osteoartrosi primaria, esiti di traumatologia, discopatie ed esiti di chirurgia discale, periartriti, lombalgie e tendiniti di origine reumatica, fibromiositi, reumatismi infiammatori in fase di quiescenza

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Fangobalneoterapia (12 fanghi e 12 bagni in 12 sedute)

oppure

Balneoterapia (12 bagni in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:

Osteoartrosi ed altre forme degenerative; Reumatismi extra articolari

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe Ortopedico-Riabilitativa delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra

Fangobalneoterapia (12 fanghi e 12 bagni in 12 sedute) o balneoterapia (12 bagni in 12 sedute) - Riabilitazione motoria, FKT e/o IKT

f) PATOLOGIE DERMATOLOGICHE

- Dermatiti eczematose, atopiche e seborroiche. Psoriasi in fase di quiescenza

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Balneoterapia (12 bagni in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:

Psoriasi; Eczema e Dermatite Atopica; Dermatite Seborroica Ricorrente

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe Dermocosmetologica delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra
Balneoterapia (12 bagni in 12 sedute) – Foto/elioterapia

g) PATOLOGIE VASCOLARI PERIFERICHE

- Esiti di flebopatie di tipo cronico, varici, esiti di chirurgia vascolare, insufficienza venosa cronica; turbe funzionali vascolari periferiche

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:
Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche (12 percorsi vascolari o 12 idromassaggi in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione:
Postumi di flebopatie di tipo cronico

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe di Riabilitazione Vascolare delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra
12 percorsi vascolari in 12 sedute - riabilitazione vascolare (linfodrenaggio, bendaggio, pressoterapia)

h) PATOLOGIE DELL'APPARATO DIGERENTE

- Dispepsie, colecistiti alitiasiche, gastroduodeniti croniche atrofiche con dispepsia, stipsi croniche, sindrome dell'intestino irritabile nella varietà con stipsi

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:
Cura idropinica (12 cure idropiniche in 12 sedute)

Categoria diagnostica da riportare in prescrizione, una fra:
Dispepsia di origine Gastroenterica e Biliare; Sindrome dell'Intestino Irritabile nella varietà con Stipsi

Ciclo statisticamente più consigliato dall'équipe Idrologica delle Terme Inn Popoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea DeContra
Cura idropinica (12 cure idropiniche in 12 sedute)

7.2. ACCETTAZIONE MEDICA

Presso le Terme Inn Popoli il compito dell'accettazione medica del paziente viene preferibilmente assegnato a medici specialisti di branca. Laddove transitoriamente e per qualsiasi motivo ciò non fosse possibile la struttura si impegna in ogni caso a far eseguire la visita iniziale di accettazione quantomeno a personale medico qualificato ed esperto, fermo restando il diritto per il paziente di riprogrammare l'inizio delle cure prenotando la valutazione iniziale con lo specialista di fiducia scelto fra i medici in organico. All'atto

dell'accettazione medica il paziente che intende eseguire cicli convenzionati con il S.S.N., è obbligato a esibire l'impegnativa-prescrizione medica anche se in precedenza questa fosse già stata valutata dagli addetti all'accoglienza o presso la segreteria. Per i pazienti che intendono eseguire a pagamento il proprio ciclo di cura, in assenza di prescrizioni sanitarie specifiche, il medico di accettazione nel corso della visita orienterà la sua valutazione sulla congruità del ciclo di cure scelto dal paziente. In ogni caso a tutti i pazienti afferenti allo stabilimento a visita medica di accettazione completata verranno prescritte esclusivamente le terapie ritenute indicate per il caso clinico in esame. Inoltre laddove in sede di valutazione fossero emerse importanti controindicazioni generali il medico può rifiutare l'accettazione alle cure. In questo caso l'impegnativa del paziente verrà trattenuta dalla segreteria, anche se le Terme Inn Popoli ovviamente non imputeranno al S.S.N. nessuna seduta di prestazioni termali. La visita medica di ammissione, benché spesso possa apparire al paziente come una pura formalità in quanto, a volte, preferenzialmente incentrata su aree di valutazione tese a verificare la presenza di eventuali controindicazioni, deve invece ritenersi momento diagnostico fondamentale per la corretta prescrizione delle terapie termali, inoltre è momento utile per il paziente, il quale, a completamento di quanto già appreso dal proprio medico di base, potrà in questa fase ottenere informazioni più dettagliate sia sulla diagnosi veicolata, quanto sulle cure termali che si appresta ad eseguire. Il medico di accettazione d'altronde presta particolare attenzione a questa visita, visto che da essa deriva l'onere di compilazione della cartella sanitaria termale nelle parti generali relative all'anamnesi (malattie avute in passato, abitudini del paziente, ecc.), alla diagnosi (definire precisamente quale sia la patologia da trattare) e alla prescrizione, con relativa assunzione di responsabilità per l'eventuale instradamento all'esecuzione di cure incongrue e dannose per la salute dell'assistito. La combinata lettura dei dati rilevati e riportati sulla cartella clinica consentirà al medico di selezionare e consigliare, fra tutte le terapie termali erogabili dal Centro, quelle che risultano essere le più indicate per conseguire i migliori risultati terapeutici e, cosa non trascurabile, le modalità personalizzate di esecuzione delle stesse. Si ricorda al proposito che gli operatori di reparto sono vincolati al rispetto delle indicazioni fornite dal medico di accettazione sulla cartella clinica. Eventuali contestazioni in merito a quanto prescritto sulla cartella clinica non andranno quindi riportate al personale di reparto, ma sempre ed esclusivamente al medico prescrittore o, in caso di impossibilità, contenzioso o caduta di fiducia, al Direttore Sanitario della struttura. Nel caso di esecuzione di terapie in convenzione con il S.S.N. il medico illustra con attenzione al paziente che il suo diritto di scelta una volta attivata la pratica amministrativa ed iniziate le cure purtroppo è perso. Infatti essendo il ciclo di cura termale di norma unico e non ripetibile nell'anno solare, **una volta attivata la pratica presso gli uffici amministrativi non sarà possibile riottenere indietro la propria prescrizione.**

7.3. IL CONSENSO INFORMATO

Il paziente deve essere edotto sul fatto che qualsiasi attività sanitaria comporta dei possibili rischi per la salute. Nel caso delle cure termali tali rischi sono così banali da poter apparire insignificanti. La correttezza nell'approccio sanitario alla gestione del paziente richiede comunque anche per l'esecuzione delle cure termali l'accettazione dei rischi generici inerenti. Il paziente dovrà pertanto prima di sottoporsi alle cure, qualsiasi esse

siano, rilasciare un consenso informato, ossia l'adesione volontaria e consapevole alla terapia proposta. Il consenso, per essere legittimamente espresso, deve essere reso personalmente e in modo consapevole dall'assistito che ha il diritto di valutare con calma e con eventuali approfondimenti quanto va ad accettare controfirmando i moduli, acquisendo tutte le informazioni che riterrà necessarie e sufficienti circa i rapporti costi-benefici delle cure che eseguirà e le loro concrete modalità e tempi di svolgimento. La maggior parte di queste informazioni potranno già essere individuate dai pazienti nella Carta Servizi delle Terme Inn Popoli. Inoltre anche il servizio di accoglienza delle Terme è formato per essere in grado di rispondere ad una prima opera di informazione che, laddove necessario, potrà sempre essere completata dall'intervento delucidante del Direttore Sanitario. Le procedure di acquisizione del Consenso Informato saranno particolarmente più seguite laddove l'utente dovesse essere coinvolto in attività sperimentali, anche laddove le stesse abbiano avuto piena e tranquillizzante approvazione da un Comitato Etico.

7.4. ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il paziente dopo la visita medica di ingresso, accederà agli sportelli di accettazione amministrativa e biglietteria, dove dovrà presentare i seguenti documenti:

- Prescrizione-ricetta del medico o pediatra di famiglia o di specialista abilitato;
- Cartella clinica e specifica delle cure rilasciata dal medico al termine della visita di accettazione;
- Tessera sanitaria, codice fiscale.

Per l'esecuzione delle terapie termali il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) prevede di norma per tutti gli assistiti una compartecipazione economica, attraverso il pagamento di un ticket il cui importo viene annualmente stabilito dallo Stato. Alcune fasce di assistiti possono godere di riduzioni o esenzioni dal ticket per motivi anagrafici, di reddito, o di acquisiti diritti di protezione sociale. Se l'assistito è interessato a concorrere all'esenzione o alla riduzione dell'importo del ticket dovrà dichiarare e dimostrare il motivo di questa sua richiesta. Si ricorda che le esenzioni per acquisiti diritti di protezione sociale (cause di servizio, invalidità, reddito, ecc) vanno riportate e sono esclusivamente accettabili se trascritte dal medico compilatore della prescrizione. In assenza di tale asseverazione l'assistito perde il diritto acquisito anche se altrimenti dimostrabile (tesserini, certificati, ISEE, ecc), **questo è un ulteriore motivo che dovrebbe indurre ad una attenta analisi della completezza/validità della prescrizione ottenuta dal proprio medico prima di afferire allo Stabilimento Termale.**

Le cure termali sono erogate a carico del SSN solo negli stabilimenti delle aziende termali accreditate, si ribadisce che di norma è possibile godere del convenzionamento con il S.S.N. solamente una volta per ciascun anno solare: per tale motivo viene richiesto a tutti gli assistiti di firmare una autocertificazione che escluda di aver già fruito di cure termali in convenzione nell'anno in corso.

Le così dette "Categorie Protette" possono fruire, nel corso dello stesso anno solare, di un ulteriore ciclo di cure volto specificatamente al trattamento di una patologia da cui è derivata invalidità, purché quest'ultima patologia non coincida con quella trattata con il ciclo di base (per rientrare nelle Categorie Protette occorre quindi essere portatori di almeno due patologie riconosciute). Nelle Categorie Protette rientrano gli invalidi per



causa di guerra e di servizio, i ciechi i sordomuti, gli invalidi civili con una percentuale superiore ad un terzo (34%) e gli invalidi del lavoro. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione di tale particolare agevolazione, coloro che, appartenendo a tali Categorie, accedono alle cure termali sono tenuti a presentare una prescrizione per ciascuna patologia veicolata e a dichiarare sotto la propria responsabilità di avere diritto, in quanto appartenenti ad una Categoria Protetta, a due cicli di cura nel corso del medesimo anno solare.

Al termine delle procedure di accettazione amministrativa verrà consegnata a tutti i pazienti una tessera magnetica che permetterà di accedere autonomamente alle cure per l'intero periodo previsto dal ciclo. Tale tessera è strettamente personale. Essa è soltanto temporaneamente affidata al paziente che al termine del ciclo di cura è tenuto a riconsegnarla integra agli addetti della Segreteria.

8. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

8.1. SERVIZIO INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per ottenere qualsiasi informazione sui servizi offerti, sugli orari di apertura al pubblico, sulle modalità di accesso ai servizi ed alle cure o sulla accettabilità di prescrizioni sanitarie già ottenute, il Cliente può rivolgersi telefonicamente, nei normali orari di ufficio, all'Amministrazione delle Terme direttamente attraverso il numero 085/98778206 o attraverso il centralino 085987781. E' altresì possibile ottenere tutte le suddette informazioni presentandosi direttamente agli sportelli dell'accettazione.

E' inoltre possibile inviare quesiti e richieste di informazioni via fax al numero 085/98778210 o via e-mail all'indirizzo info@termeinnpopoli.it o tramite lettera indirizzata a Terme Inn Popoli Via Gran Sasso - 65026 - Popoli (Pe). Laddove le richieste fossero di preminente o esclusivo contenuto sanitario, le informazioni andranno richieste direttamente alla Direzione Sanitaria dello stabilimento o telefonicamente al 08598778203 o, preferibilmente, via e-mail all'indirizzo direzionesanitaria@termeinnpopoli.it.

