



# Carta dei Servizi 2015

**Terme di Caramanico, stabilimento convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, classificato al 1° livello Super dal Ministero della Sanità per i cicli di cure termali. Convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e con la Regione Abruzzo per cicli di riabilitazione \* – via Torre Alta n. 16 Caramanico Terme.**

Società delle Terme S.p.A. Sede legale a Pescara, Via F. De Sanctis n. 14.

Questo documento intende chiarire le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme di Caramanico

Redatta secondo le linee guida dettate dal DPCM del 19 maggio 1995

(G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65 e doc. successivi)

Sezioni:

## **1. Sezione Prima: Presentazione delle Terme di Caramanico e Principi Fondamentali**

### **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

### **3. Sezione Seconda: Introduzione ai servizi**

- 3.1 Introduzione ai servizi
- 3.2 L'area riabilitativa
- 3.3 Comfort

### **4. Sezione Terza: Prassi standard di accettazione alle Terme**

- a. Eguaglianza, imparzialità e accoglienza clienti (come accedere alle cure)
- b. Visita medica e cartella clinica

- c. Efficienza ed Efficacia: Patologie trattabili in ambito termale
- d. Accettazione medica
- e. Accettazione amministrativa
- f. Eguaglianza e accesso alle prestazioni termali con oneri a carico del SSN
- g. Fruizione delle cure – uso della tessera magnetica per la cura
- h. Cicli di cure termali: conclusione del ciclo e procedure di dimissione e continuità
- i. Cicli di riabilitazione: conclusione del ciclo e procedure di dimissione
- j. Meccanismi di tutela e verifica
- k. Reclami
- l. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

**5. *Diritto di scelta: reparti cure termali e trattamenti***

- a. Cure inalatorie
- b. Insufflazioni endotimpaniche – politzer
- c. Ventilazione polmonare
- d. Rieducazione tubarica
- e. Ginnastica respiratoria
- f. Cure fisiche
- g. Cure Idropiniche
- h. Irrigazioni vaginali
- i. Benessere termale

**6. *Servizi di accoglienza, prenotazione e gestione dati***

- a. Servizio informazioni e prenotazioni
- b. Prenotazione visita medica
- c. Prenotazione cure e trattamenti
- d. Prenotazione pullman per trasferte da località selezionate (stabilite)
- e. Sito Web
- f. Gestione dei dati sensibili
- g. Partecipazione e consenso informato

**7. *Servizi accessori e “fuori reparto”***

- a. Il centro estetico
- b. I cosmetici naturali
- c. Il Bar
- d. L'Edicola
- e. Parco giochi per bambini con servizio di baby-sitting a pagamento
- f. Servizio navetta

**8. Organigramma**

Questo documento intende chiarire le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme di Caramanico. Esso informa quindi la popolazione in maniera 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 di Caramanico 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 di Caramanico 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.

**\***

= (convenzione con la Regione Abruzzo scaduta il 31/12/2007 ed attualmente in fase di ricontrattazione)

# **SEZIONE PRIMA**

## **PRESENTAZIONE DELLE TERME DI CARAMANICO E PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. PRESENTAZIONE DELLE TERME DI CARAMANICO**

Le Terme di Caramanico 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 afferente 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 prioritariamente 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 di Caramanico operano continuativamente 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 di Caramanico. 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 di Caramanico 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 di Caramanico 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 di Caramanico operano costantemente affinché per i propri pazienti valgano

principi di eguaglianza ed equità nell'accesso alle cure. Quindi presso le Terme di Caramanico 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 di Caramanico 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 burocratico-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 di Caramanico operano con continuità nell'area termale e riabilitativa. Attualmente in presenza di un accreditamento attivo solo per l'area termale la struttura opera in regime di stagionalità. Le caratteristiche delle cure termali (cicli non ripetibili standardizzati di massimo dodici sedute) non creano particolari difficoltà nel coniugare le esigenze di continuità di cure degli assistiti con aperture del centro termale interrotte nel periodo invernale. Ovviamente la scelta del periodo di apertura nel corso dell'anno è 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. L'apertura stagionale è comunicata dalla Società con ampio anticipo e ovviamente si impegna a rispettarlo.

## **2.4. Diritto di scelta**

Le Terme di Caramanico 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 di Caramanico, 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 di Caramanico 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 fisiologica che in corso di applicazione del progetto riabilitativo individuale.

## **2.5. Partecipazione**

Le Terme di Caramanico 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 di Caramanico 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 di Caramanico 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 di Caramanico sulla qualità delle cure offerte, a partire dal mantenimento delle prerogative del mezzo termale a disposizione. Tale monitoraggio ovviamente si 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

## 3.1 INTRODUZIONE AI SERVIZI

Presso lo stabilimento termale di Caramanico Terme è possibile effettuare sia cure convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (lo stabilimento è classificato al 1° livello Super dal Ministero della Sanità), sia cure a pagamento.

### a) 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 a pagamento.**

### b) Le basi idrologiche dell'attività dello stabilimento di Caramanico

L'acqua sulfurea rappresenta l'unico mezzo chimico-"farmacologico" utilizzato a fini terapeutici presso le Terme di Caramanico. L'acqua sulfurea di Caramanico è caratterizzata da un alto 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 e gastroenterologico. Le caratteristiche idrologiche dell'acqua sulfurea di Caramanico sono pubbliche e perennemente consultabili dall'utente e sono disponibili in allegato alla presente carta servizi. La Società delle Terme S.p.A. provvede annualmente alla pubblicizzazione di tali caratteristiche riportandole in evidenza nel proprio depliant illustrativo/estratto della carta dei servizi e nel proprio sito WEB.

### c) I cicli di cure termali convenzionati

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

- Fango-balneoterapia - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure, 12 fanghi e 12 bagni o docce di annettamento.
- Balneoterapia per malattie reumatiche - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure e 12 bagni minerali.
- Balneoterapia per malattie dermatologiche - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure e 12 bagni minerali.
- Cure inalatorie - Il ciclo comprende: visita di ammissione alle cure, 24 cure inalatorie divise in 12 più 12 fra inalazioni, aerosol, nebulizzazioni, humage.
- Irrigazioni vaginali - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure e 12 irrigazioni vaginali.
- Irrigazioni vaginali con bagno - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure, 12 irrigazioni vaginali e 12 bagni minerali.
- Cure idropiniche - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure e 12 giorni di bibita nelle quantità prescritte dal medico dello stabilimento termale.



- Cure per la sordità rinogena - Il ciclo comprende: visita otorinolaringoiatrica di ammissione alle cure, esame audiometrico, 12 cure inalatorie e 12 insufflazioni endotimpaniche.
- Ciclo integrato della ventilazione polmonare - Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure, visita specialistica pneumologica con spirometria, 12 ventilazioni polmonari medicate o non medicate, 12 aerosol e 6 inalazioni o nebulizzazioni.
- Riabilitazione respiratoria (ciclo di cura convenzionato con la regione Abruzzo e riservato ai residenti in regione) - Il ciclo di cura può comprendere: sistemazione presso l'albergo delle Terme, visita medica di ammissione alle cure, visita specialistica pneumologica di inizio e fine ciclo, esame spirometrico, esami e test di valutazione della dispnea, 12 o 18 giorni di cure inalatorie e ventilazioni polmonari (secondo prescrizione), 12 o 18 incontri di ginnastica respiratoria con il fisioterapista (sarà lo pneumologo a stabilire la durata del ciclo di cure). Per questo ciclo è consigliato indossare abbigliamento sportivo. Più in dettaglio il ciclo della riabilitazione respiratoria è suddiviso in tre protocolli, ogni protocollo a sua volta è composto in maniera differente in modo da essere adattato alla specificità di ogni paziente. Questi, infine, a seconda del protocollo abbinato è seguito da un terapeuta nell'attuazione dello stesso.

***Le cure a pagamento sono:***

- Irrigazione nasale
- Doccia micronizzata
- Aerosol sonico
- Doccia gengivale
- Lavaggio auricolare
- Fango fluido in vasca idromassaggio
- Massaggio localizzato 15'
- Massaggio della colonna vertebrale 25'
- Massaggio terapeutico 25'
- Chinesiterapia 30'
- Massaggio integrato 40'
- Linfodrenaggio 40'
- Massaggio riattivante 15'
- Massaggio californiano 25'
- Massaggio rilassante 25'
- Massaggio antistress
- Massaggio connettivale drenante
- Massaggio connettivale terapeutico
- Shiatsu (tempo variabile)
- Massaggio tonificante 25'
- Linfodrenaggio viso-collo 15'
- Massaggio plantare 15'
- Ultrasuoni
- Ionoforesi
- Ginnastica respiratoria
- Osteopatia
- Taping

Cure estetiche termali:

Vari tipi di trattamenti viso e corpo che possono subire continue modifiche legate ai prodotti che vengono utilizzati stagione per stagione e che verranno indicate sulla carta dei servizi in formato brochure stampata ogni anno.

