

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per l'interesse dimostrato nei confronti dell'Albergo Terme Santamaria. Di seguito troverà nostra Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi contiene informazioni generali sui servizi termali e in particolare sui trattamenti terapeutici convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, nonché i principi e gli impegni promossi da parte dell'Albergo Terme Santamaria nell'erogazione dei Servizi, allo scopo di garantire uno standard di qualità ed eccellenza. La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995. Le condizioni e le modalità di offerta dei Servizi agli utenti si uniformano ai principi contenuti nella Carta e, in ogni caso, alle normative vigenti a livello nazionale e comunitario. Presso gli uffici dell'Albergo Terme Santamaria sono, inoltre, disponibili appositi questionari per segnalare eventuali problemi e presentare possibili lamentele e consigli sulle nostre strutture e sui Servizi. Le segnalazioni degli utenti contribuiscono a far sì che l'Albergo Terme Santamaria fornisca soluzioni e servizi di qualità sempre più elevata. Le saremo grati inoltre se vorrà segnalarci eventuali errori o mancanze nel presente documento o nel nostro sito internet <https://www.albergotermesantamaria.it/>

La nostra struttura adotta ogni misura per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus SARS COV-2 rispettando le indicazioni degli Enti preposti.

Per questo motivo l'organizzazione per l'anno in corso ha deciso di erogare solo le prestazioni riguardanti la fangoterapia. La dotazione organica del personale rispetto agli anni precedenti potrebbe essere rimodulata in seguito all'emergenza sanitaria da Covid-19.

La Direzione

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Organigramma

2. ORIGINI E CARATTERISTICHE DELLE ACQUE TERMALI

3. MISSIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Uguaglianza, imparzialità, continuità

3.2 Diritto di scelta

3.3 Efficienza ed efficacia

3.4 Cortesia e trasparenza

3.5 Efficienza ed efficacia

3.6 Riservatezza

3.7 Partecipazione

4. QUALITÀ E PRIVACY

4.1 Qualità

4.2 Privacy

4.3 Semplificazione delle procedure

4.4 Informazioni agli utenti

4.5 Rapporto con gli utenti

4.6 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti

4.7 Gestione dei reclami

4.8 Diritti dell'utente

4.9 Doveri dell'utente

5. SERVIZI OFFERTI

5.1 Trattamenti e tecniche terapeutiche

5.2 Terapie in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

5.3 Come usufruire delle cure termali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

5.4 Controindicazioni all'esecuzione delle cure termali

5.5 Terapie Accessorie E Trattamenti Complementari

5.6 Visita medica di accettazione

6. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

- 6.1 Prenotazione**
- 6.2 Accettazione**
- 6.3 Informazioni**
- 6.4 Pagamento delle prestazioni**
- 6.5 Criteri di Esenzione**
- 6.6 Liste di attesa**
- 6.7 Accoglienza**
- 6.8 Fasi di accesso alle cure**

7. COME RAGGIUNGERCI

8. BARRIERE ARCHITETTONICHE

9. SOGGETTI FRAGILI

10. STANDARD DI QUALITÀ

11. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

12. COSTO DEL SERVIZIO

13. PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO

14. NUMERI UTILI

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM 19.05.1995, "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

La Carta dei Servizi dell'Albergo Terme Santamaria contiene:

- l'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale della struttura;
- una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili ed accessibili i servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti;
- l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici;
- l'identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

La Carta dei Servizi, infatti, non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il Sistema di Gestione per la Qualità .

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L' **Albergo Terme Santamaria** nasce circa 70 anni fa nella suggestiva quiete delle verdi colline e della valle del fiume Garigliano.

La struttura è a conduzione familiare, oltre alle benefiche cure termali e a quelle estetiche, è possibile trascorrere, deliziati da una cucina tipica regionale, semplice e genuina curata direttamente dalla titolare, una piacevole vacanza di relax. Coniuga efficacemente le finalità di lucro con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che ad essa si rivolgono in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell'aggiornamento della propria attività e

del proprio personale. L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

L' **Albergo Terme Santamaria** dispone di due strutture:

- un centro termale accreditato al Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.);
- un albergo

Nell'ambito delle strutture sopra citate il complesso termale dispone di:

- Idromassaggi
- Reparto cure termali inalatorie
- Reparto bagni termali
- Reparto fanghi termali

La figura del Direttore Sanitario è ricoperta dal Dott. Baldascino Giovanni iscritto all'Albo Provinciale dei Medici Chirurghi di Latina con numero d'ordine n. 862 del 10/12/1976



1.1 Organigramma

Vedi allegato.