8.2. IL SITO WEB

Le Terme Inn Popoli dispongono di un sito WEB dove sono contenute tutte le principali informazioni sulla struttura, le novità stagionali, i tariffari aggiornati e **questa stessa Carta Servizi in formato elettronico**. L'indirizzo del sito è www.termeinnpopoli.it. Il sito contiene anche sezioni riservate ad approfondimenti sanitari ed un'area per inviare proposte di collaborazione da parte di soggetti che avessero intenzione di lavorare presso il complesso termale. Inoltre in sezioni apposite del sito vengono fornite informazioni più ampie illustranti la cittadina di Popoli, i servizi disponibili presso il centro urbano, date e informazioni su manifestazioni ed eventi programmati a Popoli e nelle città più vicine oltre a vari link sulle realtà alberghiere e di alloggio.

8.3. PRENOTAZIONE CURE E TRATTAMENTI

La prenotazione va effettuata telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazioni della segreteria delle Terme, comunicando obbligatoriamente un valido recapito telefonico (preferibilmente cellulare) attivo nella fascia 08-17 attraverso cui farsi eventualmente ricontattare. L'Ufficio Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della struttura del turno di prenotazione assegnato.

Per quanto attiene l'area riabilitativa si cercherà nel rispetto del principio di equità di agevolare l'immissione alle cure dei casi contraddistinti da maggior gravità e urgenza di avvio del ciclo riabilitativo. Per entrare in questa corsia preferenziale di avvio alle cure sarà comunque indispensabile sostenere all'atto della richiesta una valutazione specialistica che comproverà lo stato di effettiva urgenza. Tale valutazione sarà ovviamente gratuita solo per quei pazienti che poi sosterranno effettivamente cure riabilitative presso lo stabilimento termale.

8.4. PRENOTAZIONE VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE ed INDAGINI DIAGNOSTICHE

Le Terme Inn Popoli offrono ai loro assistiti la possibilità di portare a termine approfondite visite specialistiche con i vari consulenti medici della struttura. I professionisti consulenti delle Terme Inn Popoli possono eseguire, **solo su prenotazione**, visite a pagamento nelle seguenti aree specialistiche:

- **Otorinolaringoiatria**
- **Fisiatria**
- **Ortopedia**
- **Medicina dello Sport**
- **Pneumologia**
- **Dermatologia**
- **Chirurgia Vascolare**

Sono inoltre disponibili a pagamento le seguenti indagini diagnostiche e prestazioni ambulatoriali:

- **Ecocolordoppler**
- **Elettrocardiogramma**
- **Esame audiometrico**
- **Esame impedenzometrico**
- **Rinofaringoscopia a fibre ottiche**
- **Rinomanometria**
- **Esame spirometrico**
- **Lavaggio auricolare**



Il costo delle visite specialistiche o delle singole indagini sono aggiornati annualmente (o secondo necessità) e riportati sui tariffari, ulteriori informazioni sono invece da richiedere presso la segreteria delle terme al 085987781.

8.5. SERVIZIO DI RICONTATTO E FOLLOW-UP

I pazienti che lo desiderano saranno oggetto di azioni di ricontatto. Queste azioni possono concretizzarsi in attività di mailing in genere accompagnate dall'invio del depliant/estratto della carta servizio o servizi di semplice ricontatto telefonico. Inoltre la struttura mette a disposizione, soprattutto per i pazienti afferenti all'area riabilitativa, un servizio di follow-up sanitario. Questo servizio è organizzato telefonicamente ed eseguito da personale medico o dalla coordinatrice del reparto di fisioterapia.

8.6. SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Di norma il paziente che arriva per la prima volta nel complesso termale viene intercettato da un servizio di prima accoglienza incentrato su un punto informazioni nella hall in cui un addetto provvede, se ne riscontra l'opportunità, a misurare la temperatura, e fornire le prime informazioni sulla procedura di accettazione sanitaria ed amministrativa e ad indirizzare il paziente verso gli ambulatori fornendogli un numero di prenotazione per la visita. Negli ambulatori insiste un secondo servizio di accoglienza che smaltisce le code verso gli ambulatori specialistici di pertinenza e contestualmente attiva le prime fasi di accettazione fornendo delucidazioni sul tipo di cura presentato in prescrizione, valutando l'accettabilità formale della stessa e proponendo il modulo di consenso informato alla gestione dei dati.

9. MODALITA' DI FRUIZIONE DELLE CURE E PROCEDURE DI DIMISSIONE

9.1. FRUIZIONE DELLE CURE

Dopo aver concluso la fase di accettazione sanitaria e burocratica/amministrativa al paziente vengono rilasciati la copia personale della cartella sanitaria, l'eventuale fattura sanitaria per le cifre versate ed una tessera magnetica contenente tutti i principali dati

dell'utente, un codice personale e le cure abilitate. La tessera dovrà essere quotidianamente utilizzata per poter aver accesso alle cure. In tutti i reparti dello Stabilimento, il paziente troverà del personale di accoglienza che, soprattutto nei primi giorni, sarà a sua disposizione per addestrarlo all'utilizzo dei lettori di tessere magnetiche e lo accudirà nella realizzazione pratica delle terapie. Una volta individuato, grazie al personale di accoglienza o alla cartellonistica interna, il reparto di competenza, il paziente dovrà inserire la propria tessera nel lettore che abilita il tornello di ingresso al reparto (o, in alternativa, la stampante di validazione delle terapie da eseguire) ed il posto cura assegnato. Con questo gesto il paziente "attesta" al sistema elettronico dello stabilimento l'avvenuto accesso alle terapie per quel giorno. Il sistema registra anche gli orari di accesso e può fornire agli assistiti documentazione di riepilogo del ciclo di cura eseguito. Si ricorda agli assistiti necessitanti di comprovare ad enti esterni la regolare presenza alle cure, che tale riepilogo da solo non è sufficiente e va obbligatoriamente integrato da un foglio di presenza che l'assistito firma quotidianamente alla presenza di un addetto della segreteria. Qualora l'assistito debba avere accesso a più servizi dovrà utilizzare la tessera magnetica in ogni reparto. Nei reparti dove il lettore abilita non un posto cura, ma una stampante di validazione, il paziente, accedendo alle aree di cura, per avere diritto alle prestazioni dovrà consegnare il ticket ottenuto dalla stampante al personale addetto. Essendo il sistema estremamente semplice potrebbe accadere che pazienti che hanno maturato esperienza in anni precedenti (o anche nuovi pazienti nei giorni successivi al primo) abbiano la tentazione di essere completamente autonomi o incontrollati (o peggio la sensazione di essere abbandonati). Si ricorda però che il personale di reparto è sempre a disposizione e che, soprattutto nei reparti di fangobalneoterapia, riabilitazione e insufflazioni endotimpaniche, esso ha anche il compito di regolare e disciplinare il flusso dei pazienti. Per agevolare il personale in questo compito sarebbe quindi opportuno che anche gli utenti più esperti contattassero sempre un addetto di reparto prima di apprestarsi ad eseguire le cure.

9.2. LA CONCLUSIONE DEL CICLO - LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Per tutti gli utenti afferenti alle tradizionali cure termali alla conclusione del ciclo sussiste esclusivamente l'obbligo di riconsegnare la tessera magnetica agli uffici di segreteria. Fermo restando per tutti gli assistiti il diritto di afferire agli ambulatori in qualsiasi momento del ciclo per ottenere informazioni o consulenze di inquadramento dell'evoluzione del proprio quadro clinico, i pazienti che hanno eseguito solo cure termali, viste le particolari caratteristiche di queste cure, non sono obbligati in ultima giornata a farsi rivedere dal medico che ha seguito il loro ciclo di cura. Laddove il medico non fosse ricontattato da un paziente alla conclusione del ciclo, lo stesso medico interpreterà l'accaduto come implicita ammissione del paziente di riscontro di sufficiente-valido beneficio da parte del ciclo medesimo e pertanto la Direzione Sanitaria chiuderà la cartella clinica apponendo un giudizio di dimissione con buon risultato delle cure. I pazienti che effettuano cure riabilitative in convenzione per avere un valido documento di dimissione dovranno invece obbligatoriamente sostenere una visita fisiatrica finale che evidenzierà i risultati ottenuti rispetto al quadro clinico iniziale e agli obiettivi programmati nel progetto riabilitativo. Per questi pazienti afferenti all'area riabilitativa le Terme Inn Popoli adottano una procedura di



dimissione che prevede sistematicamente il rilascio di informazioni all'utente sui risultati conseguiti e su eventuali modalità di proseguimento delle cure (o nella struttura o altrove). La procedura viene attuata dal medico specialista dell'area riabilitativa in fase di visita finale con il rilascio di chiare informazioni all'utente ed, eventualmente, per iscritto in busta chiusa al medico curante/inviante. Il livello di comprensione e memorizzazione dell'utente circa le informazioni/consigli ricevuti è successivamente sondato nella compilazione di un questionario di uscita che vale anche per raccogliere dati di gradimento ed eventuali consigli per il miglioramento dei servizi. I dati raccolti vengono annualmente valutati per la creazione di report statistici. A tale analisi partecipano oltre ai soliti rappresentanti della società, il rappresentante dell'Associazione di tutela dei diritti del paziente con cui sussiste un accordo di collaborazione ed anche un rappresentante del Team Riabilitativo Multidisciplinare/multi professionale

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

In questo capitolo sono descritte le regole di erogazione e fruizione dei principali servizi disponibili presso lo stabilimento, sia convenzionati che a pagamento. Il personale addetto ai reparti cura dovrà adeguarsi costantemente a queste regole e, qualsiasi significativa variazione, anche laddove imposta da cause di forza maggiore, dovrà sempre essere preventivamente comunicata ed ottenere autorizzazione dai competenti uffici direttivi (sanitari o amministrativi).

In prima giornata il personale addetto, dopo la visita di accettazione e l'espletamento delle pratiche amministrative, prende in carico l'assistito dal suo arrivo al reparto fino alla sua uscita, svolge quindi un'importante ruolo nel più generale servizio di accoglienza. Laddove l'assistito che afferisce al reparto fosse un portatore di handicap o veicolasse in ogni caso particolari esigenze incompatibili con una fruizione standard dei servizi, l'operatore di reparto provvederà seduta stante a programmare una strategia per permettere un'ottimale esecuzione del ciclo di cure a questo particolare assistito. Se tale strategia dovesse comportare uno stravolgimento della normale routine lavorativa dell'operatore o il necessario coinvolgimento di altri addetti di reparto o addirittura di personale esterno al reparto, ciò andrà tempestivamente segnalato agli organi di direzione che provvederanno ad analizzare ed autorizzare la strategia o eventualmente interverranno per apportare i necessari correttivi.