Le visite specialistiche a pagamento sono:

- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia
- Pneumologia
- Dermatologia
- Ginecologia
- Cardiologia
- Fisiatria

Esami diagnostici e prestazioni ambulatoriali a pagamento (esami strumentali):

- Elettrocardiogramma
- Ecocolodoppler
- Esame audiometrico
- Esame impedenzometrico
- Esame spirometrico
- Lavaggio auricolare

## 3.2 L'Area Riabilitativa

Anche se alla data di revisione di questa Carta dei Servizi tutte le attività riabilitative risultano non accreditate e quindi erogabili agli assistiti solo a pagamento, le Terme di Caramanico, avendo nel passato goduto di un periodo di accreditamento anche per l'area riabilitativa, hanno sulla base di questa esperienza normalmente definito i criteri per la costituzione di un Team Multidisciplinare/Multiprofessionale interno. I criteri adottati rispondono all'esigenza di avere un responsabile generale di settore 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, Infermiere, Dietologo, Operatori Termali, ecc). Nell'applicazione di tali criteri presso le Terme di Caramanico l'esecuzione di attività riabilitativa è 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, Infermiere professionale, 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 gli standard minimi previsti dai piani di accreditamento nazionali per le strutture termali che eseguono cicli di Riabilitazione Termale (per gli assistiti INAIL). 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 di Caramanico 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 risultanze della sperimentazione nazionale INAIL-Federterme sulla Riabilitazione neuromotoria in ambito termale. Per l'area della Riabilitazione Respiratoria, in assenza di 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, 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 fisiatri 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 ufficiali linee guida nazionali o significative novità emerse in ambito nazionale e/o internazionale 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 prevalutazione 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 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. Tutti i pazienti in dimissione 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 di Caramanico gli operatori di reparto (fisioterapisti, logopedisti, laureati in scienze motorie, ecc) sono porzione qualificante e di completa 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 i 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. 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.

### 3.3 COMFORT

Sensibile alla propria mission di tutela della salute della popolazione, le Terme di Caramanico 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 di una U.O. costituita dal Direttore Sanitario, che la dirige, e da consulenti specialisti e con lunga esperienza termale nelle branche di Igiene e Medicina Preventiva, ORL, Pneumologica, Ortopedica-fisiatrica e di Patologia Cardiovascolare. Il Documento di Prevenzione ed Igiene Ambientale delle Terme di Caramanico 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 di Caramanico colpa grave, sanzionata fino alle estreme conseguenze per il lavoratore.

### **3. SEZIONE TERZA: PRASSI STANDARD DI AMMISSIONE ALLE TERME DI CARAMANICO**

#### **a. COME ACCEDERE ALLE CURE**

Per usufruire delle cure termali convenzionate tutti i cittadini di ogni ordine e grado, abili o diversamente abili possono presentare allo stabilimento termale la prescrizione – ricetta rilasciata dal medico di base oppure dal pediatra di base o dallo specialista convenzionato del settore sull'apposito ricettario regionale, in dotazione agli stessi, indicante la diagnosi ed il tipo di cura.

Le Terme di Caramanico, le Direzioni Sanitaria e la Direzione dello Stabilimento garantiscono e vigilano affinché i principi di Imparzialità e Uguaglianza siano osservati.

All'arrivo del paziente nella struttura è a disposizione il servizio accoglienza clienti che, dopo aver verificato le necessità e se l'eventuale prescrizione è corretta, dà al paziente la prenotazione per la visita medica di ammissione e indica in quale ambulatorio rivolgersi.

Tutte le cure, ad eccezione di cure inalatorie e insufflazioni, si effettuano solo su prenotazione. La prenotazione va effettuata telefonicamente, comunicando indirizzo e recapito telefonico.

L'Ufficio Prenotazioni avviserà tempestivamente l'accettazione della prenotazione. Le impegnative/prescrizioni costituiscono titolo valido per un ciclo di 12 giorni di cure termali con il pagamento del ticket secondo le norme vigenti.

Il ciclo di cure va effettuato nell'arco di 12 giorni consecutivi. In caso di estrema necessità, la pratica può essere sospesa presso gli uffici di accettazione biglietteria e ripresa in un secondo tempo, entro un termine massimo di 60 giorni a decorrere dalla data di accettazione.

#### **b. VISITA MEDICA E CARTELLA CLINICA**

L'ammissione alle cure è subordinata alla visita medica praticata presso lo Stabilimento.

È utile la presentazione di referti medici precedenti, quali esami diagnostici e/o visite specialistiche, preferibilmente non antecedenti a 90 giorni. In particolare per accedere alla fangobalneoterapia è consigliabile avere eseguito, e presentare alla visita di accettazione, un esame elettrocardiografico (è possibile effettuare tale esame direttamente in struttura). L'elettrocardiogramma è obbligatorio per tutti coloro che hanno superato il sessantesimo anno d'età.

Qualsiasi tipo di cura o trattamento terapeutico, convenzionato o acquistato privatamente, è subordinato alla visita medica di ammissione.

Di seguito si elencano per ogni singola patologia la categoria diagnostica, le patologie trattabili in ambito termale ed il ciclo di cura consigliato.

Questo elenco è soggetto a continue revisioni con conseguenti aggiunte ed eliminazioni. Si tenga quindi presente che per le patologie attualmente escluse da tale elenco non si nega l'eventuale validità della terapia termale.

<b>c. EFFICIENZA ED EFFICACIA: Patologie trattabili in ambito termale</b>	<b>Ciclo di cura consigliato</b>
<b>PATOLOGIE DELLE PRIME VIE AEREE</b> Rinofaringiti croniche o recidivanti, Riniti atrofiche aspecifiche e ozenatose, Riniti vasomotorie specifiche o aspecifiche, Sinusiti croniche o recidivanti, Laringiti croniche o recidivanti.	Docce nasali, inalazioni, aerosol, humages
<b>PATOLOGIE DELL'APPARATO Uditivo</b> Otitis medie sierose-mucose, Otitis medie purulente subacute ostruttive o croniche, Bronchiectasie,, Pneumoconiosi	Insufflazioni endotimpaniche o polizer, docce nasali, inalazioni aerosol humage
<b>MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO</b> Bronchiti catarrali croniche, broncopneumopatie ostruttive croniche Bronchiectasie 2Pneumoconiosi	Ventilazioni polmonari, inalazioni, aerosol nebulizzazioni
<b>MALATTIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE</b> Artrosi primarie, artropatie post traumatiche, reumatismi fibromiostici (cervicalgie, sciatalgie, periartrite della spalla, ecc)	Fanghi, grotte, bagni, terapia fisica
<b>MALATTIE DELLA PELLE</b> Dermatosi eczematose, Dermatosi ipercherotiche (psoriasi), Dermatosi atopiche e seborroiche	Bagni, idromassaggi
<b>MALATTIE GINECOLOGICHE</b> Vulvovaginiti, Cerviciti, Leucorree	Irrigazioni vaginali, aerosol vaginali, bagni
<b>MALATTIE DELL'APPARATO DIGERENTE ED URINARIO</b> Insufficienza epatica, Dispepsie croniche, Stipsi croniche o semplici (stasi colica), Calcolosi renale	Bibite
<b>MALATTIE GENGIVALI</b> Parodontite (piorree alveolari)	Docce gengivali

***Le cure termali in convenzione S.S.N. prescritte sul ricettario regionale dai medici convenzionati devono rispettare i criteri di appropriatezza prescrittiva previsti nell'ex D.M. 15/12/1994 in cui deve essere indicato il ciclo di cure e la categoria diagnostica.***

#### **d. ACCETTAZIONE MEDICA**

Al Medico addetto alla visita di accettazione il paziente mostrerà l'impegnativa-prescrizione medica o eventualmente il ciclo di cure che intende svolgere a pagamento. A visita completata verranno prescritte le terapie più indicate per il caso clinico in esame.

La visita medica di ammissione, benché spesso possa apparire come una pura formalità in quanto, a volte, basata per lo più su domande rivolte al Cliente per verificare eventuali controindicazioni, deve ritenersi il momento diagnostico terapeutico fondamentale per la corretta prescrizione delle terapie termali. Al medico dell'accettazione, infatti, compete innanzitutto l'importante compilazione della cartella sanitaria termale nelle parti generali relative all'anamnesi (malattie avute in passato, abitudini del paziente, ecc.) e alla diagnosi (definire precisamente quale sia la patologia da trattare). La combinata lettura dei dati rilevati e riportati in tali sezioni consentirà al medico di abbinare, fra tutte le terapie termali erogabili dal Centro, quelle che risultano essere le più indicate per conseguire i migliori risultati terapeutici.

Il paziente, a completamento di quanto comunicatogli dal proprio medico di base potrà inoltre chiedere al medico accettatore informazioni complete riguardanti tanto la diagnosi

quanto le cure.

Il Centro Sanitario garantirà, inoltre, nei modi e nei tempi decisi dal direttore sanitario, una opportuna e continua assistenza medica e servizio di pronto soccorso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per tutti i pazienti in cura e ospiti dell'albergo interno alle terme.

#### **e. ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

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

- Prescrizione-ricetta del medico, del pediatra di famiglia o dello specialista;
- Cartella clinica rilasciata dal medico della visita di accettazione;
- Tessera sanitaria, codice fiscale.

Al fine dell'esenzione o della riduzione dell'importo del ticket è necessario che sia riportato il codice di esenzione nell'apposito spazio della ricetta.

Le cure termali sono erogate a carico del S.S.N. negli stabilimenti delle aziende termali accreditate, si tenga presente che è possibile godere del convenzionamento con il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) solamente una volta per ciascun anno solare: per tale motivo verrà richiesto se, nell'arco dell'anno, si è già fruito dell'agevolazione. purché siano diversi fra loro.

Le così dette Categorie Protette possono fruire, nel corso dello stesso anno solare, di un ulteriore ciclo di cure volto specificatamente al trattamento della patologia da cui è derivata l'invalidità, purché quest'ultima patologia non coincida con quella trattata con il ciclo di base. Vengono fatti rientrare in questa categoria gli invalidi per causa di guerra e di servizio, i ciechi i sordomuti, gli invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi e gli invalidi del lavoro. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione di tale posizione, coloro che accedono alle cure termali sono tenuti dichiarare sotto la propria responsabilità, che , nell'anno solare in corso (1 gennaio- 31 dicembre) non hanno usufruito di altro ciclo di cura termale con oneri a carico del S.S.N., oppure di avere diritto , in quanto appartenenti alle categorie protette, a due cicli di cura purché per patologie diverse.