2. ORIGINI E CARATTERISTICHE DELLE ACQUE TERMALI

L'acqua minerale delle **Terme Santamaria** è classificata come “acqua minerale naturale sulfurea bicarbonato-solfato-salzo alcalina ed alcalino-terrosa ipertermale” e sgorga a temperature oscillanti tra i 38° e 48°.

Particolarmente idonea per la cura delle malattie artroreumatiche, otorinolaringoiatriche, delle vie respiratorie, dermatologiche e dell'apparato genitale femminile.

3. MISSIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La missione dell'**Albergo Terme Santamaria** è quella di contribuire a migliorare la salute ed il benessere dei propri clienti, offrendo il miglior servizio possibile.

La soddisfazione del cliente, salvaguardando l'ambiente ed il territorio nel rispetto delle leggi vigenti, è uno dei nostri obiettivi principali.

Per fare ciò si impegna a:

- Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo la terapia più adeguata ai problemi diagnosticati;
- Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
- Assicurare un'assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche finanziarie e commerciali a tutela di tutti i pazienti e dei loro diritti.
- Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
- Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;

- Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
- Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
- Garantire il segreto professionale;
- Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
- Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

L'azione dell'organizzazione si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, di legalità in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

3.1 Uguaglianza, imparzialità, continuità

L' Albergo Terme Santamaria si assume l'impegno di garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli Utenti, senza alcuna distinzione, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche e di assicurare un comportamento deontologicamente equanime da parte di tutto il personale operante nella struttura. I servizi sono erogati dal lunedì al sabato, al fine di assicurare la continuità delle prestazioni (per gli orari si veda il § 6, Tabella 1).

3.2 Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

3.3 Cortesia e trasparenza

Trasparenza e garanzia della qualità nella modalità di erogazione delle prestazioni, nella disponibilità al confronto con le altre strutture termali, similari e non, nella chiara esplicazione degli obiettivi, nella loro attuazione e nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza. In sintesi, nella costruzione di un sistema di qualità. Ciascun cliente è pregato di segnalare le proprie osservazioni o i propri suggerimenti attraverso le schede prestampate poste nelle sale di attesa. Le terme si impegnano a tenere conto di quanto suggerito ed a rispondere se richiesto.

3.4 Rispetto

L' Albergo Terme Santamaria assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

3.5 Efficienza ed efficacia

I servizi offerti devono essere erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. A tal fine l'adozione, da parte della struttura, di un Sistema Qualità, a norma UNI EN ISO 9001:2015, ha garantito e garantisce:

- l'individuazione di obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi attraverso la Politica per la Qualità e i correlati obiettivi annuali
- la misurazione delle prestazioni dei servizi erogati attraverso appositi indicatori, quantificati periodicamente e riportati sulla Carta dei servizi aggiornata con cadenza annuale.

3.6 Riservatezza

Il personale operante nell'organizzazione si impegna a garantire ed assicurare l'assoluta riservatezza del trattamento dei dati in ingresso ed in uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della privacy. In particolare:

- I dati anagrafici e personali vengano trattati solo dagli incaricati e per le funzioni necessarie ad espletare il servizio;
- pubblicazione per affissione nelle sale d'attesa dell'informativa redatta sulla base di quanto previsto del Regolamento Europeo 679/2016;
- coupon per il rilascio del consenso alla raccolta, trattamento, conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili da parte dell'utente;
- misure di sicurezza per la protezione dei dati personali e sensibili nei confronti di terzi.

3.7 Partecipazione

L' **Albergo Terme Santamaria** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

4. QUALITÀ E PRIVACY

4.1 Qualità

L'**Albergo Terme Santamaria** si è dotato di un Sistema di Gestione aziendale per la Qualità, ed ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale, il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli "misurabili" attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell'Utente. Ispezioni periodiche da parte dell'Ente di Certificazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate, reiterando la certificazione solo nel caso in cui l'azienda abbia dimostrato di aver raggiunto gli scopi dichiarati.

I nostri capisaldi sono:

- l'attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua al cliente);
- l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici aziendali (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).
- il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione, che conduce alla continua ricerca per l'acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello aziendale e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.
- la scelta di fornitori certificati ISO o qualificati, che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza, l'elevato livello delle conoscenze professionali, e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti, per operare in qualità totale, al fine di assicurare la soddisfazione delle esigenze esplicite od implicite dei propri clienti. Il viaggio della qualità è stato fortemente voluto dalla dirigenza aziendale e condiviso da tutto lo staff, da sempre impegnato nel controllo della qualità totale. Il raggiungimento della certificazione, rappresenterebbe il riconoscimento formale di un cambio di mentalità nel modo di operare, nonché l'interiorizzazione di una nuova filosofia con cui l'azienda può ottenere i massimi vantaggi, grazie ad una migliore gestione e alla riduzione dei costi della non qualità mediante:

- il costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature;
- il costante aggiornamento e consapevole coinvolgimento del personale.