Di norma anche nei giorni successivi al primo, l'assistito verrà preso in carico dallo stesso operatore. Lo stabilimento agevola questa personalizzazione del rapporto operatore-assistito, ma ovviamente non può garantirla. D'altro canto analoga assenza di garanzia esiste laddove un assistito avanzasse richiesta di essere assegnato ad un particolare operatore. Se un assistito (od un operatore) durante lo svolgimento di un ciclo richiedesse di non essere più trattato da (o di non trattare più) un determinato operatore (o assistito), tale richiesta sarà presa in considerazione dalla direzione solo in presenza di consistenti e comprovate motivazioni. In merito alle modalità di erogazione delle cure, pur nel rispetto delle personali qualità e specifiche professionali, l'addetto di reparto è sempre obbligato a seguire le indicazioni riportate sulla cartella clinica di accettazione. Laddove constatasse qualsiasi incongruità o anomalia nella compilazione della stessa, egli è tenuto seduta stante a segnalarlo contattando il medico che ha redatto il documento (o, in sua assenza o temporanea indisponibilità, il Direttore Sanitario) per ottenere conferme e/o delucidazioni. In alcun caso l'operatore potrà cedere alle richieste dell'assistito di variazione delle cure prescritte o delle modalità di erogazione delle medesime riportate sulla cartella clinica. Le eventuali sanzioni per l'operatore saranno proporzionalmente più gravi laddove si potrà arrivare a dimostrare che tali variazioni siano state conseguenza di elargizioni da parte dell'assistito e, soprattutto, laddove da esse dovessero scaturire danni significativi, o addirittura permanenti, alla salute del medesimo. Come riportato nel **Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale**, in molti reparti gli operatori sono i principali custodi

delle norme di Igiene Ambientale e di abbattimento dei rischi di contagio interindividuale. Accettando l'incarico l'operatore diventa conscio di questo suo importante ruolo e si impegna a dedicargli scrupolosa attenzione nel rispetto dell'obiettivo di ridurre al minimo i rischi per la salute degli assistiti e propria. Lo stabilimento termale mette periodicamente a disposizione attività formative per migliorare in questo particolare ambito le qualità professionali dei propri operatori di reparto.

Le Terme Inn Popoli non impediscono ai propri operatori di ricevere elargizioni volontarie dagli assistiti riconoscenti per il servizio ottenuto, ma stigmatizzano fino alle estreme possibili conseguenze eventuali richieste dirette di elargizioni od anche solo qualsiasi atteggiamento o comportamento da parte degli operatori teso a indurre negli assistiti la sensazione che tali elargizioni possano essere indispensabili per vedersi garantito un servizio qualitativamente e tecnicamente più valido. Pertanto si invita tutto il personale a ponderare bene approcci e atteggiamenti che possano coinvolgere in qualche maniera questo delicato argomento.

10. PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN CONVENZIONE

10.1. INALAZIONE

Nel rispetto delle norme di prevenzione sul Covid19 questa attività è attualmente erogata solo all'interno di un protocollo specifico.

Le inalazioni a getto diretto di vapore sono cure individuali che sfruttano apparecchi predisposti ad una miscelazione di acqua minerale sulfurea DeContra fredda fluente (in quantità di circa 2 litri a 22°C per seduta) e vapore acqueo saturo (a 108°C) erogato con pressione di circa 2 atmosfere. Il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi dal flusso di vapore saturo indirizzato dal circuito dell'apparecchio verso un boccaglio in porcellana che adduce ad un terminale orientabile che permette una leggera variazione alla direzione verso cui indirizzare il flusso di vapore emesso. Quindi anche se la macchina è ad altezza fissa grazie al terminale orientabile il flusso può adeguatamente servire utenti di altezza consistentemente diversa senza costringerli ad innaturali posture per la decina di minuti necessari al completamento della seduta di terapia. Per i bambini di più modesta età (e ovviamente altezza) risulta comunque sempre consigliabile usare sedili più alti per agevolare un corretto allineamento con l'apparecchio. Nonostante la miscelazione con acqua sulfurea fredda e la dispersione termica subita nella camera ceramica di nebulizzazione, la temperatura di emissione al terminale è consistentemente alta (56-58°C). Pertanto il flusso, pur se a livelli termici non in grado di produrre severi danni o ustioni, non andrebbe comunque mai intercettato all'uscita dall'apparecchio e ancor meno, ovviamente, all'interno. L'operatore di reparto farà sempre attenzione ad illustrare ai genitori questo particolare, in maniera da evitare spiacevoli incidenti ai piccoli utenti. L'operatore inoltre sorveglierà tutti gli assistiti affinché si accomodino alla distanza ottimale (generalmente 25-35 cm dal terminale) di intercettazione del flusso inalatorio. La nebbiolina calda emessa dall'apparecchio va inspirata con normali atti respiratori nasali. In essa oltre alla residua base di vapore esiste una sospensione eterodispersa di micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea, per la maggior parte di

dimensioni comprese fra i 5 ed i 12 micron. Queste particelle per le loro caratteristiche granulometriche sono destinate ad arrestarsi nelle alte vie aeree e sui grossi bronchi dove esplicano il loro effetto detergente, idratante ed antispastico. Di conseguenza nelle normali routine terapeutiche l'inalazione è la prima cura inalatoria, avendo effetto preparatorio/agevolante sulle altre (Aerosol, Nebulizzazione, Humage). La presenza di stati acuti infiammatori delle vie respiratorie o di poliposi ostruente controindica l'esecuzione di questa terapia. L'inalazione caldo umida a getto diretto, oltre che sulle mucose delle prime vie aeree, apporta un notevole miglioramento anche in alcune alterazioni della cute del viso (dermatosi sebacee, acne giovanile). Si ricorda però che il SSN non riconosce queste patologie come indicazione abilitante al rilascio di una prescrizione. Gli utenti che eseguono questo tipo di terapia con finalità Dermatologiche dovrebbero inoltre sostenere sedute terapeutiche più lunghe della decina di minuti validi per i trattamenti ORL o Pneumologici.

A fine cura, non essendoci contatto con l'apparecchio, il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà soprattutto indirizzato al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sanificazione laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

10.2. AEROSOL

Anche l'Aerosol è una cura inalatoria individuale. Come per l'apparecchio per le inalazioni il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione, dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi da un flusso di aria sanitaria sterile compressa a circa 2 atmosfere e 30°C. Nell'apparecchio per l'aerosol la presenza di un deflammatore che spinge il flusso verso le pareti della camera (una campanula di vetro) fa sì che la parte più grossolana del parcellizzato rimanga sulle pareti e solo le particelle granulometricamente più piccole (circa il 50% intorno o al di sotto dei 5 micron) vengono indirizzate verso l'ugello di emissione e da qui, attraverso un tubo di raccordo in gomma ed un meccanismo antireflusso in polipropilene atossico sanitario (dispositivo medico classe IIA), portate al dispositivo personale di contatto, che può essere una forcina nasale in polipropilene atossico sanitario (dispositivo medico classe IIA) od una mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA). La temperatura dell'acqua sulfurea addotta all'apparecchio non supera i 44°C. Pertanto, anche in virtù del contrasto con l'Inalazione (che nella gran parte dei pazienti ha preceduto l'esecuzione dell'Aerosol), quest'ultima con i suoi 35°C viene percepita dagli assistiti come terapia "fredda". Al proposito va ricordato ai pazienti che a tutt'oggi non esistono studi o ipotesi che individuino la componente termica esplicitare una significativa funzione nei meccanismi di azione delle cure termali inalatorie, pertanto le differenze di azione fra Inalazione ed Aerosol vanno ricercate nelle differenti dimensioni nella granulometria del polverizzato e non nelle differenze di temperature fra le due cure. La temperatura dell'acqua che arriva all'apparecchio (con relativa percentuale di passaggio alla fase vapore) e la polverizzazione della medesima in fine dispersione micellare rendono l'Aerosol pur sempre una terapia consistentemente "umida". Ciò va sempre ricordato per tranquillizzare quei pazienti affetti da determinate patologie che veicolano un consiglio da parte di specialisti ORL di evitare cure inalatorie "secche". Il dispositivo personale di contatto preferenzialmente consigliato è la forcina nasale. Questo dispositivo provoca infatti a livello della biforcazione un ulteriore abbattimento delle particelle con diametro più grande ed agevola quindi l'inalazione di un granulato di dimensioni più fini in grado di

raggiungere anche quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. Va in ogni caso ricordato che anche in quei pazienti che preferiscono o sono obbligati (per esempio in presenza di forti deviazioni del setto o varici nasali) all'uso delle mascherine quali dispositivi di contatto, la respirazione va ugualmente condotta con normale ritmo nasale. Il dispositivo di contatto, qualsiasi esso sia, viene messo a disposizione degli utenti come elemento monouso. Pazienti particolarmente sensibili al problema ecologico potranno a richiesta riutilizzare il proprio dispositivo in sedute successive solo dopo averne dimostrato la valida pulizia e sanificazione al personale addetto alla preparazione del posto cura. Una seduta di aerosolterapia a Popoli dura circa dieci minuti. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al raccordo in gomma, al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sostituzione del tubo e sanificazione del posto laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

10.3. HUMAGE

L'Humage è una cura inalatoria particolare che consiste nel far respirare al paziente una miscela di aria sterile sanitaria arricchita dai gas liberati per movimentazione dall'acqua sulfurea fluente circolante in un vaso gorgogliatore. Il contenuto di gas sulfurei (H_2S) inalati con questa cura può essere anche estremamente elevato. Pertanto ogni stabilimento caratterizza questa cura nelle modalità pratiche di esecuzione in relazione al tipo di acqua disponibile. Le principali variabili fra stabilimento e stabilimento riscontrabili nell'esecuzione della cura consistono nelle modalità di liberazione dei gas (in ambiente o in postazione singola), nei tempi di somministrazione (in genere ad impegno progressivo), e, per l'esecuzione in postazione singola, nelle modalità di adduzione del flusso al paziente (con adduzione tramite tubo nell'ambiente prossimo all'apparecchio o con adduzione diretta al paziente tramite tubo e dispositivo di contatto). A Popoli l'Humage è una cura inalatoria individuale. Le particolari caratteristiche dell'acqua sulfurea DeContra consigliano di eseguirla con schemi di adduzione diretta con tubo in gomma e mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA), e tempi di somministrazione variabili fra i 3-4 minuti delle prime sedute ed i 5-6 delle ultime. Lo stato gassoso della componente minerale inalata consente la diffusione completa di quest'ultima in tutto l'albero respiratorio e quindi anche nelle più fini diramazioni alveolari e nelle cavità paranasali. Va segnalato che in alcuni pazienti con significative note di iperreattività bronchiale aspecifica questo tipo di cura può innescare fenomeni di broncospasmo. Pertanto l'addetto di reparto presterà particolare attenzione a sorvegliare gli assistiti che eseguono questo particolare tipo di cura inalatoria. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al raccordo in gomma, al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sostituzione del tubo e sanificazione del posto laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

10.4. NEBULIZZAZIONE

Attività attualmente non erogata a seguito delle esperienze fatte nel periodo Covid19. Si tratta di una tecnica inalatoria collettiva eseguita in ambienti dedicati esclusivamente a questo tipo di terapia (camere di nebulizzazione). Nelle camere di nebulizzazione appositi apparecchi (bracci o "funghi" di nebulizzazione) generano una nebbia di acqua termale che viene distribuita nell'ambiente, saturandolo. La nebbiolina termale viene prodotta

all'interno del "fungo" mediante la polverizzazione dell'acqua minerale spinta contro barre frangi-getto dopo essere stata richiamata da un flusso di aria sanitaria sterile compressa. L'ulteriore arricchimento di componente salina (cloruro di sodio purificato) agevola la permanenza in sospensione delle micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea. La granulometria del nebulizzato è estremamente concentrata e fine (circa 3 micron) e quindi in grado di stimolare preferenzialmente quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. A Popoli esistono 4 camere di nebulizzazione, disponibili a due a due per le terapie, visto che la seduta di terapia va eseguita in camere sature e che al termine del periodo di utilizzabilità (20 minuti) le camere subiscono automaticamente un processo di igienizzazione attraverso un ricambio totale dell'aria e successiva riattivazione del fungo di nebulizzazione con risaturazione dell'ambiente (ricambio-risaturazione in 20 minuti). Generalmente le nebulizzazioni sono cure inalatorie ad impegno progressivo, con una o due sedute al giorno della durata iniziale di 8 -10 minuti, da portare gradualmente ai 20 minuti negli ultimi giorni di terapia. Essendo le procedure di igienizzazione dell'ambiente in gran parte automatizzate, a fine cura il controllo igienico da parte dell'operatore sarà genericamente indirizzato al locale (sedie, pavimenti, ecc) con eventuali azioni di pulizia e sanificazione laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

