



TERME DI
ACQUASANTA

NUOVE TERME DI ACQUASANTA S.p.A.

**CARTA DEI SERVIZI DELLE
TERME DI ACQUASANTA**

STABILIMENTO TERMALE DI ACQUASANTA TERME VIA
DELLE TERME 59

63095 ACQUASANTA TERME (AP)

TEL. 0736 801268 - 0736 801269

www.termecquasanta.it

info@termecquasanta.it



INTRODUZIONE	6
1. L'AZIENDA	7
1.1 Origini e Storia delle Terme di Acquasanta	7
1.2 Terme di Acquasanta oggi	8
1.3 Organizzazione	9
1.4 Politica Aziendale	10
2. LE ACQUE	11
3. L'OFFERTA	12
3.1 Salute	12
3.1.1 Cure a carico del Cliente	12
3.1.2 Accesso ai Servizi ed Accoglienza	12
3.1.3 Le cure	14
3.2 Benessere	21
3.3 Ospitalità	22
3.4 Tempi massimi di attesa per rilascio referti e prestazioni specialistiche e diagnostiche	23
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	24
4.1 Uguaglianza	24
4.2 Imparzialità	24
4.3 Continuità	24
4.4 Partecipazione	24
4.5 Efficienza ed efficacia	24
4.6 Riservatezza	25
5. STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI	26
5.1 Qualità dei servizi	26
5.2 Informazioni al Cliente	27
5.3 Rapporti con i Clienti	28
5.4 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti	28
6. TUTELA	29
6.1 Diritti dei Clienti	29
6.2 Doveri dei Clienti	29
6.3 Reclami e segnalazioni	29
6.4 Trattamento dei dati personali	30
7. NORME DI COMPORTAMENTO NELLE EMERGENZE	31
8. INFORMAZIONI UTILI	31
8.1 Periodi e orari di apertura	31
8.2 Accettazione	32
8.3 Informazioni e Prenotazioni	32
8.4 Dove siamo e come raggiungerci	33
9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	34



INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi, **Nuove Terme di Acquasanta S.p.A.** sottolinea il proprio impegno a perseguire il massimo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei Clienti tenendo nella dovuta considerazione gli aspetti della qualità, della tutela e del rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

L'obiettivo che Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. si pone è di fornire un servizio in linea con le esigenze del Cliente, adeguando costantemente lo standard del servizio alle evoluzioni e ai cambiamenti degli scenari in cui opera.

Il miglioramento del servizio offerto dalla Società, la corretta informazione e trasparenza sulle attività e i servizi che costituiscono la sua offerta sono di fondamentale importanza nel rapporto con la clientela.

Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi e la rende disponibile ai clienti presso i ricevimenti di tutte le strutture.

Attraverso questo strumento Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità e a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

Alcuni dati contenuti nella presente potranno essere leggermente variati nel corso della stagione termale, come ad esempio gli orari dei reparti, in ogni modo il personale del Centro Termale è a Sua completa disposizione per poterLe dare ogni tipo di assistenza al fine di consentirLe un corretto svolgimento delle cure.

1. L'AZIENDA

1.1 ORIGINI E STORIA DELLE TERME DI ACQUASANTA

Si può affermare che sono proprio le Terme a fare la storia del Comune di Acquasanta Terme (AP), caratteristico centro posto a 400 m.s.l.m., ai confini dei parchi Nazionali del Gran Sasso e Monti della Laga e dei Monti Sibillini, in provincia di Ascoli Piceno, nella Regione Marche.

Nella prima metà dell'Ottocento si scoprirono i resti delle antiche Terme citate da **Tito Livio**, molto frequentate nell'antichità. Parrebbe¹ infatti che **L.M. Planco**, console nell'anno 712 dalla fondazione di Roma (50 a.C.), dopo aver sperimentato inutilmente i più famosi bagni di Toscana, ritrovò salute e vigore nelle acque di Acquasanta

Nel periodo augusteo, l'antico tratturo preistorico diviene via consolare e così il primo ponte in pietra, quello sul Garrafo², viene costruito sulla Salaria³.

E' verosimile pertanto ritenere che le terme e la particolare collocazione geografica, rendano Acquasanta Terme⁴ rilevante rispetto agli eventi che caratterizzano la storia del territorio, dall'antica Roma fino all'annessione al Regno d'Italia del 1860, passando attraverso il Medio Evo, lo Stato Pontificio, con l'inserimento nella Provincia della Marca Anconetana, il passaggio degli spagnoli con la conseguente peste, l'occupazione Napoleonica e il passaggio delle truppe Austriache e Napoletane.

Durante l'impero infatti Acquasanta divenne una mansio, una stazione di sosta delle truppe ove i legionari ritrovavano le forze e sanavano piaghe ed acciacchi: sulla **tavola Peutingeriana**, carta degli itinerari dell'esercito romano, viene riportata col nome di Vicus ad Aquas.

Numerose erano le sorgenti esistenti all'epoca e, da allora, le acque sono state usate per le cure ed hanno permesso il sorgere delle Terme.

Secondo lo storico Marcucci, nell'anno 800, **Carlo Magno**, diretto a Roma dove avrebbe ricevuto la corona del Sacro Romano Impero, si fermò a prendere un bagno nelle acque sulfuree di Acquasanta.

Si racconta che persino **Giuseppe Garibaldi**, nel 1849, proveniente da Ascoli e stanco del viaggio, fermatosi davanti all'osteria della piazza per fumarsi un sigaro, decise di fare un bagno alle Terme.

Il 16 marzo 1562, come ricordato nei tomi dei notai, durante le scorrerie brigantesche Acquasanta viene distrutta. Segue il terribile terremoto del 1703 e la carestia del 1716 con la conseguente peste e, nel 1780, Lazzaro Giosaffatti progetta "la nuo-

¹ Secondo Tito Livio Patavino.

² Ad una sola arcata a tutto sesto che sorregge ancora un ponte sovrapposto nell'ottocento e i grandi muraglioni di costruzione della stessa consolare nei pressi della frazione Ponte d'Arli.

³ Strada consolare del sale, così denominata perché utilizzata dai romani per portare il sale dall'Adriatico a Roma.

⁴ Il Decreto Reale del 10 dicembre 1865 unisce i Comuni di Acquasanta, S.Maria, Quintodecimo, Montecalvo e Montacuto in un'unica unità amministrativa con capoluogo Acquasanta.



va fabbrica delle bagnarole”, il nuovo stabilimento termale che viene realizzato prevedendo una nuova piscina usata dai sofferenti di malattie cutanee. Nel 1851 esisteva quindi già un vero Stabilimento Termale con locali da bagno, piscine, sale per ispirare i vapori che emanavano le acque sulfuree ed è forse merito proprio delle sue miracolose acque sulfuree che il colera, diffusosi nel 1855 in tutto l’ascolano, salvo casi sporadici, lasciò immune Acquasanta. La struttura termale rimase a lungo assai semplice, composta da una vasta vasca naturale che raccoglieva l’acqua zampillante da una sorgente, per poi allargarsi e penetrare all’interno del monte che sovrasta il fiume Tronto, in cui si potevano bagnare circa 200 persone. Nel 1904, con la costruzione della grande centrale idroelettrica di Venamartello, che sfrutta le acque del Tronto deviato ad Arquata e incanalato per diversi chilometri, rinasce l’industria turistica legata alle Terme.

1.2 TERME DI ACQUASANTA OGGI

Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. è oggi un’azienda dinamica, solida e in espansione, con un organico altamente qualificato.