Al termine delle procedure di accettazione verrà consegnata al paziente una tessera magnetica che gli permetterà di accedere autonomamente alle cure per l'intero periodo. Il paziente potrà quindi sottoporsi alle terapie indicate.

#### **f. EGUAGLIANZA E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI TERMALI CON ONERI A CARICO DEL SSN**

Le cure termali sono erogate a carico del S.S.N. negli stabilimenti delle aziende termali accreditate ai sensi dell'articolo 8-quater del D.Lgs.30 dicembre 1992, n. 502, introdotto dall'art 8 del decreto legislativo 19 giugno 1999, n. 229

Fermo restando la libera scelta del cittadino in ordine all'azienda termale a cui rivolgersi, l'accesso alle cure termali è subordinato esclusivamente alla prescrizione redatta su ricettario standardizzato del S.S.N. da un medico di medicina generale, da un pediatra di libera scelta o da uno specialista in una delle banche attinenti alle patologie che possono trovare beneficio nelle cure stesse, operanti in una struttura dotata di ricettario regionale.

La proposta richiesta deve indicare la categoria diagnostica corrispondente ad una delle patologie indicate dal D.M: 15.12.94 (tabella 1) ed il correlato ciclo di cura da praticare secondo la tabella allegata dall'Accordo Nazionale Federterme/Regioni del 9 aprile 1998 (tabella2). All'atto dell'accoglimento dell'assistito all'azienda termale il direttore sanitario, o



altro medico incaricato, compila la relativa cartella clinica, previa accurata visita medica volta ad accertare eventuali controindicazioni cliniche alle cure e ad eventuali tempi di e modalità delle somministrazioni prescritte.

#### ***g. – INGRESSO AI REPARTI E FRUIZIONE DELLE CURE***

La tessera dovrà essere quotidianamente utilizzata per poter aver accesso ai reparti.

Il paziente troverà, nei vari reparti dello Stabilimento, degli Emettitori di ticket (tornelli); avvicinando la propria tessera al tornello, otterrà uno o più “scontrini” (ticket), su cui sono riportati il cognome e nome del paziente, il numero di cure rimanenti ed il tipo di cura da effettuare.

Qualora dovesse avere accesso a più servizi dovrà utilizzare la tessera in ogni reparto.

Recandosi nel relativo reparto curativo dovrà consegnare al personale addetto il ticket per avere accesso alla cura.

Nei periodi alta stagione e nelle fasce orarie di massima affluenza, per garantire il giusto spazio e l'opportuna assistenza, la direzione si riserva di vietare l'ingresso a passeggeri, bagagli ingombranti oltre che a limitare l'ingresso ad un solo accompagnatore in presenza di minori afferenti i reparti cura.

#### ***h. CICLI DI CURE TERMALI: CONCLUSIONE DEL CICLO E PROCEDURE DI DIMISSIONE E CONTINUITA'***

A conclusione del dodicesimo giorno del ciclo di cure termali gli emettitori ticket non stamperanno più i tagliandi. Tutti gli utenti sono obbligati a restituire la tessera magnetica, di proprietà delle Terme presso i reparti di cura o gli sportelli di accettazione dove, qualora fosse necessario, si può richiedere un certificato di fine cure. Inoltre, tutti gli utenti hanno diritto di accedere agli ambulatori in qualsiasi momento del ciclo per ottenere informazioni o consulenze relative all'evoluzione del proprio quadro clinico. In occasione dell'ultimo controllo il medico termalista rilascia copia della lettera di dimissioni da far visionare da parte del paziente al proprio medico di base. Tutti i cittadini italiani potranno svolgere un secondo ciclo di cure, privatamente, senza sostenere il costo della visita medica in quanto già pazienti della stagione in corso per stimolare la continuità.

#### ***i. CICLI DI RIABILITAZIONE: CONCLUSIONE DEL CICLO E PROCEDURE DI DIMISSIONE***

Il Ciclo di Riabilitazione Respiratoria, come previsto dai protocolli adottati, potrà avere una durata da 14 a 20 giorni.

Al termine del periodo previsto il paziente verrà visitato dallo specialista che ne attesterà l'idoneità alla dimissione riportando lo stato di salute raggiunto sulla cartella avviata a inizio cura.

Per alcuni pazienti, lo specialista potrà richiedere un proseguo del ciclo di Riabilitazione indicando il protocollo da attivare.

In questo caso il paziente sarà tenuto a richiedere Autorizzazione Sanitaria per il secondo Ciclo al proprio medico curante ASL.

Il proseguo potrà avvenire senza interruzione o con un breve periodo di riposo tra un ciclo e l'altro, a seconda del quadro clinico e da quanto poi indicato dallo specialista.

In occasione dell'ultimo controllo il medico termalista rilascia copia della lettera di dimissioni da far visionare da parte del paziente al proprio medico di base.

## ***j. 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 di gradimento, 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 di Caramanico è attualmente l'associazione Cittadinanza Attiva - Tribunale per i diritti del Malato di Pescara. Parallelamente a questa costante verifica del mantenimento di parametri di qualità percepiti dall'esterno le Terme di Caramanico 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.

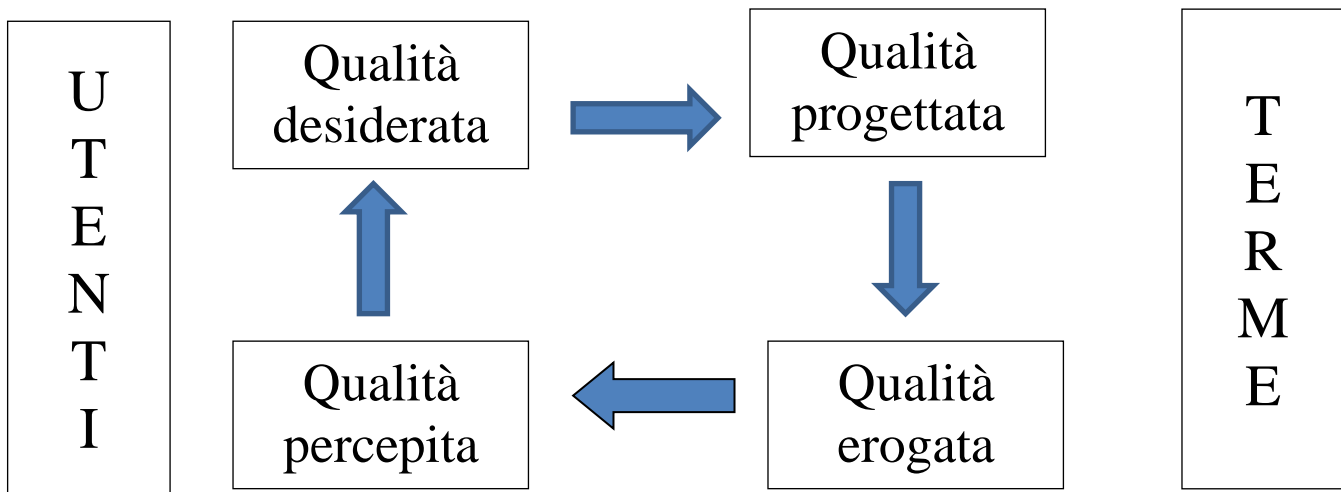
## ***k. RECLAMI***

Per le Terme di Caramanico 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 segnalato che i limiti fra suggerimento, proposta e reclamo possono essere così sfumati da imporre per quest'ultimo una reale codificazione per quanto elastica ed ampia, andando dalla semplice lamentela alla denuncia. Pertanto le Terme di Caramanico hanno inteso costituire una procedura di codifica ed ammissibilità. Questa procedura è perennemente disponibile per gli utenti presso i locali di accettazione, Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria e individua le figure preposte all'accettazione ed alla gestione del reclamo, nonché i tempi di smaltimento dello stesso, gli esiti e le modalità di chiusura ed archiviazione. Il Registro dei Reclami è custodito dal Direttore Sanitario dello stabilimento ed è perennemente consultabile dalle autorità competenti. Per le Terme di Caramanico 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 le Terme di Caramanico una delle espressioni delle strategie di ascolto dell'utenza su cui costruire rivalutazioni dei propri comportamenti e progettare miglioramenti degli stessi. La risposta scritta ai reclami avviene entro 20 (venti) giorni lavorativi via email oppure via posta ordinaria a seconda della preferenza dell'utente.

## I. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

### 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 di Caramanico 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 interpretati 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 delle Terme S.p.A. 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:



### Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Le Terme di Caramanico hanno promosso un servizio di Audit Civico per monitorare la qualità dell'offerta attraverso i giudizi degli utenti. Il monitoraggio avviene solitamente per un campione di minimo 100 utenti termalisti i quali possono compilare un questionario distribuito in più reparti nel corso della stagione termale. Il questionario potrà essere compilato in forma anonima e vi si possono esprimere giudizi sintetici sulla qualità percepita e su altri aspetti relativi allo Stabilimento Termale. Al termine della stagione termale i questionari sono analizzati da una equipe al fine di correggere, implementare o modificare i servizi erogati e contestualmente soddisfare le richieste pervenute dall'utenza. Qualora l'utente fosse, invece, intenzionato ad esprimere un reclamo può inoltrarlo scrivendo agli indirizzi email delle direzioni contenuti nella terza di copertina della carta dei servizi (formato brochure) oppure può comunicarlo direttamente alle direzioni competenti o ai responsabili di reparto preposti a tale compito. La risposta scritta ai reclami avviene entro 20 (venti) giorni lavorativi via email oppure via posta ordinaria a seconda della

preferenza dell'utente.