10.5. CICLO DI CURA DELLE VENTILAZIONI POLMONARI

A Popoli questa cura viene eseguita presso una dipendenza del reparto cure inalatorie con un apparecchio che eroga un aerosol sulfureo a pressione positiva intermittente. La metodica si rivolge a pazienti con iniziali-medie note di insufficienza respiratoria soprattutto se affetti da broncopneumopatia cronica ostruttiva e/o enfisematosa. Questa terapia ha una duplice finalità: consentire l'aerazione delle parti più profonde del polmone e ridurre il lavoro respiratorio. Considerando il possibile innesco di fenomeni di broncocostrizione e nell'ottica di sfruttare la maggiore distribuzione della ventilazione che si ottiene nei polmoni durante la seduta terapeutica, quasi sempre le ventilazioni polmonari sono coperte dalla somministrazione di blande dosi di farmaci broncodilatatori a rapida azione, erogate in continuum dall'apparecchio durante la sua attivazione. Si ricorda che questa è l'unica terapia termale che prevede la possibilità di utilizzare farmaci. La metodica può essere estremamente impegnativa per il paziente e va obbligatoriamente personalizzata sulla base delle risultanze della valutazione specialistica Pneumologica e delle Prove di Funzionalità Respiratorie. Essendo una metodica più che altro di tipo riabilitativo, in ambito esclusivamente termale la sua esecuzione può assumere un qualche significato solo se viene associata alle altre cure inalatorie. D'altronde anche se eseguite insieme ad un valido ciclo di cure inalatorie, si ribadisce che nello schema ideale di una completa Riabilitazione Respiratoria le Ventilazioni Polmonari rappresentano solo un momento da integrare alle altre tecniche di riabilitazione respiratoria (fisiokinesiterapia respiratoria, drenaggio posturale, riallenamento ventilatorio, ecc). Gli operatori di reparto presteranno sempre particolare attenzione ai pazienti che eseguono questo tipo di cura, educandoli ad una corretta esecuzione dell'esercizio. Essendo il kit utilizzato durante la terapia rigidamente personale e non riutilizzabile prima di opportuna sterilizzazione, a fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al tubetto di adduzione, al lavandino ed alla sedia. Considerando le modalità pratiche di esecuzione

della cura ed i particolari pazienti che ne usufruiscono, il lavandino ed il tubetto andranno sempre scrupolosamente controllati e saranno frequentemente oggetto di sanificazione.

10.6. INSUFFLAZIONE ENDOTIMPANICA

A Popoli per insufflazioni endotimpaniche (o cateterismi tubarici o insufflazioni tubariche o tubo-timpaniche) si intendono quelle particolari tecniche terapeutiche che hanno per scopo la sostituzione dell'atmosfera e delle eventuali secrezioni patologiche presenti nella cassa del timpano attraverso l'adduzione diretta in esso di una miscela di gas prodotta da un gorgogliatore in cui scorre fluente l'acqua sulfurea DeContra. L'adduzione della miscela gassosa nell'orecchio medio avviene tramite contatto serrato fra l'estremità di un catetere di Itard (o di Hartmann, o di Lucae) e l'ostio tubarico. Il catetere viene portato in posizione dopo essere stato introdotto nella fossa nasale, fatto scorrere delicatamente lungo il pavimento e, una volta raggiunto il rinofaringe, ruotato fino ad arrivare a contatto con l'ostio tubarico. Il catetere utilizzato può essere metallico, riutilizzabile previa sterilizzazione, o di plastica monouso. I cateteri sono disponibili in vari diametri e dimensioni, e risultano sufficientemente malleabili in modo da permettere al medico una consistente personalizzazione della terapia. Personalizzazione d'altronde indispensabile vista la frequenza con cui compaiono, nei pazienti che eseguono questa terapia, anomalie anche consistenti dell'assialità settale e delle dimensioni dei turbinati. Collegando il catetere all'apparecchio insufflatore tramite un tubetto in silicone sanitario è possibile provocare una modesta dilatazione della tuba e la conseguente areazione della cassa del timpano. Con il catetere, attraverso la tuba di Eustachio, si invia per un tempo limitato (1-3 minuti) nell'orecchio medio una miscela di gas sulfureo a temperatura di circa 32° -35° C (quindi per tutto simile a quella utilizzata per l'Humage) a modesta pressione (0,2 - 0,5 Bar). Il medico insufflatore monitorizza l'ingresso della miscela nella cassa del timpano per mezzo di un fonendoscopio munito di un'olivetta terminale in polipropilene (dispositivo medico classe IIA), inserita in maniera non ermetica nel condotto uditivo esterno dell'orecchio trattato.

10.7. POLITZER

A Popoli il Politzer crenoterapico viene eseguito con solo modeste variazioni rispetto alle modalità canoniche descritte dal Prof. Silimbani già nel 1950. Le finalità del Politzer sono evidentemente per tutto sovrapponibili a quelle delle insufflazioni endotimpaniche. La metodica nella pratica comporta comunque una consistente minore invasività, anche se forse richiede maggiore coinvolgimento e partecipazione da parte del paziente. In pratica la terapia si esegue adducendo un flusso intermittente di miscela sulfurea prodotta nell'apparecchio insufflatore al vestibolo nasale, attraverso l'interposizione di un dispositivo di contatto rigidamente personale e monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA), che viene ermeticamente inserito in una narice, mentre la controlaterale viene occlusa con una modesta pressione digitale da parte del medico insufflatore. L'ingresso nell'orecchio medio della miscela di gas sulfureo (a temperatura di circa 32° -35° C) è dovuto al transitorio innalzamento della pressione nella porzione alta del faringe legato al concomitante rilascio del flusso da parte del medico insufflatore e chiusura della glottide

provocata dal paziente con l'emissione di particolari fonemi (*ghi, akka, ecc*). E' evidente che il medico deve essere in grado di sincronizzarsi nel rilascio del flusso al ritmo imposto dal paziente e che il paziente va addestrato all'emissione del fonema e deve inoltre collaborare durante tutto il tempo della seduta per ottenere ritmicamente un valida sequenza di innalzamento dei livelli pressori nel faringe alto, innalzamento quantomeno sufficiente a vincere transitoriamente la resistenza della tuba all'apertura. Pur essendo meno invasiva ed estremamente semplice nella sua realizzazione, la metodica è però meno monitorizzabile rispetto alle insufflazioni endotimpaniche e, inoltre, coinvolge contestualmente le due tube, che in alcuni pazienti possono essere dotate di anche consistenti differenze nelle proprie dinamiche (modalità di rilasciamento, stenosi, infiammazione, ecc). Pertanto a Popoli il Politzer viene impiegato solo in quei casi in cui le insufflazioni sono realmente improponibili (bambini estremamente piccoli ed irrequieti, adulti con gravi anomalie nell'anatomia delle prime vie aeree, adulti con ipersensibilità nelle mucose delle prime vie aeree, ecc).

10.8. BALNEOTERAPIA

A Popoli una seduta di Balneoterapia a fini artroreumatologici prevede un'occupazione della cabina per 30 minuti, divisi in due fasi: 15-20 minuti effettivamente dedicati alla seduta di *balneoterapia*; 10 minuti per la *reazione* e le iniziali operazioni di risistemazione della cabina da parte dell'operatore. Se la Balneoterapia ha invece finalità dermatologiche, vista la mancanza di necessità della reazione, la permanenza in vasca potrà essere portata a 25-30 minuti. Oltre ai 250 litri di acqua sulfurea, sufficienti ad un valido riempimento della vasca, il materiale messo a disposizione dell'assistito che esegue terapie a finalità reumatologiche consisterà in due lenzuola riscaldate in cotone pulite e monouso, una coperta in lana ed un lenzuolo da pavimento. Se la finalità è dermatologica al paziente verranno messi a disposizione un lenzuolo riscaldato ed un lenzuolo da pavimento. Appare pertanto estremamente consigliabile che l'assistito sia preventivamente informato affinché afferisca in cabina munito di un corredo personale formato da accappatoio, asciugamano spugna, costume da bagno e ciabatte in gomma. Le modalità pratiche di esecuzione delle terapie prevedono che l'operatore, una volta a buon punto il riempimento della vasca, accolga il paziente in cabina e visioni subito la cartella clinica termale per prendere conoscenza di eventuali particolari indicazioni prescritte dal medico di accettazione. A riempimento avvenuto, dopo aver controllato che la temperatura dell'acqua sia quella corretta (max 40-41°C se il bagno è a finalità artroreumatologica - max 36-38°C se il bagno è a finalità dermatologica), si farà quindi accomodare il paziente in vasca. Per i pazienti che debbono fare la reazione, dopo 15-20 minuti di balneoterapia, si farà uscire il paziente dalla vasca, accogliendolo con un lenzuolo caldo sulle spalle, e lo si farà sdraiare sul lettino ricoprendolo, per tutta la lunghezza del corpo compreso il viso, utilizzando il secondo lenzuolo caldo precedentemente aperto sul lettino. Si copre ulteriormente il paziente con una pesante coperta di lana accuratamente rimboccata dai piedi alle spalle facendo attenzione a risvoltarci sopra la parte di lenzuolo che copriva il viso in maniera da non far mai venire in contatto diretto il paziente con la coperta di lana, che dovrà rimanere perfettamente pulita per essere riutilizzata nelle terapie successive. Posizionare l'asciugamano portato dal

paziente sulla testa fino alle spalle, per evitare che senta freddo e che il sudore gli scenda sugli occhi. A tutti i pazienti nella fase di reazione andrebbe asciugato almeno una volta il sudore sul viso e sulla fronte. Durante la decina di minuti in cui il paziente è impegnato nella reazione, l'operatore procede allo svuotamento della vasca ed alla sua pulizia con spugna e disinfettante, secondo quanto previsto dal Documento di Igiene e Prevenzione Ambientale. Nei limiti del possibile si raccomanda di igienizzare la vasca in presenza del paziente che potrà così constatare direttamente l'osservanza delle opportune norme igieniche e sanitarie. Al termine della reazione si farà alzare il paziente lentamente dal lettino e lo si aiuterà ad accomodarsi sulla sedia dove potrà autonomamente finire ad asciugarsi e rivestirsi con l'accappatoio per abbandonare la cabina. Se il bagno aveva finalità dermatologica, dopo i 25-30 minuti concessi in vasca, si passerà direttamente a quest'ultimo punto. Una seduta di balneoterapia è indubbiamente cardiologicamente meno impegnativa e stressante per il paziente rispetto ad una seduta completa di fangobalneoterapia, ma siccome molti pazienti artroreumatologici eseguono questo tipo di cura come approccio meno impegnativo alle cure termali per la presenza di controindicazioni relative (frequentemente proprio iniziali problemi di tipo cardiologico o renale), è importante che anche i pazienti dell'area balneoterapica siano abbastanza controllati in tutte le fasi che compongono il trattamento, senza comunque accrescere la loro eventuale ansia per possibili effetti negativi della terapia. In definitiva, pur nello stretto rispetto della necessaria esigenza di rilasciamento e di piacevole e tranquillo abbandono proprio della terapia, tutti i pazienti nel corso della seduta non dovrebbero mai avere la sensazione di essere neanche momentaneamente abbandonati a se stessi. Inoltre si ricorda che per ridurre i rischi di incidenti e cadute i pazienti molto anziani o disabili dovranno essere particolarmente accuditi ed aiutati ad entrare ed uscire dalla vasca e nei passaggi posturali, soprattutto nelle fasi immediatamente successive alla reazione.