Ad intervalli regolari vengono effettuati gli AUDIT Interni con lo scopo di assicurare il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Qualità.

4.2 Privacy

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il decreto indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto dell'art. 13 del succitato decreto la Direzione ha provveduto, a rendere visibile nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali.

Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di chiusure ermetiche.

4.3 Semplificazione delle procedure

L' **Albergo Terme Santamaria** limita le procedure e le formalità necessarie per l'accesso degli utenti ai Servizi. Le modalità di prenotazione dei Servizi sono rese comprensibili e facilmente accessibili.

4.4 Informazioni agli utenti

L' **Albergo Terme Santamaria** fornisce agli utenti una completa, chiara e aggiornata informazione riguardo ai Servizi e alle modalità di erogazione.

In particolare, fornisce agli utenti, tramite opuscoli e consultazione informatica (e telefonica) le 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, l'Organizzazione garantisce la chiarezza, adeguatezza e comprensibilità delle informazioni fornite agli utenti, nonché la facilità di accesso ad esse.

4.5 Rapporto con gli utenti

Nei rapporti con gli utenti, l'**Albergo Terme Santamaria** si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti della Struttura sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche.

La Direzione dell' **Albergo Terme Santamaria** e i dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi.

Presso l'accoglienza sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

4.6 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti

Per valutare il raggiungimento della qualità e degli obiettivi perseguiti, l'**Albergo Terme Santamaria** esegue apposite verifiche. In conseguenza dei risultati accertatisi riserva di confermare o ridefinisce gli obiettivi di qualità al fine comunque di un miglioramento dei Servizi.

L' **Albergo Terme Santamaria** rileva il grado di soddisfazione degli utenti sui Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative degli utenti sui Servizi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti e degli appositi questionari che gli utenti possono restituire compilati;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

4.7 Gestione dei reclami

L' Azienda si impegna ad esaminare, con la massima tempestività, suggerimenti o reclami verbali e scritti da parte dell'utenza. Sui reclami scritti l'Azienda, dopo aver provveduto e richiedere alle singole funzioni interne le informazioni inerenti al caso, fornirà all'interessato, sempre per iscritto, utili risposte formali entro 30 giorni, comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi nel caso il reclamo sia stato giudicato rilevante della direzione. Tali reclami potranno pervenire all'azienda:

- con consegna diretta presso la direzione;
- mediante fax al n.0771.672216 o la posta indirizzandoli alla Direzione dell'Albergo Terme Santamaria, via delle Terme, 423 - 04021 Castelforte (LT);
- a mezzo posta elettronica a santamariaterme@libero.it.

Sulla base delle attività l' **Albergo Terme Santamaria**:

- verifica periodicamente la qualità dei Servizi e valuta il grado di soddisfazione degli utenti;
- definisce un piano di miglioramento della qualità dei Servizi modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standards correnti.

4.8 Diritti dell'utente

- ⇒ L'utente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- ⇒ L'utente ha diritto di ottenere dagli uffici dell'Albergo Terme Santamaria informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente i propri interlocutori.
- ⇒ L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili.
- ⇒ L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

4.9 Doveri dell'utente

- ⇒ L'utente, quando accede alle cure 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 medico, infermieristico, tecnico e con la direzione.
- ⇒ L'accesso all' **Albergo Terme Santamaria** esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- ⇒ È dovere di ogni utente informare tempestivamente all' **Albergo Terme Santamaria** sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- ⇒ L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi dell' **Albergo Terme Santamaria**.
- ⇒ Presso l' **Albergo Terme Santamaria**, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- ⇒ L'organizzazione e gli orari previsti dall' **Albergo Terme Santamaria** devono essere rispettati.
- ⇒ Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell' **Albergo Terme Santamaria** ed il benessere dell'utente.

5. SERVIZI OFFERTI

L'elenco dettagliato delle prestazioni offerte è a disposizione dell'Utenza presso il Servizio Accettazione e di seguito elencate.

5.1 Trattamenti e tecniche terapeutiche

Le acque termali che nascono dalle nostre fonti sono ricche di minerali, di virtù terapeutiche e benefiche per l'organismo.

E' possibile scegliere tra numerosi trattamenti esclusivi, veri e propri programmi di salute e bellezza per viso e corpo: trattamenti estetici, ma anche strategie di equilibrio e benessere.