## **5. DIRITTO DI SCELTA: REPARTI CURE TERMALI E TRATTAMENTI**

Di seguito sono elencati i principali servizi, convenzionati e non, le regole di erogazione e fruizione applicate dalle Terme di Caramanico a fini curativi preventivi e riabilitativi.

### **a. CURE INALATORIE**

Con le cure inalatorie, per mezzo di diverse tecniche, si introduce nell'apparato respiratorio l'acqua termale più o meno finemente frazionata o i suoi costituenti gassosi. Oltre all'azione diretta e locale sull'albero respiratorio si ottiene anche, attraverso mucose, vasi linfatici e circolo sanguigno, un'azione generale interessante organi ed apparati anche distanti.

Le varie metodiche possono essere utilmente ed opportunamente associate completandosi a vicenda. Il ciclo di cura, a seconda delle patologie, prevede tre o anche quattro tipi di applicazioni giornaliere con un intervallo fra l'una e l'altra seduta di minimo 10 minuti.

Le tecniche inalatorie che si effettuano nello stabilimento termale di Caramanico utilizzano acqua sulfurea. Gli apparecchi per questa terapia attraverso l'utilizzo di aria compressa o vapore frazionano in micelle l'acqua termale.

Le cure inalatorie si possono dividere in

- Secche o polverizzazioni costituite da un pulviscolo privo di solvente e contenente ioni salini o gas
- Umide o nebulizzazioni, nelle quali l'acqua sulfurea è suddivisa in gocce di varie dimensioni, da 0.1 a circa 100 micron
- Individuali
- Collettive

### **a1. PERSONALE ADDETTO**

Superata la fase di primo contatto con il Centro, la funzione di accoglienza viene svolta da personale di reparto in grado di garantire all'utente una corretta fruizione delle cure prescritte. Oltre al personale medico, infatti, in ciascun reparto sono presenti addette/i a cui il cliente potrà rivolgersi durante l'effettuazione delle cure per tutti gli aspetti relativi all'assistenza. All'arrivo del paziente nel reparto, l'operatore provvederà a ritirare il ticket ottenuto per la cura da effettuare, a fornire il materiale necessario per la cura (quasi interamente di tipo monouso) e far accomodare il paziente nella postazione stabilita.

Il reparto inalatorio dispone di 400 postazioni divise in reparti per tutte le cure descritte di seguito.

### **a2. DOCCIA NASALE**

L'irrigazione nasale consiste nell'immissione di soluzioni idrominerali nelle cavità nasali attraverso una sonda. Questa metodica viene comunemente applicata mediante un'ampolla che si appoggia alla narice con il paziente in apnea e con capo all'indietro. A fine apnea il paziente piega la testa in avanti ed elimina spontaneamente l'acqua ripetendo più volte il lavaggio nelle due narici. Le irrigazioni vengono utilizzate per detergere le secrezioni mucose e crostose e per favorire un'azione trofica decongestionante e mucolitica.

### **a3. DOCCIA NASALE MICRONIZZATA**

La doccia nasale micronizzata è una metodica terapeutica di relativa e recente introduzione nella pratica termale. La tecnica consiste nell'immissione a pressione nelle fosse nasali di acqua minerale nebulizzata costituita da grosse particelle acquose (circa 20-30 micron di diametro). Si esegue facendo aderire alle narici un'apposita ampolla (rino-

jet) collegata all'apparecchio tramite tubi di secrezioni reflue scaricandole all'esterno. La nebbia micronizzata possiede maggiori capacità di penetrazione è quindi da preferire nelle affezioni delle cavità paranasali.

#### **a4. NEBULIZZAZIONE**

Si tratta di una metodica collettiva. I pazienti vengono fatti soggiornare all'interno di stanze sature di vapore. Apposite apparecchiature generano una nebbia di acqua termale mediante l'impiego di aria compressa, che arrivando a pressione aspira acqua minerale e la frantuma contro barre frangi – getto. Le cure durano 12 giorni minimo con una seduta al giorno della durata iniziale di 8 -10 minuti per poi arrivare gradualmente al tempo finale di 20 minuti di trattamento. La nebbia inalata si distribuisce abbastanza uniformemente in tutti i distretti dell'albero respiratorio

#### **a5. INALAZIONE**

Le inalazioni sono individuali e constano di apparecchi singoli allineati in serie, ognuno dei quali eroga un getto di vapore per ogni paziente. Le inalazioni a getto diretto di vapore vengono erogate tramite un tubicino orizzontale in cui arriva aria a pressione e un tubicino verticale che pesca in recipienti che contengono l'acqua da spruzzare, che è sempre fluente da una costante ed omogenea presenza di gas durante tutta l'applicazione. L'aria in arrivo dal tubicino aspira, per effetto Venturi, il liquido dal tubicino e lo polverizza finemente formando così un getto caldo umido composto da goccioline intorno ai 10-12 micron, alla temperatura di 37°-38° C. La terapia ha una durata di circa 10 minuti e trova applicazione soprattutto nelle patologie delle vie respiratorie superiori e prepara le mucose a ricevere meglio le polverizzazioni e i nebulizzati formati da particelle più piccole. Il ciclo di cura consigliato è non inferiore a dodici applicazioni. L'applicazione va effettuata respirando normalmente con il naso a una distanza di circa 20 centimetri.

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) in questi casi però è opportuno prolungare il ciclo di cura.

#### **a6. AEROSOL**

Negli aerosol si sfruttano particolari apparecchi, generamene ad acqua fluente in grado di suddividere l'acqua in goccioline minutissime (1 – 5 micron) e si dividono in aerosol per le vie aeree superiori, quando la dimensione delle gocce supera i 3 micron di diametro e aerosol per le vie aeree inferiori, quando la dimensione delle gocce è inferiore a 3 micron di diametro. Questa nebbia abbastanza omogenea ha una temperatura di circa 30° C. L'applicazione ha una durata di circa 10 minuti e il ciclo completo consigliato è di almeno 12 giorni. Può essere praticato per via orale, da eseguire con una mascherina, o per via nasale eseguita con una forcilla o forchetta. La sua applicazione più corretta è quella nasale. Sia le mascherine che le forcille sono di tipo monouso e vanno fornite al paziente dagli operatori del reparto ogni giorno.

#### **a7. HUMAGE**

Sono tecniche inalatorie particolari che consistono nel far assumere ai pazienti il contenuto gassoso di particolari acque minerali (soprattutto sulfuree). Questo tipo di cura si svolge in postazioni individuali utilizzando apparecchi singoli. Lo stato gassoso consente la diffusione completa dello zolfo nella vie respiratorie e la sua penetrazione in tutti i tessuti che vengono raggiunti, anche nelle più fini diramazioni alveolari e nelle cavità paranasali. Tale cura è indicata nelle sinusiti, bronchiti e riniti vasomotorie specifiche e aspecifiche, la durata dell'applicazione è di 2–3 minuti e va effettuata respirando normalmente con il naso a una distanza di 20 centimetri, il ciclo di cura consigliato è come per le altre di 12 giorni.

#### **b. INSUFFLAZIONE ENDOTIMPANICA - POLITZER**

Con le insufflazioni si impiegano esclusivamente i gas termali sulfurei liberati del tutto dalle presenza di particelle acquose in sospensione. I gas vengono introdotti sia nell'albero respiratorio per via nasale sia direttamente nella tuba di Eustachio e quindi nell'orecchio

medio. Per quest'ultima pratica applicativa vengono utilizzati sia il catetere tubarico di Itard, sia la tecnica del Politzer crenoterapico. La scelta tra le due metodiche si basa su diversi fattori quali tolleranza soggettiva all'introduzione del catetere, molto difficile nei bambini, la deviazione completa del setto o eretismo del soggetto. Le insufflazioni tubariche trovano impiego nella cosiddetta sordità rinogena sostenuta da varie malattie distrettuali che conducono ad un abbassamento della percezione uditiva susseguente ad un disturbo in cui è coinvolta la tuba di Eustachio e timpano.

Questo è sicuramente il metodo migliore, rappresentato dal cateterismo tubarico con il catetere di Itard o con il Polizer. Possono essere introdotti mediante insufflazione tubo-timpanica solo i gas termali delle acque sulfuree, gli unici legalmente riconosciuti. Nei bambini o nei soggetti particolarmente ansiosi il catetere di Itard è sostituito da olive nasali da cui esce il gas termale

**b1. INSUFFLAZIONE ENDOTIMPANICA:** mediante una manovra di Valsala, praticata da personale medico, il catetere è spinto entro la tuba di Eustachio e la cassa timpanica. La manovra di Valsalsa si esegue con una espirazione forzata a bocca e naso aperti. La durata media di questo tipo di cura è di 1-2 minuti, la pressione massima di 0.5 atmosfere e la temperatura del gas è di circa 37°-38° C

**b2. POLITZER:** si effettua inviando un'oliva nel vestibolo nasale in cui l'idrogeno solforato è insufflato ad una pressione di 0.5 atmosfere in modo intermittente in contemporanea a ripetuti atti di deglutizione oppure con atti di fonazione pronunciando il suono /ghi/.

### **c. VENTILAZIONE POLMONARE**

Questa cura viene eseguita con un apparecchio che eroga a pressione positiva intermittente, un aerosol sulfureo, eventualmente può essere addizionato con farmaci broncodilatatori (è l'unica terapia termale che prevede la possibilità di utilizzare farmaci). Questa terapia ha una duplice finalità: consentire l'aerazione delle parti più profonde del polmone e ridurre il lavoro respiratorio. La ventilazione polmonare viene associata alle altre cure inalatorie in caso di bronchite catarrale cronica.