10.9. FANGO-BALNEOTERAPIA

A Popoli una seduta di Fango-Balneoterapia prevede un'occupazione della cabina per circa 50 minuti, divisi in tre fasi: 20-25' di fangoterapia, 10-15' di balneoterapia; 10 minuti per la *reazione*, 5' per le operazioni di areazione degli ambienti, sanificazione e risistemazione della cabina da parte dell'operatore. Oltre al secchio da 10 litri di fango maturo a temperatura controllata di 48-49°C, ai 250 litri di acqua sulfurea, sufficienti ad un valido riempimento della vasca, il materiale messo a disposizione dell'assistito consisterà quantomeno in un lenzuolino monouso in plastica atossica, in due lenzuola riscaldate in cotone pulite e monouso, una coperta in lana ed un lenzuolo da pavimento. Non essendo di massima previste altre dotazioni, appare pertanto estremamente consigliabile che l'assistito, costantemente munito di mascherina, sia preventivamente informato affinché afferisca in cabina munito di un corredo personale formato da accappatoio, asciugamano spugna, costume da bagno e ciabatte in gomma. Le modalità pratiche di esecuzione delle terapie prevedono che l'operatore, una volta preparata la cabina e steso il telino protettivo sul lettino, accolga il paziente e visioni subito la cartella clinica termale per prendere conoscenza delle indicazioni prescritte dal medico di accettazione. L'operatore aiuta quindi il paziente a salire sul lettino, lo fa sdraiare sul telino ed appone il fango solo sulle zone prescritte in cartella. Se le aree da trattare coinvolgono la colonna nel tratto toracico-lombare e/o cervicale, l'operatore posiziona il fango direttamente sul lettino facendoci poi sdraiare sopra il paziente, avendo però prima l'accortezza di spalmare un sottile strato di

fango sulle aree interessate per smussare lo spiacevole shock termico cutaneo che può insorgere laddove si arrivi ad un brusco contatto con masse consistenti di fango a 49°C. Successivamente l'operatore avvolge completamente il paziente con le parti eccedenti del lenzuolino in plastica e gli stende sopra un lenzuolo, fino a coprire il viso, ed una coperta pesante di lana, accuratamente rimboccata dai piedi alle spalle, facendo attenzione a risvoltarci sopra la parte di lenzuolo che copriva il viso in maniera da non far mai venire in contatto diretto il paziente con la coperta di lana, che dovrà rimanere perfettamente pulita per essere riutilizzata nelle terapie successive. La testa dovrà essere coperta quasi integralmente fino alle spalle, utilizzando l'asciugamano del paziente, sia per evitare che questa zona si raffreddi, che per impedire che il sudore possa scendere sugli occhi. Mentre il paziente esegue la seduta di fangoterapia l'operatore avvia il riempimento della vasca con acqua sulfurea DeContra a 40-41°C. Dopo una ventina di minuti il paziente viene scoperto rimuovendo e mettendo da parte prima la coperta di lana, avendo cura di constatare la sua perfetta pulizia, e poi il lenzuolo che potrà servire per far arrivare il paziente al piatto doccia senza dover obbligatoriamente reindossare le ciabattine, il cui costante utilizzo è comunque sempre raccomandabile vista l'impossibilità di garantire pavimenti continuativamente puliti e privi di tracce di fango. Nel piatto doccia l'operatore provvederà con delicatezza, ma sufficiente precisione all'annettamento dell'assistito, rimuovendo la maggior parte possibile del fango rimasto adeso al corpo. Una volta terminato l'annettamento l'operatore aiuterà l'assistito ad entrare nella vasca precedentemente riempita e portata a giusta temperatura. Durante il bagno l'operatore prepara il lettino per la successiva reazione, chiudendo a fagotto il lenzuolino in plastica contenente il fango residuo e sistemandolo nel secchio vuoto. Dopo una decina di minuti di balneoterapia, l'operatore aiuta il paziente ad uscire dalla vasca, accogliendolo con un lenzuolo caldo sulle spalle, e lo farà sdraiare sul lettino precedentemente liberato da lenzuolino e residui di fango, ricoprendolo, per tutta la lunghezza del corpo, utilizzando anche il secondo lenzuolo caldo precedentemente aperto sul lettino. Si copre ulteriormente il paziente con una pesante coperta di lana accuratamente rimboccata dai piedi alle spalle. Posizionare l'asciugamano portato dal paziente sulla testa fino alle spalle, per evitare che senta freddo e che il sudore gli scenda sugli occhi. A tutti i pazienti nella fase di reazione andrebbe asciugato almeno una volta il sudore sul viso e sulla fronte. Durante la decina di minuti in cui il paziente è impegnato nella reazione, l'operatore procede allo svuotamento della vasca a cui seguirà la pulizia con spugna ed apposito disinfettante a combinazione sinergica (dialdeide glutarica/Sali quaternari di ammonio - nome commerciale TEGODOR o preparazione simile). Nei limiti del possibile all'operatore viene raccomandato di iniziare ad igienizzare la vasca nel momento in cui il paziente sta per abbandonare il camerino, dandogli così possibilità di constatare direttamente l'osservanza delle opportune norme igieniche e sanitarie. Al termine della reazione l'operatore farà alzare il paziente lentamente dal lettino e lo aiuterà ad accomodarsi sulla sedia dove potrà autonomamente finire ad asciugarsi e rivestirsi con l'accappatoio per abbandonare la cabina. Da quanto esposto si evince che l'operatore controlla direttamente, o quantomeno sorveglia da breve distanza, l'assistito in tutte le fasi che compongono il trattamento, senza comunque dire o far nulla che possa accrescere il suo eventuale stato d'ansia per possibili pericoli o effetti negativi scaturenti dalla terapia. Comunque, pur nello stretto rispetto della necessaria esigenza di rilasciamento e di piacevole e tranquillo abbandono proprio della terapia, tutti i pazienti nel corso della seduta non dovrebbero mai avere la sensazione di essere neanche momentaneamente abbandonati a se stessi. Inoltre si ricorda che per ridurre i rischi di incidenti e cadute i



pazienti molto anziani o disabili dovranno essere particolarmente accuditi ed aiutati ad entrare ed uscire dalla vasca e nei passaggi posturali, soprattutto nelle fasi immediatamente successive alla reazione. Da quanto sopra esposto risulta che la fangobalneoterapia è un tipo di cura che comporta diversi tipi di rischi clinici, alcuni obbligati, ma ovviamente modulabili, intrinseci alla terapia, altri invece legati esclusivamente ad ambienti e modalità di esecuzione. La fangobalneoterapia agisce attraverso schemi locali e generali e prevede l'innescò delle risposte terapeutiche attraverso stimoli termici e chimico-parafarmacologici. La possibilità che questi ultimi scaturiscano risposte negative dirette (reazioni anafilattiche o anafilattoidi) sono praticamente nulle. Tutte le componenti del fango sono infatti caratterizzate da una estrema inerzia nei confronti dei tessuti biologici. Il fango usato a Popoli riconosce quali esclusivi componenti costitutivi un peloide naturale estrattivo commercializzato dalla ditta CBC, in particolare un argilla illitico-cloritica con marcata prevalenza di silicato di alluminio e praticamente nulla componente organica (< al 0,5%) e di cui si allega scheda tecnica (vedi allegati) e l'acqua minerale sulfurea DeContra, di cui si allega copia dell'ultima analisi chimico-fisica ufficiale (vedi allegati). E' pur vero che il fango usato in terapia non è un impasto estemporaneo, ma nasce da un processo maturativo della durata di almeno sei mesi che arricchisce il composto originale, quasi esclusivamente inorganico, di una microflora, che comunque, visto l'ambiente particolare di sviluppo (ricco di componenti sulfurei), è consistentemente indirizzata verso schemi di proliferazione obbligati. Per non permettere deviazioni da questi schemi risulta pertanto importante che le vasche di maturazione siano costantemente alimentate a sfioramento da acqua minerale naturale sulfurea. Nonostante queste garanzie di fondo, nell'ottica di escludere qualsivoglia possibile avvenimento di contaminazione ambientale, presso le Terme Inn Popoli i fanghi in maturazione vengono routinariamente (a cadenza mensile) valutati dal laboratorio interno alla ricerca dei principali indici di inquinamento microbiologico (coliformi, ecc). I report di valutazione sono conservati a cura della direzione sanitaria. In merito a possibile iper-reattività alla componente sulfurea laddove somministrata per esclusivo uso topico, in letteratura non si riportano praticamente esempi. Tutt'altro discorso merita il rischio clinico legato agli aspetti termici della terapia. Il carico termico totale su un organismo è infatti legato a molteplici variabile e molte sono anche le possibili risposte fisiologiche o fisiopatologiche dei singoli organismi sottoposti a questo particolare tipo di stress. Ovviamente la prima variabile da considerare laddove si voglia provare a calcolare il carico termico di una seduta terapeutica è rappresentata dalla temperatura di somministrazione del Fango e del successivo Bagno. Le Terme Inn Popoli fin dall'inizio delle proprie attività hanno sempre proposto ai propri assistiti temperature "canoniche" per i cicli di fangobalneoterapia sulfurea. Premesso che in area termale possono sussistere varie motivazioni (storiche, ambientali, secondarie ai particolari aspetti chimici veicolati, ecc) alla base della scelta della temperatura di erogazione, i testi classici (vedi bibliografia disponibile presso la direzione sanitaria) indirizzano per la fangobalneoterapia sulfurea verso temperature nell'ordine dei 48-49 °C per i fanghi e 39-41°C per i bagni. Visti i particolari parametri di mineralizzazione dell'acqua DeContra, la temperatura standard di erogazione presso il nostro complesso termale di Popoli è di 49° per il fango e di 40° per il bagno. Si tratta quindi dei valori praticamente massimi ipotizzabili per questo tipo di terapia. Ciò comporta che l'attenzione che lo staff sanitario deve porre in fase di accettazione alle cure degli assistiti è altrettanto massimale. Come accennavamo esistono infatti vari metodi per modulare il carico termico somministrato al paziente e sono riportati in letteratura vari tipi di limitazioni, relative od addirittura assolute, legate allo stato di



salute dello stesso. Compito del medico termale incaricato dell'accettazione in area fangobalneoterapica è quindi l'individuazione dello schema ideale di trattamento per il singolo assistito, con limiti oscillanti dall'erogazione di una terapia massimale sia per superficie di applicazione coinvolta, sia per carichi termici erogati, fino alla mancata accettazione alla cura per incompatibilità del quadro clinico generale veicolato.