Immersi in vasche di acqua tiepida sarete massaggiati e coccolati da getti tonificanti o purificati dalla fangoterapia. Per tornare rinnovati alla vita di tutti i giorni.

Le acque sono indicate nella cura delle seguenti patologie:

1. **Malattie Reumatiche:** Reumatismi extra articolari - osteoartrosi ed altre forme degenerative - reumatismi infiammatori in fase di quiescenza - sindrome del tunnel carpale.
2. **Malattie delle vie respiratorie:** Sindromi rinosinusitiche - bronchiali croniche - bronchiectasie - bronchiti croniche semplici o accompagnate a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato, complicato da insufficienza respiratoria e/o da cuore polmonare cronico).
3. **Malattie Dermatologiche:** Eczema e dermatite atopica (escluse le forme acute vescicolose ed essudative) - dermatite seborroica - rosacea - psoriasi (escluse le forme pustolose, eridrotermica ed inversa).
4. **Malattie Otorinolaringoiatriche:** Faringotonsilliti croniche - rinopatia vasomotoria - faringiti croniche - sinusiti croniche recidivanti - sinusiti iperplastiche.

Le principali metodiche utilizzate sono:

BALNEOTERAPIA	
	<p>Il paziente si immerge in una vasca di acqua termale, ad una temperatura di 37°/39° per circa 15 minuti. Il bagno termale è indicato sia per malattie artroreumatiche sia per malattie dermatologiche.</p>
FANGOBALNEOTERAPIA - FANGHI TERMALI	
	<p>Consiste nell'applicare fango maturo (argilla per uso termale maturata in acqua termale) in modo parziale o totale sul corpo del paziente, ad una temperatura di 40° circa e per una durata che varia dai 10 ai 15 minuti. Al termine, viene tolto il fango, lavato con doccia di acqua termale e fatto immergere per circa 10 minuti in vasca, sempre di acqua termale, ad una temperatura di 37°/38°. Dopo la terapia segue la fase di sudorazione, detta <i>reazione</i>, di circa 30 minuti e nella quale si espellono le tossine.</p>
NOTE	<p><i>Il fango deve essere fatto a digiuno e per un buon esito, onde scongiurare danni alla salute, sono da evitare sbalzi di temperatura, freddo, umidità, affaticamento fisico, disordini dietetici ed eccessivo consumo di bevande ghiacciate.</i></p>

AEROSOL TERAPIA



Gli apparecchi suddividono l'acqua minerale in particelle di dimensioni con diametro da 3 a 10 micron che si diffondono prevalentemente nelle vie respiratorie alte.

IDROMASSAGGIO



Consiste nell'unire i benefici dell'acqua sulfurea del bagno termale con quelli della pressione dei getti dell'idromassaggio. Indicato sia per malattie dell'apparato articolare, sia muscolare che di alcune affezioni dell'apparato circolatorio.

MASSOTERAPIA



La massoterapia è un'antica forma terapeutica che consta di un insieme di diverse manovre eseguite sul corpo per poter lenire dolori muscolari o articolari, allentare tensioni e affaticamento muscolare, per tonificare il volume di alcuni tessuti e ovviamente va anche a migliorare il benessere psichico del soggetto. La massoterapia apporta benefici all'intero organismo come, ad esempio, miglioramenti alla circolazione sanguigna e linfatica, relax muscolare, benessere e distensione

5.2 Terapie in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

- Fanghi e bagni terapeutici composti da: *Fango + Doccia termale + Bagno termale + Reazione sudorale.*
- Fanghi e docce di annettamento composti da: *Fango + Doccia termale + Reazione sudorale.*
- Bagni terapeutici per malattie artroreumatiche.

- Inalazioni ed Aerosol.

5.3 Come usufruire delle cure termali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

Essere muniti di ricetta medica (solo ricettario ASL) dello specialista o del medico di base, rilasciata durante l'anno in corso (es. periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020).

1. È necessario che il medico o lo specialista specifichi la diagnosi e relativa cura termale negli esatti termini previsti dal Ministero della Sanità e che la ricetta compilata sia completa e leggibile in ogni sua parte, in caso contrario lo stabilimento termale, dovendosi attenere alle nuove disposizioni ASL, non può accettarle.
2. Il periodo di cura previsto dalla ASL è di 12 giorni continuativi, eventuali interruzioni, dovute a motivi di salute, dovranno essere comprovate da certificato medico, per poter portare a termine l'intero ciclo, entro e non oltre 30 giorni dall'interruzione.