Lo Stabilimento Termale di Acquasanta Terme è collegato direttamente con ***l’Hotel Italia & SPA*** (cat. 3 stelle), struttura con 80 camere dotate di televisione, un centro benessere di nuova realizzazione, un solarium, piscina interna, bar e salette per riunioni.

La struttura è dotata di un Servizio Sanitario con un Direttore Sanitario specializzato in otorinolaringoiatria, un servizio medico otorinolaringoiatrico, un medico generico e un medico insufflatore. Dispone altresì di un Reparto per Cure Inalatorie; Centro per la cura della Sordità Rinogena; Reparto per Fangobalneoterapia; Reparto per Balneoterapia; Reparto per Massoterapia;

Centro Benessere.

All'avanguardia nella prevenzione e nella cura delle patologie dell'apparato respiratorio, le Terme di Acquisanta, conosciute come rinomato centro per la cura della sordità rinogena, effettuano anche trattamenti per le affezioni reumatiche e dermatologiche. Tutte le cure termali sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale⁵ e gli ospiti possono contare su un'assistenza medica⁶ durante l'effettuazione delle cure.

Le proprietà di un'acqua preziosa e la serietà dell'Azienda fanno delle Terme di Acquisanta un centro di prevenzione, cura e riabilitazione, **una risorsa integrata nel sistema territoriale di Acquisanta Terme**. La qualità delle prestazioni e la professionalità del personale rappresentano una garanzia per tutti i Clienti e sono il risultato del progetto di sviluppo di un sistema attento alla Qualità e alla Sicurezza che la Società persegue da sempre, volto a coniugare la piena soddisfazione del cliente con la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto del territorio e l'attenzione alla sicurezza.

1.3 ORGANIZZAZIONE

Direzione Generale

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Pier Francesco Ferranti

Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario

Prof. Marco Fusetti

Area Terme

Direttore dello Stabilimento

Dott. Pier Francesco Ferranti

Qualità ed Sicurezza

Responsabile Qualità e Sicurezza

Dott. Pier Francesco Ferranti

Amministrazione

Responsabile Amministrativo

Dott.ssa Cristina Ferranti

Approvvigionamento e Logistica

Responsabile Approvvigionamento e Logistica

Dott. Pier Francesco Ferranti

⁵ Necessaria prescrizione del medico curante. Le Terme sono convenzionate anche con l' INAIL ed altri istituti privati. La visita di ammissione viene sempre effettuata prima dell'inizio delle cure.

⁶ E' presente sempre un servizio medico garantendo ai curandi ogni assistenza.

Risorse Umane

Responsabile Risorse Umane

Dott. Pier Francesco Ferranti

Sig. Pietro Bruni

Servizi Tecnici e di Manutenzione

Responsabile Servizi Tecnici e di Manutenzione

Dott. Pier Francesco Ferranti

Sig. Pietro Bruni

1.4 POLITICA AZIENDALE

La Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. si pone come obiettivi prioritari la soddisfazione del Cliente, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la sicurezza di tutte le sue strutture. Questo intento si traduce in una Politica aziendale che:

- persegue il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso il costante orientamento al Cliente, alla qualità dei servizi, alla riduzione dell'impatto sull'ambiente, all'attenzione alla sicurezza;
- indirizza la gestione dell'azienda verso criteri di massima efficienza ed efficacia economica e produttiva, assicurando il rispetto della legislazione vigente;
- diffonde presso dipendenti, collaboratori e fornitori una cultura e una consapevolezza volte al miglioramento del servizio e della soddisfazione del Cliente, alla tutela e al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza, attraverso la formazione e il coinvolgimento di tutti gli operatori;
- utilizza tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività;
- previene le condizioni di possibile pericolo attraverso il costante aggiornamento della valutazione del rischio nei processi aziendali;
- acquisisce informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del Cliente che siano funzionali alla qualità del prodotto e del servizio erogato;
- assicura la diffusione di questa politica all'interno dell'organizzazione, presso i fornitori e la rende disponibile al pubblico con la presente Carta dei servizi.

La Nuove Terme di Acquasanta S.p.A. definisce e riesamina annualmente obiettivi di miglioramento attraverso i quali valuta e misura la validità e l'efficacia del proprio sistema di gestione della Qualità e della Sicurezza e mette a disposizione mezzi e risorse adeguati per il raggiungimento degli stessi nei tempi stabiliti. La politica per la Qualità scaturisce pertanto da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate integrandosi con le altre strategie aziendali tese a migliorare la produttività, redditività, affidabilità ed immagine. Terme di Acquasanta, al fine dell'implementazione sistematica delle politiche di qualità ed ambientali, utilizza le indicazioni della

Fresenius Medical Care International che si traducono:

per i pazienti:

1. migliorare continuamente prodotti e servizi esistenti in modo da garantire un'adeguata offerta terapeutica;
2. fornire attrezzature tali da creare, nello stabilimento termale, un ambiente di cura confortevole e sicuro;
3. fornire informazioni adeguate circa i prodotti e servizi offerti per conseguire i migliori risultati nel processo terapeutico;

per i nostri collaboratori:

4. sostenere una filosofia di imprenditoria dinamica mettendo i collaboratori in grado di lavorare con efficienza, orientati agli obiettivi della politica aziendale;
5. offrire agli operatori un lavoro interessante e sicuro assicurando una crescita culturale e professionale per motivare e legare all'azienda il personale qualificato;

per la comunità:

6. creare trasparenza per le parti interessate offrendo informazioni rilevanti e una comunicazione attiva;
7. minimizzare i rischi per l'azienda, i collaboratori, i clienti, l'ambiente ed i pazienti, rispettando le direttive interne ed i requisiti legali;
8. rispettare gli obblighi ambientali dell'azienda tramite l'uso responsabile delle risorse e l'attento smaltimento dei rifiuti.

Progetti e programmi aziendali, come ad esempio programmi ambientali o di qualità, saranno definiti osservando le summenzionate indicazioni che, strettamente legate alle attività dell'impresa, sono tra le più significative per l'ottimizzazione delle attività stesse.

2. LE ACQUE

Le acque sono classificate come termali sulfuree salse e solfate, particolarmente indicate per le affezioni dell'apparato respiratorio, della sordità rinogena e per tutte le patologie otoiatiche e reumoartropatiche; si usano per bagni, fanghi, inalazioni, irrigazioni nasali, insufflazioni endotimpaniche, curano malattie respiratorie croniche, malattie del naso, orecchio, gola, malattie artroreumatiche, eczemi, acne. L'acqua minerale utilizzata per le cure viene captata mediante un pozzo. L'acqua ha all'origine una temperatura di 30,5°C.

3. L'OFFERTA

3.1 SALUTE

Le Terme di Acquasanta, convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale e con l'INAIL, dispongono di un centro termale e di un albergo strumentale alle cure. Ciascun utente può usufruire annualmente, con oneri a carico del S.S.N., di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia.

3.1.1 CURE A CARICO DEL CLIENTE

Nei casi in cui il cliente non abbia diritto a usufruire delle cure a carico del S.S.N. di cui al punto che precede, le stesse potranno essere erogate dalle Terme di Acquasanta con costi a carico del cliente⁷. Il pagamento del ticket e delle prestazioni a carico del cliente, deve essere effettuato prima dello svolgimento delle cure stesse per tramite contanti o POS.