10.10. CURE IDROPINICHE

Fra le varie cure termali eseguibili a Popoli questa è ovviamente la più semplice, essendo caratterizzata esclusivamente dall'assunzione come bibita terapeutica dell'acqua minerale sulfurea DeContra. Anche se esistono solo pochissime controindicazioni limitanti l'accesso a questo tipo di cura, a Popoli il ciclo di cure Idropiniche deve obbligatoriamente essere prescritto dal medico termale previa valutazione del paziente. Una volta stabilita la congruità dell'esecuzione del ciclo, l'assistito riceve un badge magnetico che viene precaricato per consentire all'assistito il prelievo quotidiano, da un dispenser gestito elettronicamente, dell'acqua DeContra nella posologia corretta individuata dal medico termale di accettazione. Ovviamente l'acqua erogata è fluente per consentire lo sfruttamento di tutte le sue peculiari e salienti qualità, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es. contenuto di idrogeno solforato). Come tutte le acque sulfuree, l'acqua minerale DeContra esplica sia un'azione locale a livello dell'intero tubo digerente, sia, previo assorbimento, un'azione sistemica soprattutto sull'area epatica e biliare. Le acque sulfuree possiedono anche una valida azione disintossicante ed antiputrefattiva, utile quindi in caso di stipsi. In questo ciclo di cura il Rischio Clinico per il paziente si concretizza solo nella possibilità di una modesta riacutizzazione del quadro infiammatorio, tanto più possibile quanto più significativamente già presente ancor prima dell'avvio del ciclo di cura. Il medico di accettazione indaga quindi in maniera specifica e puntuale il quadro clinico all'atto dell'accettazione in maniera da individuare e proscrivere o rinviare il ciclo in quei pazienti affetti da palesi stati di riacutizzazione di quadri gastritici o, ancor peggio, ulcerosi. Le qualità microbiologiche dell'acqua sono controllate in maniera ufficiale da Istituto competente esterno con cadenza annuale e con cadenza mensile dal laboratorio interno. I tubi di adduzione al dispenser elettronico e quelli interni allo stesso vengono periodicamente sottoposti a sanificazione secondo lo schema suggerito dagli organi competenti in tema di contrasto alle infezioni (in particolare da Legionella). Il responsabile del settore tecnico conserva i report del programma di sanificazione di tubature ed apparecchi.

10.11. PERCORSI VASCOLARI

Presso le Terme Inn Popoli la gestione terapeutica del paziente vasculopatico poggia nella maggior parte dei casi sull'uso di Idropercorsi Vascolari. Solo molto più raramente ed in casi selezionati la cura è indirizzata sull'utilizzo delle vasche singole per Idromassoterapia. L'equipè sanitaria della struttura consiglia come ideale per molti dei pazienti che afferiscono a questo tipo di cura termale l'integrazione con attività di più specifico taglio riabilitativo (linfodrenaggio, riabilitazione motoria, attività posturali, ecc). Gli Idropercorsi

Vascolari sono un'area di terapia collettiva, quindi gli addetti di area in prima battuta caldeggiano (e videosorvegliano) agli assistiti l'importanza di sottoporsi prima dell'ingresso nei camminamenti a delle operazioni di sanificazione degli arti inferiori per l'abbattimento dei rischi di contagio interpersonali. Gli Idropercorsi Vascolari sono studiati per offrire un valido beneficio che non si accresce ulteriormente dopo 15-20 minuti di attività. Per permettere un valido uso dei camminamenti non saranno ammessi in vasca più di 2-3 pazienti alla volta. La temperatura del percorso caldo, pur non essendo particolarmente fastidiosa in quanto coperta dall'effetto dinamico dei bocchettoni di idromassaggio, è sufficientemente elevata da indurre modesta infiammazione sul distretto venoso. Pertanto viene fortemente sconsigliato ai pazienti di fermarsi nel percorso caldo. A fine cura gli assistiti avranno a disposizione un lenzuolo caldo per asciugarsi. Come per tutte le altre attività che richiedono l'ingresso in acqua l'assistito dovrà afferire al reparto munito di accappatoio e ciabattine antisdrucciolo. In particolare, per abbattere i rischi di caduta, alla fine del proprio turno di terapia, all'abbandono dell'area vasche, gli assistiti dovranno indossare immediatamente le ciabattine antisdrucciolo. Il rischio clinico legato a questo ciclo di cura è essenzialmente legato alla possibilità di immissione in trattamento di pazienti con TVP acuta e lo sviluppo di reazioni flogistiche dell'albero venoso in pazienti con problematiche di circolo marcate e consistente predisposizione allo sviluppo di fatti flebitici o, peggio, tromboflebitici. Altro rischio possibile, soprattutto nei pazienti diabetici, è la fissurazione del tegumento con possibile innesco di un fatto ulceroso. Al contrario di quanto accade per l'individuazione dei pazienti con TVP, in fase di accettazione più che il supporto strumentale costituito dall'Ecocolordoppler è l'esperienza del medico termale che risulta momento importante nella selezione ed esclusione di quei pochi pazienti portatori di caratteristiche di rischio infiammatorie o fissurative così elevate da non giustificare l'immissione nel ciclo. Ovviamente esiste tutta una fascia di elementi border line in cui il ciclo verrà effettivamente eseguito, ma in stretto monitoraggio e con particolari accortezze (all'asciugare la cute dopo la cura, alla reidratazione ed alla ricostituzione del film idrolipidico con la somministrazione di cremine, ecc). I percorsi vascolari rappresentano un classico esempio di cura che pur non essendo collettiva impone, in virtù dell'ambiente in cui si eseguono, un alto rischio di contagio interpersonale. Le procedure di prevenzione attivate ed il sovradimensionamento dell'impianto di trattamento delle acque provvedono comunque a conservare questo rischio a livelli accettabili. Va ovviamente ricordato che i pazienti che eseguono questo ciclo di cura vengono sempre preventivamente valutati in sede di accettazione in merito alla possibilità di essere portatori anche di problemi infettivi sistemici e/o della sfera tegumentaria con particolare attenzione a quelle problematiche (verruche, ecc) che vedono l'ambiente esaltare le possibili ipotesi di contagio. Per abbattere quest'ultimi la stanza dei percorsi è oggetto di particolare attenzione nelle operazioni di pulizia e sanificazione di pavimenti ed aree a bordo vasca. Queste operazioni si ripetono a ritmo periodico ed avvengono quantomeno un paio di volte al giorno. Come già accennato le due vasche dei percorsi sono ciascuna dotata di un proprio servizio di trattamento e sanificazione dell'acqua incentrato su un processo continuo di ricircolo e clorazione automatica. Questa organizzazione si è resa indispensabile perché le diverse temperature e percentuali di acqua minerale termale presenti nelle due vasche avrebbe reso troppo complicato e poco affidabile il processo di trattamento contestuale delle due vasche. I percorsi vengono periodicamente svuotati e sottoposti ad un radicale processo di sanificazione e disincrostazione. Inoltre con cadenza periodica e quantomeno tre volte al giorno un tecnico responsabile esegue controlli finalizzati all'accertamento del



mantenimento dei parametri di premessa alla autosanificazione delle vasche (temperatura, pH, livello di clorazione, ecc).

10.12 RIABILITAZIONE MOTORIA (cod. 89.94.2) e RIABILITAZIONE RESPIRATORIA (cod. 89.94.3)

Anche per il 2024 la Regione Abruzzo, in attuazione degli accordi Federterme/Conferenza Stato-Regioni, con DGR n.147 del 17/03/2023 ha autorizzato la nostra struttura ad effettuare prestazioni di riabilitazione termale determinando il relativo tetto di spesa.

I cicli di riabilitazione sono da noi offerti in forma di PARC (Pacchetti Ambulatoriali Riabilitativi Complessi) ed hanno una durata di 15 o 12gg; gli stessi sono soggetti al ticket termale (salvo le categorie esenti), non sono ripetibili nell'anno solare e non sono compatibili con l'esecuzione nell'anno solare di un altro ciclo convenzionato di cura termale; sono fatte salve le categorie protette (invalidità oltre il 66%; cause di servizio riconosciute; ecc.) che pur eseguendo questi percorsi riabilitativi continuano a mantenere la possibilità di eseguire nell'anno anche un altro distinto ciclo di cura termale. I cicli di Riabilitazione Termale ricompresi nei LEA sono due: Riabilitazione **Motoria** (cod. **LEA 89.94.2**) e Riabilitazione **Respiratoria** (cod. **LEA 89.94.3**). Nell'ambito di questi cicli sono a disposizione del paziente: presa in carico riabilitativa vincolata alla non ripetibilità del ciclo, contenuti di Terapia Fisica strumentale (Laser, TECAR, Magneto, US, Onde d'urto, Elettroterapie, ecc), Idrochinesiterapia; Fisiochinesiterapia; Ginnastica Posturale; Bendaggio funzionale (materiale a carico dell'assistito), oltre a cure termali pertinenti (balneoterapia sulfurea; fanghi sulfurei; ventilazioni polmonari; cure inalatorie), consulenze specialistiche ed indagini strumentali di approfondimento e/o monitoraggio (ECG, ecocolor Doppler, saturimetria, spirometria, indice ABI, ecc).

Onde poter eseguire questi cicli presso il nostro centro termale e riabilitativo i pazienti veicolanti una prescrizione con richiesta di: **ciclo di Riabilitazione Termale Motoria cod 89.94.2 per** , oppure ciclo di **Riabilitazione Termale Respiratoria, cod. 89.94.3 per** devono procedere con congruo anticipo alla prenotazione del proprio ciclo di cura. Si ricorda che essendo, almeno in ipotesi, l'attività dell'area riabilitativa caratterizzata da liste di attesa strutturate, onde garantire i diritti dei pazienti ad un accesso eticamente congruo alle prestazioni, in questo ambito saranno applicate le strategie della procedura aziendale PO-ACC. I protocolli di cura dei cicli di riabilitazione motoria termale derivano direttamente dalle pluridecennali esperienze maturate internamente allo stabilimento, nel rispetto delle linee guida nazionali e delle attività di buona pratica clinica. In tema di riabilitazione respiratoria si parte da considerazioni condivise che riconoscono nelle strutture termali ambiente ideale di cura, quantomeno in quei pazienti con quadri non marcatamente gravi di insufficienza, quelli cioè non ancora caratterizzati da necessità di ossigenoterapia continuativa, nursering e/o con significativo deficit cardiovascolare secondario. Il ciclo di Riabilitazione Respiratoria in



ambiente termale prevede sistematicamente l'integrazione di schemi generali del ciclo (riallenamento respiratorio, rieducazione, drenaggio posturale, ecc) con la somministrazione di cure inalatorie ed un valido soggiorno climatico, senza subire l'effetto, a volte consistentemente deprimente, del ricovero ospedaliero.

11. PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

11.1. DOCCIA NASALE

Presso le Terme Inn Popoli l'irrigazione nasale consiste nell'immissione di 3-5 litri di acqua sulfurea DeContra (fluente e preriscaldata a 37-38°C) nelle cavità nasali attraverso una sondino in silicone sanitario terminante con un dispositivo di contatto rigidamente monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA). L'acqua viene erogata con una pressione veramente modesta, sufficiente appena per risalire le cavità nasali. La terapia è ovviamente in postazione singola ed è gestita dal paziente che attiva o chiude il flusso agendo su un interruttore a pedale. Il paziente ha a disposizione 15 minuti per portare a termine la seduta di irrigazione. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al tubetto di adduzione, al lavandino ed alla sedia. Considerando le modalità pratiche di esecuzione della cura, il lavandino ed il tubetto andranno sempre scrupolosamente controllati e saranno frequentemente oggetto di sanificazione.

11.2. DOCCIA NASALE MICRONIZZATA

La doccia nasale micronizzata è una metodica terapeutica a cavallo fra una cura inalatoria ed una cura irrigativa. La tecnica consiste nell'immissione a pressione nelle fosse nasali di acqua minerale nebulizzata. Il nebulizzato viene prodotto da un'ampolla Rino-Jet in polipropilene (dispositivo medico classe IIA) grazie alla miscelazione nel dispositivo di aria compressa sanitaria ed acqua sulfurea DeContra. Il nebulizzato è costituito da particelle acquose di un certo diametro (circa 20-30 micron). Si esegue facendo aderire alle narici un'apposita ampolla collegata al Rino-Jet il quale è in grado di tenere separata l'acqua in ingresso da quella residua di lavaggio che viene scaricata in lavandino da un apposito tubicino. La doccia nasale micronizzata determina un lavaggio delle fosse nasali sicuramente altrettanto efficace di quello prodotto con le semplici irrigazioni, ma più delicato e con maggiori capacità di penetrazione nelle cavità paranasali. Anche questa terapia è in postazione singola e, come per le docce nasali tradizionali, è gestita dal paziente che attiva o chiude il flusso agendo su un interruttore a pedale. Il paziente ha a disposizione 15 minuti per portare a termine la seduta di irrigazione. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al tubetto di adduzione, al lavandino ed alla sedia. Considerando le modalità pratiche di esecuzione della cura, il lavandino ed il tubetto andranno sempre scrupolosamente controllati e saranno frequentemente oggetto di sanificazione.