5.4 Controindicazioni all'esecuzione delle cure termali

Le controindicazioni all'esecuzione delle cure termali sono:

- fase acuta e subacuta della malattia in genere;
- età molto tenera o avanzata;
- gravidanza;
- marcata ipertensione arteriosa,
- grave astenia nervosa,
- epilessia,
- arterosclerosi cerebrale,
- varici voluminose e ulcerate,

- emofilia,
- nefropatie,
- malattie della pelle molto umide, irritate o bollose,
- TBC polmonare e rinofaringea,
- stati di eretismo,
- stati di grave deperimento e di cachessia,
- disturbi cardiocircolatori.

5.5 Terapie Accessorie E Trattamenti Complementari

Presso la nostra struttura è possibile effettuare anche trattamenti estetici non in convenzione con il S.S.N. come:

- Idromassaggio
- Massaggio estetico
- Maschera di argilla per il viso e per il corpo

La struttura, oltre al direttore sanitario dello stabilimento, sempre presente durante lo svolgimento delle terapie, si avvale della consulenza di tre figure mediche specialistiche, a supporto dello stesso; un ortopedico, un otorinolaringoiatra ed un cardiologo; ciascuno dei tre medici è presente nello stabilimento per 2 ore settimanali nei giorni concordati con la direzione. I medici specialisti presenti sono l'**Ortopedico**, l'**Otorino** e il **Cardiologo**.

5.6 Visita medica di accettazione

La visita medica è obbligatoria per poter accedere a qualsiasi tipo di cura (convenzionata e non) e viene eseguita dal Direttore Sanitario dello stabilimento, il quale:

- misura la pressione;
- controllo del peso;
- verifica che sussistano le condizioni generali di idoneità fisica per poter effettuare la terapia;

- provvede a rilasciare al cliente l'informativa sulle controindicazioni.

6. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Tabella 1 – Orario d'apertura

Servizio	Lunedì - Sabato	Domenica	Note
Direzione	08.00 – 13.00 15.00 – 18.00	Chiuso	Per qualsiasi esigenza al di fuori degli orari previsti ci si può rivolgere direttamente alla titolare e sua figlia nell'ufficio della direzione.
Accettazione	07.00 – 12.30 15.00 – 18.00	Chiuso	
Reparti di fango balneoterapia	06.00-18.00 Solo su prenotazione	Chiuso	Causa Covid gli orari sono stati rimodulati
Reparto di inalazioni ed aerosol	7.00 – 11.30 15.00- 18.00	Chiuso	Causa Covid il servizio è stato sospeso per l'anno 2020
Massoterapia	06.30 – 13.00	Chiuso	Causa Covid il servizio è stato sospeso per l'anno 2020

6.1 Prenotazione

La prenotazione delle terapie, può essere effettuata tramite:

- e-mail;
- fax;
- telefono;
- richiesta diretta;

È gradita la prenotazione delle cure (soprattutto per la fango-balneoterapia e per la massoterapia) almeno con due settimane di anticipo.

L' **Albergo Terme Santamaria** fornisce il kit personale per l'aerosolterapia, fornito in busta personale composto da:

- 12 bavaglino;

- tubo per aerosol;
- forcilla con custodia o mascherina;
- cuffia.

I clienti, che effettuano cure di fango-balneoterapia e massoterapia devono presentarsi provvisti di:

- pianelle antiscivolo,
- costume,
- telo da bagno/accappatoio

6.2 Accettazione

L'ufficio ACCETTAZIONE/RECEPTION è ubicato al 1° piano dell' **Albergo Terme Santamaria**.

L'ufficio Accettazione/Reception svolge le seguenti attività:

- prenotazione per effettuare le cure termali senza soggiornare;
- prenotazione dei soggiorni;
- ricezione e registrazione dei clienti dell'albergo;
- ricezione e registrazione dei clienti che effettuano solo le cure termali;
- controllo delle attività svolte in sede, affinché questa avvengano nel rispetto delle norme civili e del rispetto reciproco:
- presa in carico per la risoluzione di eventuali problemi sorti nel corso delle attività svolte nell'ambito della Struttura;
- collaborare attivamente con il Direttore Sanitario nell'interesse e nella tutela dei clienti/pazienti e di tutto il personale presente nella struttura.

Il paziente che vuole accedere alle cure termali, oltre alla documentazione richiesta, deve essere visitato dal Direttore Sanitario, il quale, sottopone l'informativa sulle controindicazioni alle cure termali, e compila la Scheda visita

medica di accettazione”, che il paziente porterà in accettazione per completare l’iter di registrazione. L’addetto all’accettazione controlla che la ricetta sia compilata in tutte le sue parti e verifica, ponendo particolare attenzione alla patologia e al tipo di cura prescritta, presenza di eventuali esenzioni. Controlla, inoltre che siano presenti:

- il timbro del medico prescrittore con il suo numero di codice regionale;
- si accerta che, nell’anno in corso, il paziente non abbia usufruito di altri cicli di cure in convenzione con il S.S.N.; infatti, ad eccezione di alcuni pazienti che godono di particolari forme di esenzione, ciascun cittadino ha diritto ad un solo ciclo di cure l’anno.