3.1.2 ACCESSO AI SERVIZI ED ACCOGLIENZA

Le Terme di Acquasanta sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale che consente di fruire di un ciclo di terapie termali all'anno, presentando la ricetta SSN del medico di famiglia, oppure del pediatra di base o dello specialista appartenente al Servizio Sanitario Nazionale (ricetta rossa). La ricetta dovrà essere consegnata presso l'accettazione del centro termale assieme ad un documento di identità attestante la residenza dell'assistito, ed alla tessera sanitaria. **L'accettazione è prevista dalle 08.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30 tutti i giorni esclusa la domenica. Gli orari subiscono variazioni durante la stagione: per informazioni telefonare allo 0736 801268.**

Per accedere alle terapie termali si effettuerà una visita medica, durante la quale il medico potrà personalizzare il trattamento.

Le cure inalatorie e fangobalneoterapiche possono essere iniziate ed effettuate tutti i giorni, dal lunedì al sabato; la domenica i reparti di cura rimangono chiusi, salvo nei periodi di maggiore affluenza quando potrà essere prevista un'apertura domenicale. Le cure inalatorie si svolgono sia la mattina che il pomeriggio e non necessitano di prenotazione.

Le cure fango balneoterapiche si eseguono la mattina: il giorno di accettazione, dopo la visita medica, si effettua la prenotazione delle sedute. La visita medica specialistica per le insufflazioni si svolge di norma il lunedì e il venerdì, sia la mattina che il pomeriggio. Tali indicazioni possono subire variazioni per cui consigliamo di telefonare preventivamente allo 0736 801268. Le cure estetiche e l'accesso al Centro Benessere vanno prenotate telefonando all'Hotel Italia & SPA (0736801269 e 0736802606)

⁷ Il ciclo di terapia termale in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale, composto da 12 giorni di cura, deve essere completato in un arco temporale di 16 giorni di calendario al fine di ottenere l'effetto terapeutico ottimale; il ciclo di cure convenzionato può essere completato al massimo entro 60 giorni.

L'Hotel e lo stabilimento termale sono convenzionati anche con l'I.N.A.I.L. per gli aventi diritto a tale tipologia di prestazione.

Le Terme di Acquasanta, attraverso l'impiego di personale qualificato, adotta procedure di accoglienza degli utenti in modo da favorire l'accessibilità alle proprie strutture e servizi. I clienti vengono informati sul corretto modo di usufruire dei Servizi e delle strutture termali. Le Terme di Acquasanta sono attente e disponibili ad ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti.

L'accesso alla struttura termale con impegnativa INAIL non esclude un ulteriore ciclo di terapia prescritto dal Medico di Medicina Generale (medico curante) per patologie diverse da quelle riconosciute dall'INAIL⁸.

Tutti coloro che si sottopongono alle cure sono tenuti a dichiarare, sul retro della prescrizione proposta, sotto la propria responsabilità che, nell'anno solare in corso, non hanno fruito di altro ciclo di cure specifico, con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure di avere diritto ai trattamenti previsti per gli appartenenti alle categorie protette.

I pazienti esenti dal pagamento del ticket devono presentare la ricetta medica recante il codice di esenzione.

Date le capacità delle attrezzature e degli impianti e considerando la valutazione basata sull'osservazione del calendario delle affluenze nel corso degli anni non si rileva la necessità di formazione di liste di attesa.

Accettazione amministrativa (per i Servizi)

Tutti possono fruire di un ciclo convenzionato di cure termali se in possesso di valida ricetta, che dovrà essere consegnata presso lo stabilimento termale, rilasciata dal medico di famiglia, oppure dal pediatra di base o dallo specialista A.S.L. (la validità della ricetta di prescrizione di cure termali è l'anno solare – 365 giorni). La prescrizione deve essere trascritta sul ricettario regionale indicando la patologia e il correlato ciclo di cure per la durata massima di dodici giorni. Tutti, ad eccezione degli esenti, sono soggetti al pagamento di un ticket sulle cure termali.

Accettazione medica

L'ammissione alle cure (sia quelle a carico del S.S.N. che quelle a carico del cliente) è subordinata alla visita medica, effettuata presso lo stabilimento termale. È utile e opportuna la presentazione di referti di precedenti esami. Per ottenere il migliore risultato, occorre seguire scrupolosamente il "percorso" termale consigliato dal medico termale all'atto della visita ed evitare, nel corso delle cure, sbalzi di temperatura ed affaticamento eccessivo. Il ciclo di cure può essere effettuato in qualsiasi

⁸ Fanno eccezione le categorie protette, di cui all'art. 57 della l.833/78, che possono fruire, nel corso dell'anno legale, di un ulteriore ciclo di cure correlato alla patologia invalidante.

periodo dell'anno. In determinati casi è indicata l'esecuzione di più cicli a distanza variabile. Le cure termali non possono essere eseguite quando la patologia da curare è in fase acuta.

3.1.3 LE CURE

La tabella seguente riporta accanto a ciascuna patologia elencata in "CATEGORIA DIAGNOSTICA" il codice ICD (International Classification of Diseases) previsto dalla Classificazione Internazionale delle Malattie, stilata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CICLO DI CURA CONSIGLIATO
<p>Malattie reumatiche, Osteoartrosi ed altre forme degenerative (codice: 7150)</p>	<p>Osteoartrosi, Artrosi diffuse, Cervicoartrosi, Lomboartrosi, Artrosi agli arti, Discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irridazione da compressione nervosa Esiti di interventi per ernia discale, Cervicalgie di origine reumatica, Periartriti scapolo – omerale (escluse le forme acute), Artrosi, poliartrosi, osteoartrosi (con osteoporosi o diffusa o localizzata), Esiti di reumatismo articolare, Osteoporosi ed altre forme degenerative, Periartrite, Spondilite anchilopoietica, Spondiloartrosi, Spondiloartrosi e Spondilolistesi</p>	<p>Visita medica di ammissione</p> <p><i>Fango/bagno annettamento:</i> 12 fanghi 12 docce o bagni annettamento</p> <p><i>Fango/bagno terapeutico</i> 12 fanghi 12 bagni terapeutici</p> <p><i>Bagno per malattie artroreumatiche</i> 12 bagni terapeutici</p>
<p>Reumatismi extra articolari</p>	<p>Reumatismi extra-articolari, Reumatismi infiammatori (in fase di quiescenza), Fibrosi di origine Reumatica, Tendiniti di origine reumatica, Lombalgie di origine reumatica, Fibrositi, Fibromiositi</p>	<p>Visita medica di ammissione</p> <p><i>fango/bagno terapeutico</i> 12 fanghi 12 bagni terapeutici</p>
<p>Malattie delle vie respiratorie Bronchite cronica semplice (codice: 4910) o accompagnata a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato, complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico) (codice: 4192) Sindromi rinosinusitiche bronchiali croniche (codice: 4739)</p>	<p>Bronchite cronica semplice, B.P.C.O., Bronchiectasie, Broncopatie croniche da esposizione ad agenti irritanti e polveri, Bronchiti croniche ipersecretive, Bronchiti croniche recidivanti, Bronchite cronica enfisematosa, Bronchite cronica asmatiforme, Bronchite cronica catarrale, Broncopatia asmatiforme o Spastica, Broncopatia cronica, Broncopatia ostruttiva, Broncopneumopatia cronica, Broncopneumopatia cronica asmatiforme o spastica, Sindromi rinosinusitichebronchiali croniche, Sindromi rino/sinuso/bronchiali croniche, Sindromi rino-bronchiali croniche, Sindromi sinusobronchiali croniche</p>	<p>Visita medica di ammissione <i>Cure inalatorie:</i> 24 cure in 12 sedute</p>