### **d. RIEDUCAZIONE TUBARICA**

Cura le patologie da disfunzione tubarica (otiti catarrali, tubariti) particolarmente quelle dell'età infantile. Si tratta di esercizi effettuati in successione, sotto la guida di personale specializzato, svolti a stimolare e riattivare la muscolatura peritubarica.

### **e. GINNASTICA RESPIRATORIA**

Rieducazione alla respirazione toracica e diaframmatica, allenamento allo sforzo, esercizi di potenziamento della capacità inspiratoria ed espiratoria con l'uso di incentivatori specifici.

### **f. CURE FISICHE**

Per questi reparti, in cui si svolgono cure termali e trattamenti massoterapici di maggiore durata con caratteristiche e metodiche di attuazione più complesse e diverse fra loro, sono state redatte delle schede tecniche relative ad ogni singolo trattamento:

#### **f1. BALNEOTERAPIA**

##### **Durata:**

occupazione cabina 30 minuti, divisi in due fasi:

20 minuti per *balneoterapia*

10 minuti per *reazione* e sistemazione cabina

**Materiali di consumo:**

4 lenzuola riscaldate in cotone  
2 lenzuola a temperatura ambiente in cotone

**Consigli per il paziente:**

portare accappatoio, asciugamano spugna, costume da bagno e ciabatte in gomma

**Preparazione:**

1. Stendere, sull'incerata messa a protezione del materassino, un lenzuolo caldo.
2. Stendere sul pavimento 2 lenzuola in cotone per coprire idoneamente tutta l'area fra il lettino e la vasca.
3. avviare il riempimento della vasca

**Erogazione della terapia:**

1. Accogliere il paziente in cabina e visionare subito la cartella clinica termale per conoscere eventuali indicazioni diverse del medico.
2. Fare accomodare il paziente in vasca dove rimarrà per circa 20 minuti.
3. Dopo 20 minuti di balneoterapia fare uscire il paziente dalla vasca, accogliendolo con un lenzuolo caldo sulle spalle, e farlo sdraiare sul lettino. Stendergli sopra, per tutta la lunghezza del corpo, fino a coprire il viso, un secondo lenzuolo caldo piegato, ribaltandoci sopra le parti in esubero del lenzuolo caldo sottostante. Coprirlo con 3 coperte accuratamente rimboccate dai piedi alle spalle risvoltandoci sopra la parte di lenzuolo che copriva il viso. Posizionare l'asciugamano del paziente sulla testa fino alle spalle, per evitare che senta freddo e che il sudore gli scenda sugli occhi.
4. Durante la reazione, che dura 10 minuti circa, raccogliere le 2 lenzuola a terra verso la vasca e, solo se sporco, il terzo lenzuolo posizionato inizialmente sull'altro lato del lettino e stappare la vasca.
5. Al termine della reazione, si farà alzare il paziente lentamente, per evitare giramenti di testa, coprendolo con un altro lenzuolo caldo, e facendolo accomodare sulla sedia dove potrà autonomamente, asciugarsi e rivestirsi.
6. L'operatore nel frattempo provvederà a pulire la vasca, con spugna e disinfettante. Si raccomanda di igienizzare la vasca in presenza del paziente che potrà così constatare l'osservanza delle opportune norme igieniche e sanitarie.

**Accorgimenti:**

1. Il paziente deve essere costantemente controllato in tutte le fasi che compongono il trattamento.
2. Nelle fase di reazione, asciugare almeno una volta il sudore sul viso e sulla fronte del paziente.
3. I pazienti molto anziani o disabili dovranno essere aiutati ad entrare ed uscire dalla vasca, spogliarsi e rivestirsi.
4. Le coperte utilizzate in reazione, non dovranno mai venire a contatto con il paziente. Dovranno sempre essere protette con le lenzuola per evitare che si bagnino di sudore.

**f2. FANGO-BALNEOTERAPIA****Durata del trattamento:**

occupazione cabina 50 minuti, divisi in tre fasi:

20 minuti per *fangatura e posa*

15 minuti per *balneoterapia*

10 minuti per *reazione e sistemazione cabina*

**Materiali di consumo:**

fango nella quantità di un secchio  
1 lenzuolino in plastica  
4 lenzuola riscaldate in cotone  
2 lenzuola non riscaldate in cotone

**Consigli per il paziente:**

portare accappatoio, asciugamano spugna, costume da bagno e ciabatte in gomma

**Note:**

Il fanghino, nel tempo massimo di 50 minuti, dovrà somministrare il trattamento a tre pazienti per volta in tre cabine, nelle esatte modalità di seguito riportate, per circa 8 turni giornalieri.

**Preparazione:**

1. Stendere, sull'incerata messa a protezione del materassino, il lenzuolino in plastica lasciandolo pendere in eguale misura sui lati del lettino.
2. Stendere sul pavimento 3 lenzuola in cotone, 2 per coprire idoneamente tutta l'area fra il lettino, la vasca e la doccia, ed 1 sull'altro lato del lettino per raccogliere il fango che potrà cadere durante il trattamento.

**Erogazione della terapia:**

1. Accogliere il paziente in cabina e visionare subito la cartella clinica termale per conoscere eventuali indicazioni diverse del medico e le zone dove apporre il fango.
2. Far sdraiare il paziente sul lettino ed apporre il fango solo sulle zone prescritte. Nel caso di fango sulla schiena o sulla cervicale, si posizionerà prima una parte di fango sul lettino facendoci sdraiare sopra il paziente, sistemando bene il fango che defluirà sui fianchi o sulle spalle.
3. Avvolgere completamente il paziente con le parti eccedenti del lenzuolino in plastica, stendergli sopra un lenzuolo freddo fino a coprire il viso, coprirlo con 3 coperte accuratamente rimboccate dai piedi alle spalle risvoltandoci sopra la parte di lenzuolo che copriva il viso. La testa dovrà essere coperta quasi integralmente fino alle spalle, utilizzando l'asciugamano del paziente o un lenzuolo freddo, per evitare che senta freddo e che il sudore gli scenda sugli occhi, facendo attenzione a non macchiarlo di fango.
4. Avviare il riempimento della vasca.
5. Dopo 15 minuti circa, scoprire il paziente e sfangarlo raccogliendo il fango sul lenzuolino di plastica.
6. Accompagnare il paziente in doccia e, con l'aiuto della spugna e del tubo, aiutarlo ad eliminare tutti i residui di fango.
7. Fare accomodare il paziente in vasca dove rimarrà per circa 8 minuti.
8. Durante il bagno preparare il lettino per la reazione. Chiudere a fagotto il lenzuolino in plastica contenente il fango residuo e sistemarlo nel secchio. Stendere sul lettino un lenzuolo caldo.
9. Dopo circa 8 minuti di balneoterapia fare uscire il paziente dalla vasca, accogliendolo con un lenzuolo caldo sulle spalle, e farlo sdraiare sul lettino. Stendergli sopra, per tutta la lunghezza del corpo, fino a coprire il viso, un secondo lenzuolo caldo piegato, ribaltandoci sopra le parti in esubero del lenzuolo caldo sottostante. Coprirlo con 3 coperte accuratamente rimboccate dai piedi alle spalle risvoltandoci sopra la parte di lenzuolo che copriva il viso. Posizionare l'asciugamano del paziente sulla testa fino alle spalle, per evitare che senta freddo e che il sudore gli scenda sugli occhi.
10. Durante la reazione, 10 minuti circa, raccogliere le 2 lenzuola a terra verso la vasca e, solo se sporco, il terzo lenzuolo posizionato inizialmente sull'altro lato del lettino. Stappare la vasca.



11. Al termine della reazione, si farà alzare il paziente lentamente, per evitare giramenti di testa, coprendolo con un altro lenzuolo e facendolo accomodare sulla sedia dove potrà asciugarsi e rivestirsi.

12. Nel frattempo si provvederà a sciacquare la doccia e pulire la vasca, con spugna e disinfettante, a riposizionare il lenzuolino in plastica sul lettino e le lenzuola a terra per il prossimo paziente. Si raccomanda di igienizzare la vasca in presenza del paziente che potrà così constatare l'osservanza delle opportune norme igieniche e sanitarie.

#### **Accorgimenti:**

1. Il paziente deve essere costantemente controllato in tutte le fasi che compongono il trattamento.

2. Nelle fasi di fangatura e reazione, asciugare almeno una volta il sudore sul viso e sulla fronte

3. I pazienti molto anziani o disabili dovranno essere aiutati nelle varie fasi della terapia, come: entrare ed uscire dalla vasca; pulizia del fango in doccia; spogliarsi o rivestirsi.

4. Le coperte utilizzate in reazione e fangatura, non dovranno mai venire a contatto con il paziente. Dovranno sempre essere protette con le lenzuola per evitare che si bagnino di sudore o si macchino di fango.

#### **Provenienza del Fango utilizzato nella terapia:**

il fango è costituito da argilla purissima ocreacea, tenuta per oltre 6 mesi in immersione in acqua sulfurea corrente all'interno di apposite vasche, delle dimensioni e dei materiali richiesti o approvati dalle normative vigenti. In questa lunga fase, denominata maturazione, assumerà le sostanze medicamentose e colore cenere oscura. Giunto a maturazione verrà inviato in appositi silos in acciaio, accumuli per l'utilizzo, da dove verrà inviato a delle macchine "scaldafango" che forniranno al fango la giusta cremosità e temperatura, tra i 45° e 50°. Le scaldafango vengono utilizzate anche per il processo della pastorizzazione.

Al termine della terapia il fango verrà raccolto e rimandato nelle vasche di partenza dove, aggiunto ad argilla purissima, verrà sottoposto nuovamente al processo di maturazione per poi essere riutilizzato.

### **f3. MASSAGGIO COLONNA VERTEBRALE**

#### **Controindicazioni:**

Assolute:

- infiammazioni
- neoplasie conclamate con metastasi
- grave osteoporosi
- ernie espulse
- febbre

Relative:

- gravidanza
- difficoltà respiratorie (asma ecc..)