Se il paziente usufruisce di altro tipo di esenzioni (di reddito per esempio) non presenti sulla ricetta è invitato a farlo presente all’addetto all’accettazione, il quale provvederà ad applicare le relative disposizioni.

6.3 Informazioni

Le informazioni sulla Struttura e sui servizi offerti possono essere acquisite in diversi modi, infatti, l’ **Albergo Terme Santamaria** è presente sul web con un proprio sito: www.albergotermesantamaria.it /

Gli utenti venuti a conoscenza della nostra struttura possono chiedere ulteriori informazioni, prima di effettuare la prenotazione, sia telefonicamente o attraverso e-mail. Il receptionist risponderà alle richieste con cortesia e disponibilità, cercando di fornire tutte le delucidazioni di cui il cliente necessita e cercando di rilevare le sue aspettative per poter, ove possibile, rassicurarlo che le stesse saranno soddisfatte.

6.4 Pagamento delle Prestazioni

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento del ticket secondo la normativa vigente. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è

abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito;
- assegno.

6.5 Criteri di Esenzione

Sono esenti:

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.
2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

- A. I minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
- B. Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo, rilasciato dalla Questura;

- C. Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;
- D. Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

Presso l'accettazione è possibile consultare il tariffario delle prestazioni erogabili.

6.6 Liste di attesa

Considerando che l'erogazione del servizio avviene nel breve periodo, non è presente una lista d'attesa. È possibile accettare i pazienti anche senza un appuntamento. In questo caso il personale dell'accettazione lo inserirà sul planning del giorno sulla base della disponibilità, tenendo conto di un numero massimo di appuntamenti giornalieri, al fine di non creare un possibile sovraffollamento e quindi un disagio alla clientela.

Il criterio di base con il quale i pazienti vengono inseriti nei cicli terapeutici è normalmente dettato dalla data di prenotazione; esistono tuttavia delle condizioni che impongono una priorità negli appuntamenti.

6.7 Accoglienza

La struttura dispone di una sala di attesa riservata ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli. In sala d'attesa sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente. La struttura effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno.

Il personale di segreteria è tenuto a prendere in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa. Ogni paziente può rivolgersi al personale

preposto negli orari indicati per presentare richieste di informazioni, reclami o suggerimenti relativi ai servizi erogati. Il personale è preparato per svolgere le funzioni di accoglienza, informazione e favorire la tutela e la partecipazione del paziente nel suo percorso all'interno della struttura.

I suoi compiti specifici sono:

- accogliere, informare e illustrare le attività della struttura e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, elevandone la conoscenza;
- promuovere conoscenze su temi di rilevante interesse;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli strumenti organizzativi, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine della amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ai Servizi;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- rendere agevole l'utilizzazione dei servizi, delle disposizioni normative e amministrative della struttura, attraverso l'ausilio di materiale cartaceo o con l'utilizzo dei mezzi informatici;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinamento con altri servizi, utili alla risoluzione di problematiche esterne ed interne;
- attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
- Recepire reclami e situazioni di disservizio.

È pertanto il luogo di incontro, anche virtuale, della struttura con l'utente che ha necessità o è interessato a conoscere i servizi erogati, informarsi, segnalare o semplicemente voler dialogare. L'attività è legata soprattutto alla particolare

attenzione agli aspetti di “umanizzazione” e dignità del paziente ed in particolare del bambino malato, del disabile e dei suoi familiari.

6.8 Fasi di accesso alle cure

È possibile accedere alle cure secondo due modalità:

1. presentando la ricetta medica rilasciata dal proprio medico curante; a tal proposito, si precisa che la ricetta per cure termali ha la validità di un anno solare;
2. effettuando il ciclo di cure privatamente, previa consultazione con il proprio medico curante o medico specialista.

I pazienti che non sono in possesso di una ricetta o prescrizione medica possono accedere alle cure termali effettuando una visita con i medici delle terme. In questo caso le cure termali saranno erogate a pagamento.

Umanizzazione

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il miglioramento dell'accoglienza e l'accessibilità degli utenti.

Le aree di accoglienza e di attesa dei pazienti e degli accompagnatori sono state pensate tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

In merito al comfort degli utenti la direzione ha messo a disposizione uno schermo in cui nei momenti di attesa gli utenti possono vedere programmi televisivi scelti dalla direzione.