11.3. RIEDUCAZIONE TUBARICA

La rieducazione tubarica è una importante integrazione del ciclo di cura della sordità rinogena. Infatti agendo sulle qualità dinamiche dell'ostio tubarico in sovrapposizione a quanto ottenibile in tema di miglioramento delle qualità di base della mucosa respiratoria grazie alle altre terapie termali, in generale in tutti i pazienti, ma ancor più in quelli in età evolutiva, viene raggiunto un ben più valido risultato nella gestione dei quadri di sordità rinogena e nelle affezioni croniche dell'orecchio medio. La rieducazione tubarica è un complesso mix di esercizi linguali, velari e mandibolari, di esercizi di rieducazione della respirazione nasodiaframmatica e di respirazione mono e binarinale, di esercizi per la deglutizione con manovre di autoinsufflazione. Nei bambini, in genere, gli esercizi vengono somministrati dal terapista formando piccoli gruppi omogenei, onde sfruttare il carattere ludico a giustificazione della gestualità inusuale (smorfie, sbadigli, produzione di schiocchi, suoni, eruttazioni, ecc.) e spingere il livello emulativo. Gli adulti, per ovvi motivi più reticenti alla terapia, vengono invece trattati singolarmente.

11.4. MASSAGGIO, IDROMASSAGGIO, MASSAGGIO SUBACQUEO

Il massaggio viene generalmente indicato come il naturale completamento di una seduta di fangobalneoterapia. In realtà per ottenere significativi risultati dall'integrazione di questa terapia con le classiche cure termali, essendo molteplici le tecniche e le finalità della massoterapia, risulta estremamente importante un valido approccio diagnostico e di inquadramento del paziente, oltre ovviamente alla preparazione, qualità ed ecletticità del personale riabilitativo. La massoterapia può infatti essere indirizzata verso una finalità di stimolo e risveglio delle qualità dinamiche e di tono muscolare o, quasi all'opposto, di sedazione e rilasciamento. In quest'ultimo caso una rapida coordinata sovrapposizione ad una terapia consistentemente ipertermizzante come la fangobalneoterapia può ottenere risultati veramente brillanti, praticamente irraggiungibili con qualsiasi altro tipo di terapia fisica. In alcuni selezionati pazienti un risultato non trascurabile può essere ottenuto anche con schemi di idromassoterapia, che laddove eseguita con acqua sulfurea comporta contemporanei validi benefici su molte patologie dermatologiche. Va comunque ricordato che l'idromassaggio è pur sempre una terapia meccanica più o meno irrigidita dalle soluzioni tecniche adottate nella vasca, ed in ogni caso, anche in presenza di sofisticata tecnologia, mai la metodica è comparabile con la dinamicità e capacità di adeguamento di un valido terapista alla patologia ed alle sue evoluzioni. Questo è il motivo per cui in molti casi il massaggio subacqueo rappresenterebbe lo schema ideale, anche se ovviamente più oneroso, di integrazione alla fangobalneoterapia o alla idrochinesiterapia.

11.5. CHINESITERAPIA E IDROCHINESITERAPIA

La mobilizzazione articolare ed il ripristino di accettabili qualità nel tonotrofismo muscolare sono alla base di qualsiasi schema riabilitativo somministrato per patologie dell'apparato locomotore. Una efficace chinesiterapia si avvale molto di ambienti debitamente attrezzati e di specifica esperienza del personale riabilitativo. Alle Terme Inn Popoli esistono 2 palestre riabilitative completamente attrezzate ed ambienti più piccoli per attività specifiche (ad es. ginnastica posturale; trazioni meccaniche, mobilizzazioni articolari e massoterapia, ecc). Il personale inoltre ha maturato notevole esperienza soprattutto nell'ambito della

riabilitazione traumatologica. In particolare alle Terme di Popoli, grazie ad una collaborazione pluriennale con l'INAIL, ci si è operativamente orientati verso schemi intensivi di riabilitazione precoce dell'infortunistica sul lavoro. E' evidente che a volte l'estrema precocità d'intervento o la coesistenza di patologie neuromuscolari impongono estrema cautela nel lavoro in palestra. La possibilità di poter operare su questi pazienti in ambiente microgravitario grazie alla disponibilità di due piscine riabilitative agevola pertanto il compito del terapeuta, permettendo una ottimale e precoce somministrazione dei cicli riabilitativi intensivi per un più rapido e completo recupero funzionale. L'idrochinesiterapia risulta inoltre strumento utilissimo per un valido trattamento riabilitativo in pazienti con affezioni neurologiche e perdita delle qualità deambulatorie.

11.6. GINNASTICA POSTURALE

La ginnastica posturale è una metodica fisioterapica che mira, attraverso esercizi specifici attivi e passivi, ad insegnare una corretta gestione della colonna, ad ottenere un buon allenamento funzionale, quantomeno sufficiente a svolgere le normali attività domestiche e lavorative, a mantenere una buona condizione fisica generale atta a prevenire le recidive lombosciatalgiche e cervicobrachialgiche e, non ultimo, a costruire degli schemi comportamentali che agevolino l'autogestione del proprio problema di colonna. Tutto ciò attraverso un riallineamento della posizione del corpo nello spazio, lavorando principalmente sull'allungamento delle fasce muscolari retratte e sulla rieducazione e coordinazione delle attività respiratorie. Le metodiche principalmente utilizzate presso le Terme Inn Popoli sono: Mézières, McKenzie e Souchard (RPG Rieducazione Posturale Globale).

11.7. LINFODRENAGGIO

Il linfodrenaggio è un massaggio dolce, lento, ritmato, sistematico, estremamente tecnico che ha lo scopo di aprire e ricanalizzare le stazioni linfatiche per consentire il libero fluire della linfa. La linfa è prodotta nelle aree periferiche di tutto l'organismo e rappresenta un indispensabile meccanismo di recupero di acqua, sali minerali, proteine e cellule del sistema immunitario disperse nelle aree intertissutali per fuoriuscita dal letto microvascolare periferico. Il drenaggio della linfa è assicurato da un sistema canalicolare che progredendo dalla periferia verso i grandi dotti centrali è caratterizzato da una crescente complessità anatomo-istologica. E' fondamentale che la linfa scorra con regolarità lungo i canali del circolo linfatico. Essa infatti contribuisce al nutrimento delle cellule, all'eliminazione di prodotti del catabolismo cellulare e permette, grazie all'attività delle stazioni linfonodali, il controllo dell'aggressione da parte di eventuali contaminanti batterici o virali. Il linfodrenaggio interviene nella mobilitazione verso i canali linfatici degli eccessi di liquidi rimasti intrappolati negli spazi intertissutali, nella liberazione meccanica dei canali intasati o nello stimolo alla creazione di nuove vie di deflusso per la linfa laddove ci sia stata manomissione chirurgica o della integrità del circolo (ad es. Asportazione delle stazioni linfonodali ascellari in corso di mastectomia radicale oppure necrosi cicatriziale post irradiazione nella gestione di alcune neoplasie). Il linfodrenaggio è una metodica estremamente tecnica e richiede nell'operatore specifiche conoscenze dei circoli superficiali e profondi e particolare esperienza e manualità per una corretta applicazione, nonché buone qualità di resistenza fisica. Il linfodrenaggio va sempre eseguito sotto indicazione e controllo sanitario visti i non trascurabili rischi che

l'applicazione può comportare in alcuni pazienti (insufficienza cardiocircolatoria congestizia, tromboflebiti, trombosi venose profonde, neoplasie, ecc).

11.8. TERAPIA FISICA STRUMENTALE

La possibilità di incidere su quadri sintomatologici cronici o di agevolare la somministrazione di schemi rieducativi post-traumatologici è riferita per un gran numero di terapie fisiche. D'altronde anche la fangobalneoterapia è per alcuni suoi aspetti a tutti gli effetti una terapia fisica. Anzi senza dubbio insieme all'elio ed alla crioterapia essa è stata una delle prime forme universalmente utilizzate di terapia fisica. L'assenza di razionali programmi di ricerca scientifica e la nascita quasi quotidiana di nuova strumentazione rende però poco agevole un inquadramento sistematico della materia. Esistono comunque alcuni capisaldi nella somministrazione delle terapie fisiche strumentali che guidano le strutture nell'allestimento e nell'utilizzo del proprio parco macchine. A Popoli, come in qualsiasi altra completa struttura che si occupa di fisioterapia strumentale, il paziente troverà pertanto disponibili tutte le terapie fisiche di base grazie alla disponibilità di: 2 apparecchi laser, 2 magneto, 1 tecar, 4 elettroterapie, 2 ultrasuoni più vari lettini elettromeccanici, apparecchi per la termoterapia esogena ed endogena, attinoterapia, crioterapia, ecc.

11.9. RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

La presenza di quadri di insufficienza respiratoria indirizza sempre verso l'opportunità di immettere il paziente in schemi di riabilitazione respiratoria, che, pur se teoricamente eseguibili in qualsiasi struttura sanitaria coerentemente attrezzata in ambienti, strumenti ed organico, riconoscono nelle strutture termali ambiente ideale, quantomeno in quei pazienti con quadri non marcatamente gravi di insufficienza, quelli cioè non ancora caratterizzati da necessità di ossigenoterapia continuativa, nursering e/o con significativo deficit cardiovascolare secondario. In ambiente termale il paziente con deficit respiratorio può infatti integrare gli schemi generali del ciclo (riallenamento respiratorio, rieducazione, drenaggio posturale, ecc) con la somministrazione di cure inalatorie ed un valido soggiorno climatico, senza subire l'effetto, a volte consistentemente deprimente, del ricovero ospedaliero.

11.10. DRENAGGIO POSTURALE

Il drenaggio posturale ha lo scopo di liberare le vie respiratorie inferiori dalle secrezioni ivi ristagnanti, e si basa sul principio di porre il paziente in particolari posizioni tali da favorire la progressione per gravità delle suddette secrezioni verso i bronchi di maggior calibro e da qui verso l'esterno. Il drenaggio posturale necessita quindi di opportuna attrezzatura (lettino frenocinetico motorizzato) e, soprattutto, di esperienza specifica del personale riabilitativo. Va sottolineato che l'entità della "toilette" posturale è strettamente dipendente dalla qualità delle secrezioni e che la fluidificazione di quest'ultime, come ottenibile in ambiente termale, soprattutto con cure inalatorie incentrate sull'utilizzo di una valida acqua sulfurea, facilita enormemente il lavoro del terapeuta.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I pazienti che dovessero riscontrare gravi manchevolezze nei servizi o esplicite discordanze fra questi e quanto riportato nella presente carta dei servizi, oltre ad esprimere il loro giudizio tramite un questionario anonimo di gradimento la cui compilazione viene proposta a tutti gli assistiti, hanno diritto ad ufficializzare, in forma questa volta obbligatoriamente non anonima, i loro reclami che confluiranno in un apposito Registro. Il Registro dei Reclami è custodito dal Direttore Sanitario dello stabilimento ed è perennemente consultabile dalle autorità competenti. Inoltre laddove i pazienti non trovassero in ciò una strada sufficientemente affidabile e coerente con la loro volontà di estensione di un reclamo formale potranno avvalersi dei servizi di rappresentanza delle loro istanze offerti da un'associazione di tutela dei diritti dei pazienti i cui estremi di contatto saranno sempre disponibili in evidenza nelle aree di accettazione ed informazione del complesso termale. **L'associazione di tutela dei diritti degli assistiti presente presso le Terme Inn Popoli è per il 2024 l'associazione Cittadinanza Attiva Abruzzo APS - Tribunale per i diritti del Malato di Sulmona** contattabile nella figura della Responsabile Avv. Catia Puglielli all'indirizzo di posta elettronica catiapuglielli@gmail.com. Parallelamente a questa costante verifica del mantenimento di parametri di qualità percepiti dall'esterno le Terme Inn Popoli promuovono al proprio interno attività di verifica del rispetto delle procedure, analisi delle possibili variazioni migliorative delle stesse e relativi report delle variazioni e degli obiettivi attesi. Dall'insieme di queste attività di vaglio da parte dell'utenza e di rivalutazione critica interna delle procedure scaturisce un percorso virtuoso di crescita qualitativa.