#### **Durata:**

Tempo cabina 30 min.

Tempo trattamento 25 min.

#### **Attrezzatura:**

2 lenzuola

1 lettino

1 cuscino  
1 sgabello  
Olio per massaggio

**Tecnica e modalità:**

Il paziente viene invitato a sistemarsi in posizione prona sul lettino con l'addome all'altezza del cuscino per annullare la lordosi lombare.

L'operatore distribuisce una piccola quantità di olio sul dorso del paziente, dalla zona sacrale fino alla parte alta del collo.

Si procede con alcune tecniche base, quali: sfioramento, sfioramento profondo, impastamento, frizione, ecc.

L'operatore può, se ritenuto necessario, integrare con altre manovre più specifiche alle diverse esigenze di ciascun paziente. Le tecniche possono essere: digitopressioni, scollamento, ecc.

Si varia la pressione di ciascuna manovra in base alla sensazione riferita dal paziente, evitando sempre manovre troppo dolorose o violente.

Si lavora su muscoli longitudinali della colonna (paravertebrali, ecc.) e su quelli trasversali (trapezio ecc.) soffermandosi sui punti di contrattura.

***f4. MASSAGGIO PLANTARE***

**Durata:**

Tempo cabina 20'

Tempo trattamento 15'

**Attrezzatura:**

- 1 lenzuola
- 1 lettino
- 1 sgabello regolabile
- 2 cuscini (facoltativo)
- Crema canforata per attenuazione circolazione

**Controindicazioni:**

gravidanza entro il terzo mese, osteoporosi, neoplasie conclamate, fratture recenti in fase di riassetamento.

**Tecnica e modalità:**

consulto cartella clinica.

Il paziente viene fatto accomodare sul lettino in posizione supina con un cuscino sotto il tratto cervicale e un secondo cuscino sotto l'articolazione tibio-tarsica.

Si inizia il trattamento con l'osservazione di eventuali alterazioni morfologicamente manifeste.

Applicazione di crema su tutto il piede, anteriormente e posteriormente, mediante manovre di sfioramento, frizione e impastamento.

Avvio del trattamento con manovre di stimolazione e bonificazione secondo medicina tradizionale cinese, ossia digitopressioni lente o profonde per bonificazione, e veloci per dispersione, su pianta e articolazione della caviglia.

Mobilizzazione delle articolazioni.

## **f5. MASSAGGIO TERAPEUTICO**

### **Durata:**

Tempo cabina 30 min.

Tempo trattamento 25 min.

### **Attrezzature:**

- 2 lenzuola
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio
- 1 sgabello

### **Tecnica e modalità:**

Il massaggio terapeutico permette di trattare diverse zone del corpo a seconda delle esigenze del paziente e le relative indicazioni mediche.

Se il paziente ha problemi alla colonna si procede come per il *massaggio alla colonna vertebrale* spaziando anche agli arti inferiori o arti superiori a seconda della sensazione di dolore irradiato riferita dal paziente.

Se invece il problema è solo a livello degli arti inferiori o degli arti superiori si massaggia solo su queste zone integrando le manovre di massaggio base con manovre di mobilizzazione articolare sempre nel rispetto del dolore percepito dal paziente.

## **f6. CHINESITERAPIA**

### **Durata:**

Tempo cabina 30 min.

Tempo trattamento 20 min.

### **Attrezzature:**

- 2 lenzuola
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio
- 1 sgabello

### **Tecnica modalità:**

Tecnica che integra manovre di massaggio a mobilizzazioni articolari ed esercizi attivi e attivi contro resistenza, a seconda delle problematiche specifiche di ogni paziente.

Il fisioterapista, nei primi minuti, procede a scaldare la zona indicata dal medico con manovre di sfioramento e impastamento, passa poi a una mobilizzazione passiva dell'articolazione nel rispetto delle capacità articolari e della sensazione dolorosa riferita dal paziente.

Si passa poi a una serie di esercizi attivi, con l'ausilio di attrezzi, e ad esercizi di rinforzo con e senza peso, per ridare tono ai muscoli interessati.

## **f7. LINFODRENAGGIO**

### **Durata:**

Tempo cabina 50 min.

Tempo trattamento 45 min.

**Attrezzature:**

- 2 lenzuola
- 1 lettino
- 1 cuscino

**Tecnica modalità:**

Il paziente viene invitato a sistemarsi in posizione supina sul lettino.

Si inizia attraverso le manovre base, lente, leggere e graduali, a scaricare sui linfonodi alla base del collo (profundis, terminus) e su quelli ascellari.

Si passa poi agli arti inferiori procedendo dall'alto verso il basso e scaricando sui datti inguinali.

Dopo una ventina di minuti, si invita il paziente a girarsi in posizione prona così da poter trattare, in maniera specifica, anche la parte posteriore di coscia e gambe insistendo soprattutto sulla cavità poplitea.

**f8. LINFODRENAGGIO VISO-COLLO****Durata:**

Tempo cabina 25 min.

Tempo trattamento 20 min.

**Attrezzature:**

- 2 lenzuola
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Crema viso

**Tecnica modalità:**

Il paziente viene invitato a sistemarsi in posizione supina sul lettino.

Si distribuisce una piccola quantità di crema e si inizia attraverso le manovre basi, lente, leggere e graduali, a scaricare sui linfonodi alla base del collo (profundis, terminus) e su quelli ascellari.

Massaggio localizzato per riattivare la circolazione linfatica e ridurre la ritenzione idrica.

**f9. MASSAGGIO INTEGRATO****Durata:**

tempo cabina 50 min.

tempo trattamento 45 min.

**Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

**Note:**

Con la dicitura "integrato" si vuole intendere che l'operatore, dopo una breve parte iniziale di avvio al trattamento, di seguito descritta, deve lui decidere autonomamente come utilizzare le proprie conoscenze e la propria esperienza in materia, per affrontare e risolvere, per quanto possibile, la problematica del paziente.

Sarà molto importante informarsi sul numero di sedute acquistate dal paziente per poter improntare, se ritenuto necessario, un opportuno programma di cura. In questo caso è

importante informare il paziente del programma che si vuole avviare.

### **Tecnica e modalità:**

Il paziente viene invitato a sistemarsi in posizione prona sul lettino con l'addome all'altezza del cuscino per annullare la lordosi lombare.

L'operatore distribuisce una piccola quantità di olio sul paziente partendo dagli arti inferiori fino alla parte alta, collo e braccia.

Si procede, a questo punto, con manovre di sfioramento procedendo dalla parte bassa, arti inferiori, alla parte alta, cervicale a braccia, per preparare la muscolatura e, nello stesso tempo, testare le condizioni generali.

L'operatore può, volta per volta, integrare con altre manovre più specifiche rispettando le esigenze e le problematiche del paziente. Le manovre possono essere: digitopressione, frizione, scollamento, mobilizzazioni articolari, trazione, pompaggio, linfo, ecc.

Dopo aver lavorato bene sulla parte posteriore, se necessario, si chiede al paziente di girarsi in posizione supina, togliendo il cuscino.

Si procede come sopra descritto anche per la parte anteriore, escludendo pancia, addome e seno.

## ***f10. MASSAGGIO RIATTIVANTE***

### **Durata:**

Tempo cabina: 18 minuti

Tempo massaggio: 15 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

### **Materiali di consumo:**

Olio per massaggi

1 lenzuolo in cotone

### **Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

### **Note:**

ogni massaggiatore corrisponderà ad un colore. I pazienti verranno inviati in reparto con un biglietto numerato e colorato con il quale conosceranno in anticipo sia il loro turno di ingresso che il massaggiatore

### **Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

### **Erogazione della terapia:**

Accogliere il paziente in cabina facendolo accomodare supino sul lettino

Avviare il massaggio sulle gambe partendo prima dalla caviglia salendo fino alla coscia, prima su una gamba e poi sull'altra. Al termine asciugare eventuale olio residuo, con il lenzuolo

Far girare il paziente e ripetere il massaggio sulle gambe dalla caviglia alla coscia. Terminati i passaggi sulle gambe, allungare il massaggio sulla schiena lungo la colonna fino alla cervicale.

Far sedere il paziente per trattare le braccia, dalla mano fino alla spalla.

Al termine dei 15 minuti far scendere il paziente dal lettino e con il lenzuolo asciugare bene i residui di olio sul corpo.

Stendere nuovamente un lenzuolo pulito sul lettino e chiamare il numero del paziente successivo

### ***f11. MASSAGGIO LOCALIZZATO***

#### **Durata:**

Tempo cabina: 20 min.

Tempo trattamento 15 min.

#### **Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio
- 1 sgabello

#### **Tecnica e modalità:**

Invitare il paziente a sistemarsi in posizione prona con l'addome all'altezza del cuscino per annullare la lordosi lombare. Si insiste di più nei punti maggiormente contratti evitando dolore. Le manovre sono di: impastamento, sfioramento, ad andamento circolatorio e decontratturanti. Si procede poi a massaggiare la zona indicata in cartella (lombare, cervicale o dorsale). Nel massaggio cervicale dopo 10 minuti si fa girare il paziente e si procede a massaggiare la zona cervicale con manovre leggere evitando mobilizzazioni.

### ***f12. MASSAGGIO CONNETTIVALE TERAPEUTICO***

#### **Durata:**

Tempo cabina: 50 minuti

Tempo massaggio: 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

#### **Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

#### **Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

#### **Note:**

Si concentra sugli strati più profondi dei tessuti muscolari, andando a intervenire poi, nello specifico, nell'eliminazione di tessuti cicatrizzati e di tossine.