Il paziente dopo la registrazione dei dati Anagrafici e delle cure richieste viene fatto accomodare in sala di aspetto la cui capacità ricettiva e funzionalità è tale da permettere una attesa di pochi minuti necessaria anche per evitare affaticamenti (agli anziani e alle donne in avanzato stato di gravidanza).

Capacità della sala e dei tempi di attesa sono decisi sulla base delle valutazioni del numero di prestazioni per tipologia giornaliera.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi;*
- Guida ai servizi tradotta in inglese;*
- Carta europea dei diritti del malato;*
- Cartello pazienti fragili;*
- Politica della Qualità*
- Organigramma.*

Il nostro centro ha l'obbligo di accogliere il cliente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

Responsabili per la Direzione

Direttore Sanitario
Responsabile Amministrazione
Responsabile Sistema Gestione Qualità

Dott. Baldascino Giovanni
Dalida Santamaria
Dalida Santamaria

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale.

7. COME RAGGIUNGERCI

AUTO: Autostrada A1 Roma – Napoli

Uscita San Vittore del Lazio, per chi arriva da sud

Uscita Cassino consigliata, per chi arriva da Nord

Da Napoli (strada alternativa) via Domiziana uscita Castelforte direzione Suio Terme.

Da Cassino superstrada Cassino – Formia – Uscita Castelforte.

Da Cassino (strada alternativa) direzione S. Angelo – S. Apollinare - S. Andrea del Garigliano – Suio Terme.

Da Formia (strada alternativa) superstrada Formia direzione Cassino uscita Castelforte direzione Suio Terme.

TRENO: la stazione ferroviaria più vicina è quella di Minturno – Scauri.

Da qui i servizi degli autobus di linea porteranno a Castelforte e poi a Suio Terme.

AEREO: Gli aeroporti più vicini sono quelli di Capodichino (NA) a 80 km da Suio Terme.

Fiumicino (RM) a 130 km da Suio Terme.

8. BARRIERE ARCHITETTONICHE

La nostra struttura è in fase di adeguamento per l'abbattimento completo delle barriere architettoniche. Attualmente gli utenti diversamente abili possono accedere alla struttura attraverso una pedana. Il raggiungimento dei piani è possibile attraverso apposito saliscendi. Sono presenti servizi igienici dedicati.

9. SOGGETTI FRAGILI

In sala d'attesa ed in accettazione, sono presenti dei cartelli per la priorità nelle code dove è indicato che hanno diritto di precedenza i portatori di handicap al 100% e grandi invalidi (soggetti all'accompagnamento), le donne in evidente stato di gravidanza e gravidanza a rischio certificata dal medico curante.

10. STANDARD DI QUALITÀ

Lo staff dell' **Albergo Terme Santamaria**, coordinato dal Direttore Sanitario, è formato da personale amministrativo e sanitario. L'elevato standard di qualità è assicurato dalla presenza costante del personale sanitario durante gli orari di cura, dall'impegno del personale idoneamente formato e dall'utilizzazione di attrezzature e strumentazioni moderne, affidabili e sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e Amministrativa della struttura. La corretta esecuzione delle cure, il rispetto della norma igieniche ed il corretto comportamento dello staff operativo dei reparti sono assicurati dalla sorveglianza continua della Direzione Sanitaria che effettua tutti i controlli previsti nell'ambito dei rapporti durante gli orari di cura. In virtù di questi standards l'Azienda si impegna, inoltre, a fornire ai clienti una informazione il più possibile completa e improntata ai criteri della chiarezza, tempestività e trasparenza in relazione a tutti gli aspetti inerenti alla propria attività.

L'azienda termale, a tal fine, pone a disposizione dei clienti una serie di trattamenti utili quali:

- La carta dei servizi, a disposizione in sala di attesa e distribuita a quanti ne facciano richiesta;

- La carta europea dei diritti del malato;
- La guida ai servizi;
- La comunicazione telefonica;
- La comunicazione tempestiva di eventuali variazioni tariffarie a mezzo di avvisi scritti;
- La diffusione attraverso vari canali di strumenti informativi generali.

La Direzione, al fine di comunicare all'Utenza la qualità dei servizi offerti, ha definito degli indicatori delle proprie prestazioni.