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CICLO DI CURA CONSIGLIATO
<p>Malattie delle alte vie respiratorie Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica (codice: 4739)</p> <p>Rinopatia vasomotoria (codice: 4779)</p> <p>Faringolaringite cronica (codice: 4789)</p>	<p>Sinusite cronica, Allergica, Pansinusite, Polipo/sinusite, Polisinusite, Rinoetmoidite, Rinosinusite, Sinusiti croniche recidivanti, Sinusiti iperplastiche</p> <p>Rinite vasomotoria, Allergica, cronica catarrale semplice, cronica purulenta, cronica atrofica, allergica, catarrale, cronica, ipertrofica, iperergica, secretiva, perenne</p> <p>Faringite cronica, Laringite cronica, Tonsillite recidivante, Rinofaringite con interessamento adenoideo, Adenoidite, Cordite (nei vari tipi), Faringo/laringite, Faringo/tonsillite cronica, Ipertrofia adeno tonsillare</p>	<p>Visita medica di ammissione <i>Cure inalatorie:</i> 24 cure in 12 sedute</p>
<p>Sordità rinogena Stenosi tubarica (codice: 6282) otite catarrale cronica (codice: 3814) Otite purulenta cronica non colesteatomatosa (codice: 3824)</p>	<p>Stenosi tubarica, Catarro tubarico, Disfunzione tubarica, Ipoacusia tinogena, Tubarite, Otite catarrale cronica, Otite sierosa, Otite associata a patologie del naso, Otite media secretiva, Otite siero/mucosa, Otite sierosa, Oto/salpingite, Oto/tubarite, Sordità mista, Sordità rinogena, Tubotimpanite, Otite purulenta cronica non colesteomatosa, Otite purulenta</p>	<p>Visita medica specialistica <i>Esame audiometrico</i> 12 insufflazioni/politzer endotimpaniche</p> <p>12 cure inalatorie in 12 sedute</p>
<p>Malattie dermatologiche Psoriasi (codice: 6961) Eczema e dermatite atopica (codice: 6918) Dermatite seborroica ricorrente (codice: 6900)</p>	<p>Psoriasi in fase di quiescenza (escluse le forme pustolose ed eritrodermiche) Eczema costituzionale, Eczema da contatto, Dermatitio su base allergica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative) Acne, Dermatite seborroica</p>	<p>Visita medica di ammissione</p> <p>12 bagni Balneoterapia</p>

Lo stabilimento termale è attrezzato per fornire prestazioni di alto livello e, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, ha nel tempo implementato e ammodernato gli impianti e le attrezzature ed ha in fase avanzata di studio la creazione di nuovi reparti di cura. Attualmente la struttura dispone delle seguenti postazioni di cura:

- nr. 80 apparecchi a duplice funzione (inalazioni, aerosol);
- nr. 16 apparecchi a triplice funzione (inalazioni, aerosol, docce nasali micronizzate);
- nr. 16 apparecchi a triplice funzione (humages, aerosol, docce nasali micronizzate);
- nr. 4 apparecchi per docce nasali;
- nr. 2 apparecchi a duplice funzione (docce nasali, docce nasali micronizzate);
- nr. 1 apparecchio per cura collettiva (polverizzazioni);
- nr.3 apparecchi per insufflazioni endotimpaniche;
- nr. 31 vasche per bagni e idromassaggi;
- nr.31 camerini per fangoterapie;
- nr.35 camerini per reazione.

Tutte le cure sono effettuate in base alle direttive e sotto il controllo costante della Direzione Sanitaria di Terme di Acquisanta, con l'obiettivo di conseguire il massimo beneficio curativo per il Cliente, ponendo la massima attenzione alla loro efficacia e avendo particolare riguardo affinché i pazienti si sottopongano ad esse in modo adeguato e con costanza. In relazione alle diverse tipologie di prestazioni offerte, si riportano di seguito gli elementi informativi e le prescrizioni che integrano il documento organizzativo adottato a tal fine:

a) Fangoterapia con doccia o bagno

Temperatura:	40° – 45°c
Durata:	15' -20' (40' comprendendo la reazione)
Ritmo:	1 al giorno Numero totale: 12 – 15
Estensione:	a "tutto corpo"; a "mezzo corpo"; a 1 o più arti.

Ogni paziente, prima di effettuare la cura, deve ricevere dal medico l'indicazione e le modalità della terapia, che consiste nell'applicazione di fango maturato naturalmente in acqua sulfurea proveniente direttamente dalla sorgente.

La caratteristica del fango è dovuta alla capacità di assorbire una grande quantità di acqua termale, di trasmettere le qualità curative in essa contenute, aderendo alla zona cui è applicato grazie alla sua plasticità, mantenendo a lungo il suo calore. Il fango, ottenuto appunto dalla mescolanza di argilla con l'acqua termale lasciate a "maturare" per circa un anno perché l'argilla possa arricchirsi di sali minerali, viene applicato al paziente come impacco locale o su tutto il corpo, alla temperatura e per la durata prevista dalla cura.

Segue una doccia detergente sulfurea e, poi, un bagno in acqua termale alla temperatura di circa 37- 40°C, cui può essere associato un idromassaggio, che aumenta la velocità circolatoria periferica e migliora il trofismo dei tessuti. Il trattamento termina con la fase di “reazione”, che provoca abbondante diaforesi, durante la quale il paziente si rilassa su lettini posti in camerini appositamente predisposti.

La cura si esegue al mattino e a digiuno ovvero a 3 ore di distanza dai pasti. Durante l’applicazione è sconsigliabile l’uso di bevande fredde come pure, successivamente alla terapia, è opportuno acclimatarsi gradualmente (circa 20’) prima di uscire all’aria aperta, attesa anche la temperatura mantenuta nel reparto.

b) Balneoterapia

Temperatura:	34° – 38°c
Durata:	10’ -20’ (oltre reazione di 20’ – 30’)
Ritmo:	1 al giorno
Ciclo di cura:	12 – 15 bagni
Tecnica:	immersione completa o parziale del corpo in vasca individuale o in piscina collettiva.

È prescritta e consigliata, oltre che per le affezioni artro-reumatiche, anche per tutte le affezioni della pelle che ne richiedono l’uso e consiste in un’immersione parziale o completa, per 10’ – 20’, in una piscina termale o in una vasca singola termale, a 34-38°C. Può essere effettuata con aggiunta di idromassaggio, nel qual caso la temperatura di acqua termale proveniente dalla sorgente sarà portata a 37° - 39° C e l’immersione durerà 10 -15’. Il bagno si conclude con un periodo di “reazione” su un lettino. I vantaggi delle terme in piscina sono una maggiore libertà di movimento, la possibilità di nuotare e di effettuare anche la riabilitazione motoria.

La cura si esegue al mattino e a digiuno ovvero a 3 ore di distanza dai pasti ed è consigliato, a seguire, un massaggio terapeutico.

c) Massoterapia

Una cura a base di fanghi e bagni si giova di cure complementari quali quelle del massaggio, la cui applicazione può essere generale o parziale e variare nel numero delle applicazioni secondo il giudizio medico. Il massaggio consiste in una manipolazione praticata sulla superficie corporea a scopo terapeutico, rilassante e tonificante. È molto efficace specialmente se eseguito dopo un fango o un bagno. Infatti, il calore che si genera rende meno contratti i muscoli e più rilassata la persona, oltre a favorire la circolazione. La durata, generalmente, varia da 15' a 20'.

d) Inalazioni – aerosolterapia – polverizzazioni – irrigazioni – docce - humages

Varie sono le tecniche attraverso le quali è possibile immettere nel sistema orecchio – naso gola le acque termali o i loro gas a fini curativi delle affezioni laringoiatriche e dell'apparato respiratorio. Poiché nei locali di inalazione la temperatura è più elevata e con un discreto tasso di umidità, si consiglia al paziente, terminata l'applicazione, di attendere per qualche tempo nei locali attigui prima di passare alle cure successive.