#### **Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

#### **Erogazione della terapia:**

Accogliere il paziente in cabina facendolo accomodare da posizione seduta per apertura sacrale, da qui si prosegue poi in posizione supina sul lettino.

Avviare il massaggio sulle gambe partendo prima dalla caviglia salendo fino alla coscia, prima su una gamba e poi sull'altra. Al termine asciugare eventuale olio residuo, con il lenzuolo

In seguito si fa stendere il paziente in posizione prona lavorando sulla schiena e sulle braccia, poi dal gluteo alla caviglia. Si fa, quindi, girare in posizione supina e si lavora sulle cosce e sul resto delle gambe e infine sull'addome, sul petto e sulle braccia.

Al termine dei 15 minuti far scendere il paziente dal lettino e con il lenzuolo asciugare bene i residui di olio sul corpo.

### ***f13. MASSAGGIO CONNETTIVALE DRENANTE***

#### **Durata:**

Tempo cabina: 50 minuti

Tempo massaggio: 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

#### **Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

#### **Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

#### **Note:**

Riduce l'accumulo dei liquidi in eccesso nei tessuti e nei punti superficiali del derma, facilitando il deflusso venoso e linfatico.

#### **Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

#### **Erogazione della terapia:**

L'erogazione della terapia è la medesima del massaggio connettivale terapeutico con la differenza che viene eseguito uno scarico linfatico sulle stazioni linfonoidali.

### ***f14. MASSAGGIO ANTISTRESS***

#### **Durata:**

Tempo cabina: 25 o 50 minuti

Tempo massaggio: 20 o 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

#### **Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

#### **Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

#### **Note:**

Particolarmente indicato per una muscolatura rigida e dolente, sottoposta ad eccessivo

affaticamento, a tensione o stress. L'obiettivo è di raggiungere quanto più possibile il rilassamento delle fibre muscolari.

**Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

**Erogazione della terapia:**

Accogliere il paziente in cabina facendolo accomodare supino sul lettino

Stendere una piccola quantità d'olio sul corpo procedendo con manovre lente, graduali e leggere partendo dalla caviglia e salendo sulla coscia per poi trattare tutto l'emilato. Girare intorno al paziente procedendo con le stesse manovre sull'altro emilato partendo dall'arto superiore per poi proseguire all'arto inferiore. Far girare il paziente in posizione supina e procedere nella stessa maniera di cui sopra lavorando anche il viso e il collo.

**f15. MASSAGGIO RILASSANTE**

**Durata:**

Tempo cabina: 25 o 50 minuti

Tempo massaggio: 20 o 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

**Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

**Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

**Note:**

Massaggio anti-stress efficace sulle tensioni e le ipertonicità muscolari.

**Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

**Erogazione della terapia:**

Accogliere il paziente in cabina facendolo accomodare prona sul lettino

Avviare il massaggio sulle gambe partendo prima dalla caviglia salendo fino alla coscia, prima su una gamba e poi sull'altra con manovre lente, leggere e graduali. In seguito far girare il paziente e ripetere il massaggio sulle gambe dalla caviglia alla coscia e da lì salire fino a trattare gli arti superiori.

Al termine dei 25 minuti far scendere il paziente dal lettino e con il lenzuolo asciugare bene i residui di olio sul corpo.

**f16. MASSAGGIO TONIFICANTE**

**Durata:**

Tempo cabina: 25 o 50 minuti

Tempo massaggio: 20 o 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min



**Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

**Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

**Note:**

Tecnica per favorire la circolazione e lo scambio di ossigeno tra i tessuti. Favorisce l'eliminazione di scorie e del deposito di grassi.

**Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

**Erogazione della terapia:**

Si distribuisce una piccola quantità d'olio su tutta la superficie, con il paziente in posizione supina si procede con manovre di sfioramento, permissione e impastamento, partendo dalla caviglia fino a salire su per il resto delle gambe, comprendendo le cosce e fin sull'addome. Dopo 10/15 minuti far girare il paziente in posizione prona e procedere nella stessa maniera sulla parte posteriore lavorando anche sui glutei.

**f17. MASSAGGIO CALIFORNIANO****Durata:**

Tempo cabina: 25 o 50 minuti

Tempo massaggio: 20 o 45 min

Accoglienza paziente, pulizia e sistemazione cabina: 3 min

**Attrezzatura:**

- 2 lenzuola
- 1 sgabello
- 1 lettino
- 1 cuscino
- Olio per massaggio

**Consigli per il paziente:**

presentarsi in accappatoio, costume e ciabatte

**Note:**

Massaggio che agisce sul sistema muscolare e sul sistema nervoso, riducendo le tensioni e stimolando la circolazione con effetto rilassante.

**Preparazione:**

Stendere un lenzuolo sul lettino.

**Erogazione della terapia:**

Dopo aver accolto e fatto accomodare il paziente si distribuisce una piccola quantità d'olio su tutta la superficie da trattare. Il paziente va fatto distendere in posizione supina e si procede con movimenti lenti, gradualmente e con leggere compressioni partendo dal capo e dalla fronte, scendendo via via verso il basso attraversando il volto, le spalle, le braccia, l'addome e proseguendo sulle cosce e il resto delle gambe. Si conclude, infine, trattando i piedi. In seguito si fa girare il paziente in posizione prona e si riparte con le stesse manovre partendo dai piedi salendo verso la parte alta del corpo fin sulla zona cervicale passando naturalmente sulla schiena.

## **f18. TAPING**

### **Note:**

Tecnica che consiste nell'applicazione sulla cute di un nastro adesivo elastico e anallergico allo scopo di ottenere effetti benefici sul sistema muscolo-scheletrico (Kinesio taping), sulla circolazione venosa e linfatica (Linfotaping). Agevola i movimenti cutanei e muscolari producendo un effetto terapeutico sulle zone trattate ed è in grado di alleviare il dolore, normalizzare la tensione muscolare e migliorare la vascolarizzazione sanguigna. I nastri adesivi continuano ad agire per alcuni giorni, prolungando i benefici anche una volta rientrati a casa, senza incidere in alcun modo nei movimenti che il corpo effettua nella vita quotidiana.

## **f19. OSTEOPATIA**

### **Note:**

Manipolazioni che agiscono per prevenire e trattare problemi muscolo-scheletrici e posturali.

### **Attrezzatura:**

- lenzuola
- sgabello
- lettino

### **Erogazione della terapia:**

Si fa accomodare il paziente in posizione supina e si procede a trattare le articolazioni e la colonna vertebrale con manovre scelte dall'operatore dopo una breve valutazione.

Le manovre sono di mobilizzazione articolare oppure leggere, lente e graduali in base al caso da trattare.

Non si fa girare il paziente in posizione prona.

## **g. CURE IDROPINICHE**

Rappresenta la più semplice metodica di somministrazione. Le acque vengono bevute in base alle funzioni che si vogliono stimolare (diuretica, purgativa, ecc.). È indubbio che la possibilità di praticare le cure idropiniche negli stabilimenti in cui vi siano le sorgenti, consenta lo sfruttamento di tutte le qualità peculiari e salienti dell'acqua minerale, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es idrogeno solforato). L'acqua può essere assunta in dosi rificate o con carico idrico. La terapia idropinica a dosi rificate si attua facendo bere al paziente, a digiuno o alcune ore dopo i pasti, 1-2 litri di acqua a piccoli sorsi mentre passeggia. Nella terapia idropinica con carico idrico si fa bere al paziente una certa quantità di acqua in circa trenta minuti. La cura idropinica può essere effettuata in qualsiasi periodo dell'anno, il ciclo di cura non dovrebbe essere inferiore alle due settimane; in alcuni casi è consigliabile un ciclo di cura protratto fino ad un mese. Le acque oligominerali solitamente si usano fredde, a dosi rificate in orto e clinostatismo. Nei soggetti con calcolosi delle vie urinarie e per favorire l'espulsione di piccoli calcoli viene impiegato il carico idrico. L'azione diuretica è progressiva e trova la sua massima espressione dopo alcuni giorni di cura così come per le azioni metaboliche più interessanti. Le acque sulfuree esplicano un'azione locale a livello dell'intero tubo digerente, poi una volta assorbite raggiungono il fegato e quindi vengono eliminate sia per via intestinale che per via renale. Le acque sulfuree possiedono anche un'azione

disintossicante ed antiputrefattiva in caso di stipsi. Le acque sulfuree vengono utilizzate così come sgorgano dalla sorgente alla temperatura di circa 10-11°C, opportunamente incanalata giunge direttamente alla fonte delle Terme. È preferibile bere l'acqua sulfurea al mattino, a digiuno, a piccoli sorsi e in una quantità che oscilla da 200 a 500 ml giornalieri.

#### ***h. IRRIGAZIONI VAGINALI***

Le irrigazioni vaginali utilizzano irrigatori dotati di controllo della temperatura (37-40°C) e della pressione di caduta dell'acqua termale che viene introdotta in vagina utilizzando cannule vaginali sterili monouso a più fori. Per ogni applicazione sono impiegati circa 2-3 litri d'acqua per una durata complessiva di 15-20 minuti circa. Come per tutte le terapie termali, il ciclo di cura prevede minimo 12 applicazioni, in alcuni casi in associazione alle irrigazioni si può effettuare anche la balneoterapia. Le irrigazioni vaginali sfruttano le azioni antinfiammatorie, antisettiche e decongestionanti delle acque utilizzate. I processi infiammatori cronici vaginali e dell'endometrio ripresentano una classica indicazione per dette cure. Esse vengono impiegate anche per la prevenzione di fenomeni cicatriziali ed aderenziali che possono causare sterilità di tipo funzionale o meccanico.