12. RECLAMI

Per Terme Inn Popoli va inteso come reclamo una qualsiasi espressione di insoddisfazione che richiede una risposta. Essendo però in molti casi oggettivamente difficile da individuare il livello di insoddisfazione sotteso ad una qualsiasi segnalazione, va rimarcato che i limiti fra suggerimento, proposta e reclamo possono essere così sfumati da imporre per quest'ultimo una reale codificazione procedurale per quanto elastica ed ampia, andando dalla semplice lamentela alla azione legale. Pertanto Terme Inn Popoli hanno inteso con l'adozione di una apposita procedura (PO-REC) anche stabilire dei termini di codifica ed ammissibilità del reclamo stesso. Rimane assodato che per Terme Inn Popoli la presentazione di un reclamo non va intesa come una rivendicazione, punizione o, peggio, aggressione, ma sempre e soltanto come una esplicita manifestazione di fiducia dell'utente e la gestione del reclamo è quindi meritevole di accurata attenzione ai tempi di rilascio ed alla qualità delle risposte. In sintesi i reclami rappresentano per Terme Inn Popoli una delle espressioni delle strategie di ascolto dell'utenza su cui costruire rivalutazioni dei propri comportamenti e progettare miglioramenti degli stessi. Se un utente delle Terme Inn Popoli intende porre in atto un reclamo ufficiale non potrà farlo a voce, ma dovrà inoltrarlo obbligatoriamente per via

cartacea o elettronica. In quest'ultimo caso saranno accettati solo reclami pervenuti da caselle certificate PEC. In ogni caso non saranno accettati reclami anonimi o indebitamente firmati. Il reclamo può essere consegnato a mano solo alle seguenti figure:

1. Direttore Sanitario
2. Direttore Amministrativo
3. Addetto di segreteria

Nei casi di invio elettronico l'addetto di segreteria che riceve il reclamo lo trasmette in tempi brevi (max 5gg lavorativi) ad una delle figure preposte alla gestione. Nei casi di consegna diretta del reclamo la figura che lo riceve

- rilascerà ricevuta della stessa;
- darà spiegazioni sulla presente procedura che regola nella nostra struttura la pratica del reclamo;
- provvederà, se trattasi di figura abilitata alla gestione del reclamo, a cercare di rispondere contestualmente alle istanze dell'utente quantomeno nei limiti di "Prima Risposta";
- provvederà, se non trattasi di figura abilitata, a trasmettere il reclamo a chi di dovere in tempi brevi (max 5gg lavorativi)
- chiederà all'utente le modalità preferite di inoltro delle comunicazioni di "Prima Risposta" e "Risposta Definitiva"

Le figure preposte alla gestione dei reclami sono solo le seguenti:

1. Direttore Sanitario
2. Direttore Amministrativo

Tutti i reclami che hanno come oggetto temi attinenti alla gestione sanitaria del Complesso termale-riabilitativo sono di pertinenza assoluta del Direttore Sanitario.

Tutti i reclami che hanno come oggetto temi attinenti alla gestione amministrativa del Complesso termale-riabilitativo sono di pertinenza assoluta del Direttore Amministrativo

I reclami che per la loro particolarità dovessero contestualmente coinvolgere aspetti sanitari e amministrativi saranno affrontati dalle due figure direttive con valutazioni e decisioni condivise.

La figura che gestisce i reclami, se è la stessa che riceve la consegna a mano dello stesso, provvederà ad illustrare le procedure ed a cercare di rispondere contestualmente alle istanze dell'utente quantomeno nei limiti di "prima risposta". Laddove il reclamo è trasmesso da altre figure abilitate all'accettazione, la figura che gestisce il reclamo tratterà lo stesso in un periodo congruo (max 15gg lavorativi), producendo una "prima risposta" che sarà inviata al paziente secondo le modalità concordate all'atto della consegna.

I reclami, qualunque sia la loro natura e qualunque sia la figura che li ha gestiti verranno trasmessi per la registrazione e successiva archiviazione al Direttore Sanitario che è il custode del **Registro dei reclami**. Il Direttore Sanitario porterà all'attenzione della figura di rappresentanza dell'Associazione di tutela dei Diritti del Malato in sede di discussione annuale dell'Audit Civico, gli oggetti dei reclami. Solo a seguito, in tale sede, di analisi del contenuto del reclamo e delle "prime risposte" date al presentatore dell'istanza si procederà a formulare la "risposta definitiva" e si programmeranno gli eventuali comportamenti da essa scaturenti (risarcitori, oppositivi, ecc), oltre le eventuali rivalutazioni delle procedure coinvolte dal reclamo. Il reclamo avrà una "Prima Risposta" o contestualmente alla sua presentazione laddove il reclamo è ricevuto dalla stessa figura abilitata alla sua gestione o in tempi brevi (max 15gg lavorativi) se trasmesso da altre

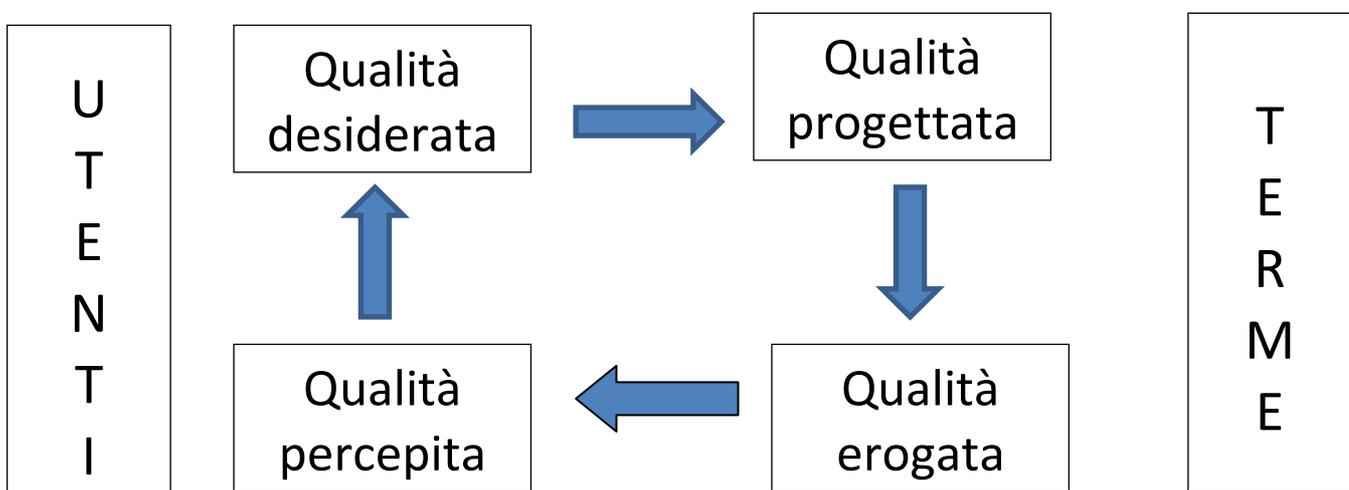
figure abilitate all'accettazione. La "Prima Risposta" sarà trasmessa nelle modalità concordate con l'utente presentante l'istanza (Via Postale, Telefonica; Mail).

La "Risposta Definitiva" scaturirà dal coinvolgimento della figura del rappresentanza dei Diritti del Malato in sede di discussione annuale dell'Audit Civico. Purtroppo la cadenza annuale di tale evento rende variabile il tempo di inoltro della "Risposta Definitiva" che comunque sarà formulata nel più breve tempo possibile (max 15gg lavorativi a partire dalla riunione annuale per la discussione dell'Audit Civico).

13. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

13.1. Relazione sullo stato degli standard

Sensibile alla necessità di oggettivare il riscontro del proprio costante impegno nell'offerta di un valido servizio agli utenti e nella volontà di migliorare ulteriormente tale offerta, le Terme Inn Popoli hanno attivato un servizio di "ascolto" incentrato soprattutto su un progetto di Audit Civico. Con cadenza annuale i giudizi emersi dalle attività di "ascolto" (Audit Civico, eventuali indagini esterne di "Customer satisfaction", ecc), ed i report sullo stato di attuazione e revisione delle procedure aziendali, vengono analizzati e sistematicizzati con la creazione di consuntivi statistici riportati su apposito registro. Un rappresentante dell'Associazione di tutela dei diritti del paziente partecipa a pieno titolo a questa riunione sulla qualità aziendale. La Società Terme Inn Popoli programma il proprio piano strategico aziendale ed i relativi investimenti per il miglioramento della qualità dei servizi soprattutto sulla base di quanto emerso nel corso di questa riunione annuale attivando un processo virtuoso di crescita qualitativa sintetizzato nel sottostante schema:



13.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Tutti gli assistiti, all'atto dell'espletamento delle pratiche amministrative in segreteria, ricevono un modulo/questionario di gradimento dove esprimere in forma anonima (o volendo anche firmata) giudizi sintetici sulla qualità percepita su vari aspetti e componenti delle attività dello Stabilimento Termale. Il questionario è lievemente diverso per gli utenti dell'area riabilitativa e di quella termale. I questionari sono oggetto di analisi statistica le cui risultanze costituiscono oggetto di valutazione nella riunione annuale con il rappresentante dell'Associazione di tutela dei diritti del paziente. Inoltre l'azienda promuove a cadenza azioni di valutazioni della Customer Satisfaction affidate ad agenzie esterne.

Popoli, lì 15 Gennaio 2024.

Il Direttore Sanitario
Dott. Sergio Mariotti

Il presente documento si completa con i seguenti allegati:

Allegato A: Modulo di Informativa ai sensi dell'Art. 13 D.L.gs. 196/2003 e succ. integrazioni e modifiche di adeguamento al Regolamento Europeo 679/2016 (cd.GDPR) come da D.Lgs. 101/2018

Allegato B: Modulo di dichiarazione di Consenso Informato adottato dall'azienda

Allegato C: Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale

Allegato D: Analisi chimico fisiche e microbiologiche del mezzo termale

Allegato E: Organigramma



TERME INN POPOLI S.r.l.

STABILIMENTO TERMALE via Gran Sasso, 5 - 65026 Popoli (PE) - T (+39) 085 987781 - info@termeinpopoli.it
SEDE LEGALE via Cola di Rienzo, 28 - 00192 Roma (RM) - PEC termeinpopolisrl@legalmail.it - CF 16321081008 - CCIAA 1648900
www.termeinpopoli.it