Nell'*inalazione*, l'acqua termale, ad una temperatura di 38°C, viene suddivisa a mezzo del vapore in particelle delle dimensioni di 8/10 micron e viene inalata, per circa 10 minuti, salvo diversa prescrizione medica, ad una distanza di 10/20 cm., distribuendosi prevalentemente nelle vie aeree superiori e medie (naso, faringe, laringe). Il paziente deve respirare normalmente e senza sforzo, alternativamente dal naso e dalla bocca. Respirando lentamente l'adulto inala 1 - 1,5 litri di acqua termale nebulizzata in 8-10 minuti, mentre il bambino mezza dose.

Con l'*aerosol* s'introducono per via nasale e/o orale, per mezzo di una forcilla nasale e/o di un boccaglio o di una mascherina, fini particelle (2/4 micron) di acqua termale che raggiungono il naso, la faringe, la laringe, la trachea ed i bronchi. Per i pazienti più piccoli si consiglia la mascherina. Nell'uso delle forcille nasali si raccomanda al paziente di non infilarle verso l'alto ma di tenerle appena oltre le coane nasali, quasi parallele al suolo (o perpendicolare al suo naso) evitando così di irritarsi inutilmente i turbinati o il setto nasale deviato. La durata di ogni singola applicazione va da 6 a 10 minuti, aumentabile di 3 minuti al giorno.

La *nebulizzazione* consiste nel soggiornare in un ambiente saturo di particelle acquose, simili alla nebbia, di dimensioni che variano da alcuni micron a 50 /60 micron. Si garantisce così una loro penetrazione nell'apparato respiratorio, in profondità. È particolarmente consigliato nei bambini più piccoli. Il grado di umidità, presente in alcuni ambienti ed in particolare nella camera delle nebbie, anche se

può sembrare elevato, è parte integrante della cura. Nella camera delle nebbie, più che in altri settori, la temperatura e il giusto livello di umidità possono favorire la sudorazione cutanea e l'impregnazione dei tessuti: è quindi possibile che al termine della terapia, uscendo verso ambienti più freschi ed asciutti, si avverta la variazione di umidità. Per evitare questo noioso inconveniente, si raccomanda l'uso dell'accappatoio. All'uscita della camera delle nebbie si raccomanda di asciugarsi con un asciugamano pulito e indossare abiti asciutti. La durata va da 8 a 15 minuti.

L'humage impiega esclusivamente la componente gassosa (idrogeno solforato) che si libera dall'acqua termale raggiungendo i distretti delle vie aeree superiori (naso, faringe) ed inferiori (laringe, trachea, bronchi). Può essere eseguito per via nasale od orale, con i relativi boccagli o la mascherina qualora fosse stata richiesta per i pazienti più giovani. Entrambi gli accessori forniti devono essere tenuti dal paziente ad una distanza non inferiore ai 2 cm dal viso, raccomandando degli atti respiratori regolari; tempo di applicazione da 6 a 12 minuti ca, aumentabile di 3 minuti al giorno.

L'irrigazione nasale consiste nel far fluire acqua termale, alla temperatura di 36° - 38°C e attraverso un'oliva nasale, in una narice, facendola fuoriuscire dall'altra, così detergendo e stimolando la mucosa nasale ovvero ripulendola dalle croste e dalle secrezioni ristagnanti e preparandola a ricevere le particelle delle altre applicazioni inalatorie. Per tale motivo è consigliabile, a meno che il medico curante non dia disposizioni diverse, che l'irrigazione preceda sempre le cure del ciclo inalatorio e le insufflazioni. La testa dovrà essere chinata e inclinata facendo però attenzione che l'orecchio inferiore si trovi sempre più alto del naso, per evitare che l'acqua, tramite la Tuba di Eustachio, penetri nell'orecchio medio; l'oliva verrà appoggiata sulla narice superiore in modo che il flusso dell'acqua termale a bassa pressione defluisca attraverso l'altra narice, mentre si respira normalmente con la bocca aperta. Questa manovra sarà ripetuta a brevi intervalli per ogni fossa nasale per un tempo complessivo di 10 minuti.

La **doccia nasale** micronizzata consiste nell'inalare attraverso le narici le particelle d'acqua sulfurea emesse, ad una temperatura di 34° - 36°C, dal micronizzatore rinojet che viene consegnato il primo giorno di cura ad ogni singolo paziente. Questo va utilizzato con le medesime modalità e attenzione indicate per le irrigazioni nasali. La durata di ogni singolo trattamento è normalmente di 10' circa e un timer scandisce in cambio narice del rinojet dopo 5'. Si ottiene così una fluidificazione del muco ed un lavaggio delle cavità nasali e dei seni paranasali.

e) Insufflazioni e politzer

L'insufflazione endotimpanica, tipologia curativa della sordità rinogena, consiste nell'immissione di un getto di aria e idrogeno solforato a pressione regolabile nell'orecchio medio mediante un catetere Itard inserito nella cavità nasale fino allo sbocco in faringe della tuba di Eustachio. Nella cavità dell'orecchio medio il gas produce un fruscio che viene avvertito sia dal paziente sia dall'insufflatore tramite un fonendoscopio appoggiato sull'orecchio corrispondente. La durata della cura è di 1-2 minuti circa per orecchio, con una pressione compresa tra 0,1 ed 1 atm.. Viene praticata solo da medici, che hanno a disposizione la camera silente per l'esame audiometrico ed è prescrivibile dal medico curante a seguito di diagnosi effettuata da uno specialista in otorinolaringoiatria che indica anche le modalità di cura.

Attualmente, salvo casi particolari, vengono utilizzati cateteri sterili monouso in materiale plastico che consentono un ottimo raggiungimento terapeutico e che sono oltretutto meglio sopportati dal paziente. Questa tecnica è indicata nella prevenzione e nella terapia dei problemi catarrali dell'orecchio medio sia nel bambino che nell'adulto ovvero sordità rinogena, otiti croniche secretive e rino-otiti croniche.

Il **politzer crenoterapico** è previsto nel caso di intolleranza alle insufflazioni endotubariche ovvero per difficoltà all'inserimento del catetere. Consiste nel creare un aumento della pressione nel rinofaringe con una miscela di aria e gas termale immessa attraverso un'oliva di plastica inserita in una narice, tenendo chiusa l'altra. La durata di ogni seduta varia da 1 a 2 minuti per ciascuna narice, con una pressione compresa tra 0,3 ed 0,5 atm. Questa cura termale, che prende il nome dalla "manovra di Politzer" (deglutizione a narici completamente chiuse), ha le medesime indicazioni terapeutiche dell'insufflazione endotimpanica e, come questa, viene praticata esclusivamente da un medico e su indicazioni di uno specialista in otorinolaringoiatria.

3.2 Piscina Termale

La struttura è dotata di una piscina termale interna di acqua solfurea proveniente dalla sorgente e riscaldata a 32°C circa.