#### ***i. BENESSERE TERMALE***

Presso lo stabilimento termale è presente un servizio di cure e trattamenti benessere ed estetica termale. I trattamenti svolti secondo tecniche massoterapiche si avvalgono della professionalità di personale qualificato. I trattamenti a base di acqua sulfurea utilizzano i principi attivi delle acque termali come per le altre cure erogate in ambito terapeutico

### ***6. SERVIZI DI ACCOGLIENZA, PRENOTAZIONE E GESTIONE DATI***

#### ***a. 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, il Cliente può rivolgersi telefonicamente in orari d'ufficio all'Ufficio Informazioni e Prenotazioni delle Terme al numero telefonico 0859230661 o direttamente agli sportelli dell'accettazione.

E' inoltre possibile inviare un fax al numero 0859230610 o una e-mail all'indirizzo [info@termedicaramanico.it](mailto:info@termedicaramanico.it) o scrivere a Terme di Caramanico Via Torre Alta, 16 - 65023 - Caramanico Terme (Pe).

#### ***b. PRENOTAZIONE VISITA MEDICA***

È consigliabile prenotare la visita di accettazione da svolgere obbligatoriamente prima di iniziare le cure. Con le stesse modalità sopra elencate è possibile accedere alla prenotazione di cure e servizi.

#### ***c. PRENOTAZIONE CURE E TRATTAMENTI***

È obbligatorio prenotare i cicli di cura come: fanghi e bagni, irrigazioni vaginali e tutto ciò che fa parte di cure fisiche e trattamenti sempre con le stesse modalità elencate nella parte "servizio informazioni e prenotazioni".

#### ***d. PRENOTAZIONE PULLMAN PER TRASFERTE DA LOCALITA' SELEZIONATE***

Le Terme di Caramanico, periodicamente durante l'anno, organizzano un servizio di trasporto a mezzo pullman da località stabilite. Sia per le informazioni relative alle date e agli orari che per la prenotazione obbligatoria del posto in pullman, è necessario rivolgersi al "servizio informazioni e prenotazioni".

#### **e. SITO WEB**

Le Terme di Caramanico sono anche online all'indirizzo [www.termedicaramanico.it](http://www.termedicaramanico.it). Su questo portale sono contenute tutte le informazioni presenti sulla Carta dei Servizi, vale a dire quelle necessarie per usufruire dei servizi delle Terme: come accedere alle cure, informazioni su cure e trattamenti, tariffe e orari di apertura. Inoltre è possibile visionare le offerte termali, le news, gli aggiornamenti relativi alle tariffe, e uno spazio dedicato all'ospitalità del paese di Caramanico.

#### **f. GESTIONE DE DATI SENSIBILI**

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 succ. mod.), comunemente conosciuta come Legge sulla Privacy, le Terme di Caramanico sono dotate di un documento tecnico interno (DPS) che disciplina il trattamento dei dati personali, considerandoli proprietà inalienabile dell'individuo. Le principali informazioni 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 di Caramanico, regolamentando le modalità di raccolta, elaborazione e conservazione non solo dei dati personali e sensibili, ma di tutti i dati del clientepaziente, anche quelli insignificanti dal punto di vista della segretezza. Il paziente che afferisce alle Terme di Caramanico per eseguire prestazioni sanitarie all'interno della struttura dovrà obbligatoriamente esaminare il DPS 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 di Caramanico 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.

#### **g. PARTECIPAZIONE E CONSENSO INFORMATO**

Il paziente deve essere informato sul fatto che qualsiasi attività sanitaria comporta dei possibili rischi per la salute. L'utente dovrà, 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, richiede la lettura della norma e la controfirma da parte dell'utente. Qualora fossero richieste maggiori informazioni, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione o alla Direzione.

## **7. SERVIZI ACCESSORI EXTRATERMALI**

### **a. IL CENTRO ESTETICO**

Il centro estetico, che si trova all'interno delle Terme di Caramanico, offre vari trattamenti di estetica viso corpo personalizzati per soddisfare tutte le esigenze. Per ottenere i migliori risultati vengono utilizzati cosmetici naturali specifici, della linea *cosmetica termale* contenenti principi attivi dell'acqua sulfurea di Caramanico Terme.

### **b. I COSMETICI NATURALI**

I cosmetici naturali sono in vendita presso il centro estetico all'interno dello stabilimento termale.

### **c. IL BAR**

Il Bar delle Terme si trova all'ingresso dello stabilimento termale e offre gradevoli aperitivi, svariati snack, toast e stuzzicherie varie. Dà la possibilità ai clienti di godere di un piacevole relax dopo aver usufruito delle cure.

Il Bar segue di norma i medesimi orari e gli stessi periodi di apertura dello stabilimento termale, per informazioni è possibile chiamare il numero di telefono del centralino delle terme.

### **d. L'EDICOLA**

L'edicola delle Terme si trova all'ingresso dello stabilimento termale segue di norma gli stessi orari e periodi di apertura dello stabilimento termale.

### **e. PARCO GIOCHI PER BAMBINI CON SERVIZIO DI BABY-SITTING A PAGAMENTO**

Nel parco delle Terme esiste una zona attrezzata dedicata ai più piccoli con un servizio di baby-sitting a pagamento. Questo servizio solitamente coincide con il periodo di vacanze scolastiche estive, e gli orari del servizio di baby-sitting sono: dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.00.

### **f. SERVIZIO NAVETTA**

Nel periodo di alta affluenza tipicamente dal mese di maggio al mese di settembre è attivo un servizio navetta completamente gratuito, da e per lo stabilimento termale. Il servizio è attivo al mattino e non ha finalità turistiche. Effettua il giro del paese al fine di raggiungere lo Stabilimento Termale.

## **8. ORGANIGRAMMA**

Organigramma standard stagionale. Potrà subire cambiamenti, aumenti o riduzioni a seconda dei periodi e dell'andamento delle Stagioni Termali.

### **Direzione Sanitaria**

Dott.ssa Vittoria Carluccio

### **Equipe Medica**

Dott.ssa Maria Antonietta Calvio  
Dott.ssa Stefania Di Carlo  
Dott.ssa Vittoria Saracino  
Dott.ssa Anna Rita Di Lorenzo  
Dott.ssa Maria Rosaria Palmieri  
Dott.ssa Maria Grazia Ciardo  
Dott.ssa Carla Maragna  
Dott. Raffaele Bozzelli  
Dott. Leonardo Cosmai  
Dott.ssa Rossella Ferrari  
Dott.ssa Marilina De Rosa  
Dott.ssa Lidia De Angelis  
Dott.ssa Roberta Carosella  
Dott. Michele Di Lella  
Prof. Umberto Bellati  
Dott. Giorgio Felzani  
Dott. Gaetano Silvestre

### **Centro Sanitario**

Tec. Audiom. Maria Beatrice Epifano  
Accoglienza Angela De Stefanis  
Vinicio Salerno

### **Responsabile di Gestione e Controllo**

Enzo Vaccarella

### **Ufficio del Personale**

Massimo Di Michele

### **Informazioni e Marketing**

Angelo Dell'Osa  
Raffaella Masci

### **Ufficio IT**

Enrico Lorenzo De Vito

### **Ufficio Fatturazione**

Chiara Sterle Miccoli

### **Uffici di Accettazione e Biglietteria**

Resp. Mariangela Lucido

### **Impiegati**

Dora Campi  
Alessandra Marrone  
Barbara Di Fazio

## **Reparto Inalatorio**

Resp. Maria Bucciferro

Vice Resp. Elisa Bucciferro

### **Addetti Reparto Inalatorio**

Lucia Sanelli

Roberta Ciarfella

Maria Rosa Faccia

Anna Ciccodemarco

Maria Altea Ceccomancini

Graziella Ardito

Carmen Sanelli

Barbara Di Fazio

Donatella Di Benedetto

Martina Cappellucci

Rossella De Thomasis

Erica Ricci

### **Pulizie Stabilimento**

Nunziata Sanelli

Anna Breda

Filomena Bucci

### **Cura idropinica**

Fabio Bassani

## **Reparto Fanghi e Bagni**

Resp. Giuseppe D'Ettorre

### **Fanghini rep. Fanghi**

Luciano Colafella

Mario Di Monte

Roberto Egizii

Maurizio Parone

Erminio Ciccotelli

Salvatore Piccioli

Erminia Palmieri

Pina De Novellis

Giovanna Ammirati

Antonella D'Alfonso

Davide Toppi

### **Trasporto e preparazione Fango**

Maurizio Parone

Gabriele Sanelli

## **Reparto Fisioterapico e riabilitativo**

Resp. Lara D'Alfonso

### **Fisioterapisti e Massoterapisti**

Emiliana Morelli

Clotilde Silverii

Di Pillo Donatella

Lidia Conte

Marco Lombardo

### **Reparto Massaggi Riattivanti**

Antonio Molella

Mirella Masciulli

Tobia Antonella  
Luca Filippone  
Micaela Nanni

**Responsabile Servizi Tecnici e  
Manutenzione Ordinaria e Straordinaria**

Nicola Triso

**Operai specializzati e non**

Antonello Cappellucci  
Antonio Mazzocca  
Gino Bucciferro  
Mario Egizii  
Concezio Alberico  
Livio Parone  
Salvatore Persico  
Giuseppe De Acetis

**Giardinieri**

Massimo Piccioli  
Pino De Felice

**Magazzino, Acquisti e Trasporti**

Luca La Selva  
Donato Piccioli  
Giancarlo De Thomasis



Il direttore dello stabilimento ed il direttore sanitario, ciascuno per la parte di sua competenza, sono responsabili dell'osservanza del presente regolamento interno.

Caramanico Terme, lì 02 maggio 2015

Direttore Sanitario  
*Dott.ssa Vittoria Carluccio*

Direttore dello Stabilimento Termale  
*Enzo Vaccarella*