3.3 BENESSERE

Un sistema termale non può dirsi completo se alla cura della salute non viene affiancata una struttura per il benessere psicofisico poiché il miglioramento della forma fisica è espressione di cura e di prevenzione con particolare attenzione al benessere psicofisico della persona. Lo stabilimento termale è pertanto collegato all'Hotel Italia che dispone di un Centro Benessere per unire alle cure per la salute un gradevole relax per corpo e mente, liberandoli dalle fatiche e dallo stress. L'accesso al Centro Benessere⁹, consente di usufruire di sauna, bagno turco, minipiscina con idromassaggio e tisaneria. Presso la struttura esiste anche un centro estetico ove possono essere effettuati – a pagamento - trattamenti e massaggi connettivali, emo- linfatici e linfodrenanti¹⁰.

Nella **Sauna** si sfruttano l'alta temperatura ed il calore secco che, producendo un'intensa sudorazione, provocano l'eliminazione delle tossine, depurano il corpo dalle scorie e dalle impurità, migliorano il sistema cardiovascolare, donano un rilassamento muscolare e psicologico. L'effetto è ottimo nella cura dei reumatismi cronici, per alleviare i dolori dell'artrosi e rinforzare il sistema immunitario, per diminuire la ritenzione dei liquidi con effetti benefici sulla cellulite, per accelerare il metabolismo e migliorare la qualità del sonno. Una stufa particolare riscalda l'ambiente rustico, profumato dal legno e da essenze di erbe medicinali aromatiche. Queste caratteristiche inducono un forte senso di benessere e di beneficio per il corpo, le vie respiratorie, la cute.

Il **Bagno Turco**, in un ambiente apposito arricchito da un effetto cromatico a vari toni, sfrutta vapore aromatizzato con essenze e diffuso uniformemente, generando un forte effetto tonificante e rilassante, rivelandosi così una delle migliori terapie per combattere stress e tensione. Grazie alla combinazione tra umidità e calore il corpo si rilassa e la tensione muscolare diminuisce, rivelandosi così una delle migliori terapie per combattere lo stress, i dolori reumatici, problemi circolatori, raf-

⁹ Per consentire un migliore utilizzo del reparto la permanenza nel Centro Benessere è limitata ad un tempo massimo di 90 minuti a seduta.

¹⁰ I trattamenti descritti devono essere prenotati con anticipo al numero telefonico 0736801269 e disdetti almeno un giorno prima. I trattamenti e gli ingressi al centro benessere non usufruiti non sono rimborsabili.

freddori, impurità della pelle e altro.

La **Minipiscina** con Idromassaggio è quanto di meglio per ottenere un benessere diffuso a tutto il corpo, creando un forte senso di rilassamento, una stimolazione della circolazione, una purificazione e tonificazione della pelle. La vasca, dotata di sistema di depurazione a sfioro, consente di creare un'atmosfera di convivialità che stimola i vantaggi fisici e psichici dando una sensazione di rilassamento e benessere.

Nelle **Docce** a getto cromatico la doccia non è un semplice getto d'acqua, ma dona anche piacere e una rilassante sensazione di benessere.

3.4 OSPITALITÀ

Hotel Italia ***

Lo Stabilimento Termale di Acquasanta Terme è collegato direttamente con l'Hotel Italia (cat. tre stelle) che è quindi dotato di cure interne. L'Hotel comprende 80 camere dotate di televisione, un centro benessere di nuova realizzazione, un solarium, piscina interna, bar e salette per relax, gioco e TV. Le tariffe applicate sono a disposizione presso la reception. La struttura alberghiera offre altresì pacchetti promozionali diversificati e commisurati alla permanenza, comprendenti trattamento in pensione completa, l'accesso al centro benessere, al solarium, nonché la possibilità di usufruire di diversi trattamenti estetici.

TEMPI MINIMI DI ATTESA PER RILASCIO REFERTI E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

I referti vengono rilasciati entro 2 giorni lavorativi dall'effettuazione della richiesta da parte dell'utente. I tempi massimi di attesa per le prestazioni specialistiche e diagnostiche sono di una settimana.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Terme di Acquasanta S.p.A., nell'erogazione dei Servizi e, in generale, nei rapporti con i clienti, rispetta i seguenti principi fondamentali:

4.1 UGUAGLIANZA

Le modalità e le procedure di erogazione sono uniformi, senza distinzioni ingiustificate o in alcun modo dovute al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione e/o alle opinioni politiche.

Terme di Acquasanta si impegna a fornire a tutti gli utenti uguali Servizi, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni.

L'Azienda adotta misure atte a consentire la fruizione dei Servizi anche da parte di persone diversamente abili o di categorie di persone socialmente "deboli" o che necessitano di attenzioni e cure particolari, adoperandosi per adeguare le modalità di erogazione dei Servizi alle condizioni personali e sociali di tali utenti.

4.2 IMPARZIALITÀ

Terme di Acquasanta regola il proprio comportamento in conformità al principio di imparzialità e obiettività.

Terme di Acquasanta interpreta le condizioni generali e specifiche di erogazione dei Servizi e le normative di disciplina di settore alla luce e nel rispetto del principio di imparzialità.

4.3 CONTINUITÀ

Terme di Acquasanta si impegna a fornire i Servizi in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione, sospensione o irregolarità dei Servizi, sempre nel rispetto della normativa vigente, Terme di Acquasanta si impegna a darne opportuna comunicazione agli utenti e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

4.4 PARTECIPAZIONE

Terme di Acquasanta si impegna a garantire al Cliente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei Servizi.

4.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Nell'erogazione dei propri Servizi, Terme di Acquasanta persegue obiettivi di efficienza ed efficacia e adotta tecniche, tecnologie, conoscenze e mezzi organizzativi

adeguati al loro raggiungimento.

Il raggiungimento di tali obiettivi tiene conto della salvaguardia delle risorse impiegate, che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

4.6 RISERVATEZZA

I Servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti il cliente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.



5. STRUMENTI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 QUALITÀ DEI SERVIZI

Per convinzione aziendale e in ossequio alle normative¹¹ che fin dai primi anni '90 hanno posto la questione della centralità dei cittadini come asse portante in materia di qualità dei servizi offerti nelle strutture sanitarie pubbliche, Terme di Acquasanta S.p.A., oltre che affidarsi alle professionalità di cui si è dotata, nell'ottica di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dell'utente, pone da sempre particolare e sensibile attenzione al Cliente che, partecipando personalmente al processo terapeutico, è indiscutibilmente il principale indicatore di riferimento per ogni azienda che fornisce servizi, ancora di più nel caso in cui questi servizi attengono alla salute e cura della persona.

La qualità percepita dall'utente, il suo giudizio, risultano pertanto fondamentali per orientare ipotesi di intervento migliorativo ed egli è conseguentemente il principale indicatore di riferimento nell'ottica del miglioramento del servizio.

Per questo Terme di Acquasanta S.p.A. svolge una costante azione di monitoraggio, anche ricorrendo alle rappresentanze degli utenti e, contestualmente, per superare lacune conoscitive e metodologiche, cerca di migliorare gli stessi strumenti di rilevazione, perfezionandoli in una logica che dia loro sempre più completezza ed efficacia in considerazione anche delle differenze esistenti tra i cittadini in termini di bisogno e aspettative. E' infatti ormai entrato a far parte della cultura organizzativa il principio che la qualità è legata non più soltanto al rispetto di procedure di controllo di ordine tecnico-amministrativo, ma anche alla rilevazione degli aspetti relazionali e soggettivi insiti nella domanda espressa dai cittadini.

Per dette ragioni, aprendo il sistema ai segnali di disservizio che provengono dall'ambiente, l'azienda tiene conto:

- in primo luogo della dimensione temporale dell'erogazione dei servizi considerati (prenotazione, accesso, prestazione, ticket);
- in secondo luogo, seppure con intensità diversa, del personale, degli aspetti organizzativi, dei tempi, dell'accessibilità, degli ambienti e del confort, del servizio di contorno, della privacy, dell'esito/qualità delle cure, della percezione di miglioramento e dell'autopercezione dello stato di salute.

La qualità percepita quindi, concepita come sistema, costituisce per Terme di Acquasanta un'opportunità, un'occasione di ascolto e un'indicazione per definire strategie e per il miglioramento dei servizi offerti.

¹¹ D.lgs. 502/1992 e 517/1993

Senza ambiguità, l'azienda si pone sul mercato utilizzando il customer satisfaction in termini di "decidi cosa vuoi" e scopri "cosa vuole il cliente", garantisci la costanza del servizio e del miglioramento, che deve essere graduale e sostenibile, anche se minimo, nella prospettiva di garantire all'impresa profitti sempre più cospicui grazie alla fidelizzazione del cliente.

Si tratta di una politica della qualità basata su tre specifiche aree di intervento:

- qualità organizzativa legata alle risorse disponibili e alle modalità con cui vengono organizzate;
- qualità professionale o di processo, che si riferisce al prodotto, alle prestazioni, alla correttezza tecnica di esecuzione delle stesse anche nei termini di appropriatezza e tempestività, e in senso lato, al comportamento degli operatori;
- qualità percepita, che concerne invece l'esito (compreso il punto di vista del paziente) ossia le modificazioni delle condizioni di salute dovute agli interventi sanitari o al contrario il manifestarsi di complicazioni o effetti iatrogeni.

Il costo del cliente insoddisfatto è alto. Per ciascun cliente insoddisfatto che reclama ce ne sono molti che non lo fanno, ma che riferiscono la loro esperienza ad altre persone e da questo può derivare la peggiore pubblicità.

Ma la qualità percepita dal lato utente/cittadino deve essere anche integrata con il punto di vista del suo diretto interlocutore: l'operatore, che il management di Terme di Acquisanta S.p.A. tiene nella massima considerazione, valorizzandolo e stimolandolo ad una partecipazione attiva che comporti miglioramenti professionali, una formazione qualificante che si traduca anche in capacità comunicativa e di ascolto, di condivisione delle strategie, capace di conseguire gli obiettivi prefissati e di meglio assistere ed orientare l'utente, un processo lungo e complesso che coinvolge e attiva tutte le funzioni aziendali.

Ritenendolo aspetto particolarmente qualificante, l'Azienda svolge, in maniera sistematica e ricorrente, periodiche iniziative di educazione sanitaria su temi legati in modo specifico alle cure termali erogate o su argomenti di ordine sanitario generale.

5.2 INFORMAZIONI AL CLIENTE

Terme di Acquisanta fornisce ai clienti informazioni complete, chiare e aggiornate riguardo ai Servizi ed alle modalità di erogazione.

In particolare fornisce ai clienti, tramite opuscoli, consultazione informatica e consultazione telefonica e informazioni circa:

- le modalità di accesso ai Servizi;
- l'erogazione e le caratteristiche dei Servizi;
- le strutture in cui sono erogati i Servizi;
- i costi dei Servizi;
- le conseguenze e le eventuali controindicazioni dei Servizi;

- la modificazione delle modalità di erogazione dei Servizi e/o dei costi;
- la tutela dei propri diritti.

In ogni caso, Terme di Acquasanta garantisce la chiarezza, adeguatezza e comprensibilità delle informazioni fornite ai clienti, nonché la facilità di accesso ad esse.

5.3 RAPPORTI CON I CLIENTI

Nei rapporti con i clienti, Terme di Acquasanta si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con i clienti che nelle comunicazioni telefoniche. I dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi.

Per facilitare i rapporti con i clienti i dipendenti dell'Azienda sono muniti di badge di riconoscimento riportante il nome.

5.4 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

In ossequio a quanto precedentemente espresso sulla qualità dei servizi erogati, Terme di Acquasanta rileva il grado di soddisfazione dei clienti nonché eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte direttamente dal personale durante il contatto con i clienti;
- le comunicazioni scritte inviate dai clienti;
- i risultati emersi dai questionari messi a disposizione dei clienti in tutte le strutture.

6. TUTELA

6.1 DIRITTI DEI CLIENTI

Il cliente ha diritto:

- 1) di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- 2) di ottenere dagli uffici di Terme di Acquasanta informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- 3) di poter identificare immediatamente i propri interlocutori;
- 4) di ottenere dal personale sanitario e non, informazioni chiare, complete e comprensibili;
- 5) di ottenere che i propri dati, sensibili e non, rimangano segreti.

6.2 DOVERI DEI CLIENTI

- 1) Il cliente, quando accede ai centri di Terme di Acquasanta, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale;
- 2) L'accesso alle strutture delle Terme di Acquasanta S.p.A. esprime da parte del cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale; il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi di Terme di Acquasanta.
- 3) È dovere di ogni cliente informare Terme di Acquasanta, entro i tempi previsti, sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. L'organizzazione e gli orari previsti da Terme di Acquasanta devono essere rispettati.
- 4) Presso i centri di Terme di Acquasanta, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di riguardo verso il prossimo e di osservanza delle regole della struttura.
- 5) Non è consentito introdurre animali di compagnia nelle strutture delle Terme di Acquasanta S.p.A.
- 6) Il cliente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dei centri di Terme di Acquasanta, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

6.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella Carta, i clienti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a Terme di Acquasanta e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite dall'Area Qualità, al fine di garantire la migliore risoluzione delle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente.

Le osservazioni ed i reclami potranno essere presentati oralmente, tramite apposito questionario, tramite telefono, con comunicazione scritta, tramite e-mail ai numeri ed indirizzi indicati in questa guida.

I questionari di soddisfazione con le segnalazioni del cliente dovranno essere depositati nelle apposite urne presenti presso ogni reparto della struttura.

In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati a Terme di Acquasanta, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto e/o del comportamento ritenuto non adeguato ai propri diritti.

Terme di Acquasanta, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta al cliente.

Terme di Acquasanta garantisce risposta ai reclami inviati per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento.

6.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Terme di Acquasanta si uniforma ai principi legislativi in tema di trattamento dei dati personali.

Ai sensi del D. lgs. n. 196/2003, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali", Terme di Acquasanta garantisce il trattamento dei dati personali dei clienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Ai sensi dell'art. 76 del D. lgs. 196/2003, il trattamento dei dati personali idonei a rivelare lo stato della salute deve comunque avvenire, nel rispetto delle procedure dettate, al fine di tutelare la salute dell'interessato, di un terzo o della collettività.

In ogni caso, i dati personali sono:

- raccolti e utilizzati per finalità esplicite e legittime;
- esatti e aggiornati se necessario;
- pertinenti, completi e non eccedenti le finalità per le quali sono raccolti e trattati;
- conservati in una forma che renda possibile l'identificazione dell'interessato per il tempo necessario alle finalità per cui i dati sono raccolti.

Sono garantiti all'interessato i diritti di cui all'art. 7 D. lgs. 196/2003.

7. NORME DI COMPORTAMENTO NELLE EMERGENZE

Terme di Acquisanta ha messo a punto un sistema di gestione della sicurezza all'interno delle proprie strutture, a garanzia sia degli operatori che dei clienti.

In tutti gli ambienti sono esposte le planimetrie con l'indicazione delle uscite d'emergenza e i presidi di sicurezza.

Il personale di Terme di Acquisanta è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo.

In caso di emergenza i clienti sono invitati a:

1. mantenere la calma;
2. non utilizzare gli ascensori, servirsi delle scale;
3. portarsi in un luogo sicuro seguendo i percorsi di emergenza;
4. seguire le istruzioni impartite dal personale.

8. INFORMAZIONI UTILI

8.1 PERIODI E ORARI DI APERTURA

La Stagione Termale si svolge dal 15 Maggio al 12 Novembre. I reparti termali sono chiusi la domenica mentre sono regolarmente aperti nei giorni festivi infrasettimanali. Nei mesi di alta stagione gli orari di apertura possono essere prolungati. Si consiglia in ogni caso di verificare l'orario prima di programmare l'accesso alle strutture telefonando ai numeri indicati al punto che segue o visitando il nostro sito internet www.termiacquisanta.it

REPARTO	SERVIZI OFFERTI	ORARIO APERTURA
Balneofangoterapico	fangoterapia; balneoterapia; idromassaggi.	dal lunedì al sabato dalle 08,30 alle 11,15
Inalatorio	inalazioni; aerosol; polverizzazioni; docce nasali; docce nasali micronizzate;	dal lunedì al sabato dalle 08,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,00
Insufflatorio	insufflazioni endotimpaniche	dal lunedì al sabato dalle 08,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,00

8.2 ACCETTAZIONE

Il numero degli sportelli di accettazione aperti, valutato sulla base di una esperienza decennale e della valutazione del calendario delle affluenze, redatto annualmente e che costituisce anche strumento di informazione per gli utenti al fine di evitare per quanto possibile attese e code, varia da 1 in bassa stagione a 3 in alta stagione.

E' presente un sistema elimina-code mediante tagliandi numerici e display elettronico.

Il giorno di inizio del ciclo di cura bisognerà espletare le pratiche burocratiche presso i citati sportelli di accettazione e quindi, dopo la prevista visita medica con prescrizione delle terapie, passare all'ufficio cassa e, salvo che per le terapie soggette a prenotazione (fanghi, bagni e idromassaggi) nonché controindicazioni mediche, iniziare immediatamente le cure.

Presso il centro termale, per ridurre al minimo i tempi di attesa, il personale medico dedicato all'accettazione varia da 1 a 3 in base al periodo e all'affluenza.

Per rendere trasparenti e meno onerose le attese all'accettazione è stato introdotto un sistema elettronico che consente di eliminare le code previo ritiro di apposito tagliando numerato distribuito dall'apparecchio posto di fronte all'ingresso delle terme.

Al momento dell'accettazione ogni utente che desidera usufruire di cure convenzionate con il S.S.N. dovrà presentarsi munito di:

- prescrizione del medico o pediatra di famiglia o di specialista S.S.N.;
- fotocopia del codice fiscale;
- fotocopia della tessera sanitaria;
- documento di riconoscimento in corso di validità attestante la residenza dell'assistito;
- eventuali esami clinici e documenti sanitari utili ai fini di una più corretta valutazione in fase di visita medica di ammissione.

Il personale medico che opera presso il centro termale varia da un minimo di 2 in bassa stagione a un massimo di 4 in alta (agosto, settembre, ottobre)

8.3 INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

La Stagione Termale si svolge dal 15 Maggio al 12 Novembre. Nel periodo invernale contattare la sede Amministrativa.

La domenica i reparti di cura sono normalmente chiusi mentre sono aperti nelle festività infrasettimanali.

Gestiti dall'Hotel Italia, sono a disposizione degli utenti un bar interno e un parco attiguo allo stabilimento termale.

È possibile ricevere informazioni sui servizi ed effettuare le prenotazioni in uno dei

seguenti modi:

1) visitando il sito internet <http://www.termieacquasanta.it/home.htm>

2) telefonando – in orario di ufficio - ai seguenti numeri:

- **Stabilimento Termale** **0736 801268;**
- **Hotel Italia** **0736 801269 – 802606;**
- **Amministrazione** **071 2802413**

3) via email all'indirizzo: info@termieacquasanta.it;

4) posta ordinaria:

- **Direzione e Amministrazione - via del Castellano n.47, 60129 Ancona;**
- **Stabilimento Termale e Hotel Italia, via delle Terme n.59, Acquasanta Terme(AP)**

8.4 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Sulla strada nazionale n. 4 Salaria, a 18 chilometri da Ascoli Piceno, si trovano le Terme di Acquasanta, nel comune di Acquasanta Terme(AP), cittadina collocata a 400 m.s.l.m., protetta nella parte settentrionale dai monti Sibillini, massiccio associato ad un passato di suggestive leggende e ad un presente rigoglioso per quanto concerne la tutela della flora e della fauna tipiche dei luoghi. Il suo territorio, la cui superficie sfiora i 140 kmq., è compreso nel perimetro del Parco Nazionale del Gran Sasso e dei Monti della Laga, limitrofo al Parco Nazionale dei Monti Sibillini, incastonato tra le alte montagne e verdeggianti colline che preservano le acque termali rinomate da sempre.

L'uscita di San Benedetto del Tronto dell'autostrada A14 dista 48 chilometri; da qui si prosegue con la superstrada imboccando la Salaria che congiunge San Benedetto a Roma.

COME ARRIVARE AD ACQUASANTA TERME

AUTO

Da Nord e da Sud

Prendere l'autostrada A14, seguire la direzione San Benedetto del Tronto – Ascoli Piceno, continuare sulla RA11, uscire in direzione Roma, continuare sulla SS 4 e seguire le indicazioni per Acquasanta Terme.

Da Ascoli Piceno

Prendere la SP 235, continuare sulla SS 4 e seguire le indicazioni per Acquasanta Terme.

Treno/Bus

In treno

Si raggiunge la stazione ferroviaria di Ascoli Piceno (a 20 km circa) e si prosegue in autobus con le linee Start. In alternativa, è possibile raggiungere la stazione ferroviaria di San Benedetto del Tronto (a circa 48 km) e proseguire in autobus con le linee Flixbus. Per consultare gli orari dei treni visitare il sito web delle Ferrovie dello Stato www.ferroviedellostato.it/.

In autobus

Autolinee Start www.startspa.it/

Flixbus www.flixbus.it/

Aereo

Aeroporto di Falconara Marittima(AN) (150 km circa) Aeroporto di Pescara (100 km circa)

Mare

Il Porto di Ancona dista 140 km circa - è collegato con i porti della Grecia, Croazia, Turchia, Albania, Montenegro. Per maggiori informazioni visitare il sito web della società Dorica Port Services che gestisce il traffico passeggeri e mezzi all'interno del porto di Ancona www.doricaportservices.com.

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata realizzata grazie al contributo fondamentale delle associazioni che rappresentano gli utenti e degli utenti stessi, attraverso le segnalazioni e la compilazione dei questionari di gradimento.

I principi in essa enunciati devono ritenersi validi e operanti in condizioni di normalità, con esclusione di situazioni straordinarie, quali, a mero titolo esemplificativo, eventi naturali eccezionali, scioperi e provvedimenti della Pubblica Autorità.

La Carta dei Servizi viene inviata all'Ordine dei Medici della Provincia di Ascoli Piceno, alle Istituzioni, ai Medici di medicina generale e pediatri, ai Farmacisti e alle Strutture Sanitarie competenti.

NOTA: tutte le informazioni contenute nella presente pubblicazione sono da considerarsi indicative. Consigliamo sempre di rivolgersi agli uffici di Terme di Acquasanta S.p.A. per conoscere con precisione orari, prezzi e indicazioni generali in vigore. Ci scusiamo per eventuali errori e ringraziamo chiunque volesse segnalarli.

Aggiornamento al : 8/5/2024