Tali indicatori costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza dei Servizi erogati, sia il grado di soddisfazione degli utenti al fine di perseguire un continuo miglioramento, sono quindi oggetto di un costante monitoraggio al fine di garantire gli standard di qualità prefissati.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ	Non sono stati riscontrati reclami
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari con esito positivo	≥ al 95 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ	Nell'anno 2019 sono stati raccolti questionari tutti con esito positivo
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ	Nessun commento negativo

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Si è presente presso l'accettazione

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Si è presente presso l'accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Si

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi inferiori ai 30 minuti
Tariffe prestazioni fisioterapia	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi	Elenco prestazioni con tariffario

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit e Riesame positivo

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Corsi ECM per il personale medico
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Sono state dedicate alla formazione n° 10 Ore

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati monitoraggio 2019
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	Nessun richiamo dovuti a informazioni o errori
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Non ci sono stati guasti
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC	Non sono state rilevate NC
Gestione acquisti - precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	Non sono stati riscontrati ordini errati/incompleti

11. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L' **Albergo Terme Santamaria** svolge le proprie attività sottoponendole a numerosi controlli, esplicitati in apposite procedure, per potere ridurre potenziali errori o, comunque, capire la causa e adottare le opportune azioni per correggerli e prevenirne altri.

Per questo la Direzione ha rivolto i propri sforzi affinché:

- la strumentazione in uso abbia la tecnologia più avanzata;
- il personale operante sia altamente competente.

Ciò è possibile attraverso la selezione e qualificazione delle aziende fornitrici di attrezzature e materiali da utilizzare, il regolare controllo dello stato delle apparecchiature utilizzate (taratura e manutenzione), volto a garantirne la massima efficienza ed affidabilità, l'addestramento e la formazione continua del personale preposto alle attività.

12. COSTO DEL SERVIZIO

TARIFFE CURE TERMALI

CURE TERMALI	PREZZO SINGOLA CURA TERMALE	OFFERTA PACCHETTO 6 CURE	OFFERTA PACCHETTO 12 CURE
BAGNO TERMALE	€ 12,00	€ 60,00	€ 120,00
FANGOBALNEOTERAPIA	€ 24,00	€ 120,00	€ 240,00
IDROMASSAGGIO	€ 18,00	€ 90,00	€ 180,00
IDROMASSAGGIO CON OZONO	€ 20,00	€ 110,00	€ 200,00
INALAZIONE	€ 6,00	€ 30,00	€ 60,00
AEROSOL	€ 6,00	€ 30,00	€ 60,00

TARIFFE CURE ESTETICHE

CURE TERMALI	PREZZO SINGOLA CURA TERMALE	OFFERTA PACCHETTO 6 CURE	OFFERTA PACCHETTO 12 CURE
MASCHERA VISO DI ARGILLA TERMALE PIÙ INALAZIONE	€ 15,00	€ 80,00	€ 150,00
MASCHERA CORPO DI ARGILLA TERMALE PIÙ DOCCIA TERMALE	€ 25,00	€ 130,00	€ 250,00
MASSAGGIO ESTETICO PARZIALE	€ 18,00	€ 90,00	€ 180,00
MASSAGGIO ESTETICO TOTALE	€ 30,00	€ 150,00	€ 300,00

13. PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO

La Direzione dell'**Albergo Terme Santamaria** intende in questa sede ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei suoi servizi, e che continuano a manifestare fiducia nell'operato di questa struttura. Richiede, quindi, di partecipare allo sforzo migliorativo che intende perseguire con costanza, fornendo tutti quei suggerimenti, osservazioni e quant'altro possa essere utile al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi compilando il "Questionario Soddisfazione Cliente" presente in Accettazione e nelle Sale di attesa. La Direzione ricorda che la segnalazione di disservizi è un diritto/dovere di ogni Utente

14. NUMERI UTILI

Nel caso l'utente ne faccia richiesta, o in caso di necessità, la struttura consegna al paziente gli indirizzi ed i numeri telefonici delle Associazioni rappresentative dell'utenza di seguito elencati:

CARABINIERI	112
CASERMA DEI CARABINIERI DI CASTELFORTE	0771/608003
POLIZIA DI STATO	113
COMMISSARIATO DI FORMIA	0771/32181
VIGILI DEL FUOCO	115
VIGILI DEL FUOCO DI CASTELFORTE	0771/609492
GUARDIA DI FINANZA	117
COMANDO Gdf DI FORMIA	0771/720288
CORPO FORESTALE DELLO STATO	1515
POLIZIA MUNICIPALE	0771/608092
SOCCORSO STRADALE	116
EMERGENZA SANITARIA	118
PRONTO SOCCORSO DI MINTURNO	0771/65050
OSPEDALE DI FORMIA	0771/7791
CENTRO ANTIVELENI (OSPEDALE GEMELLI DI ROMA)	06/305434
PROTEZIONE CIVILE	0771/676342
GUARDIA MEDICA	0771/66101

AVIS

0771 26546

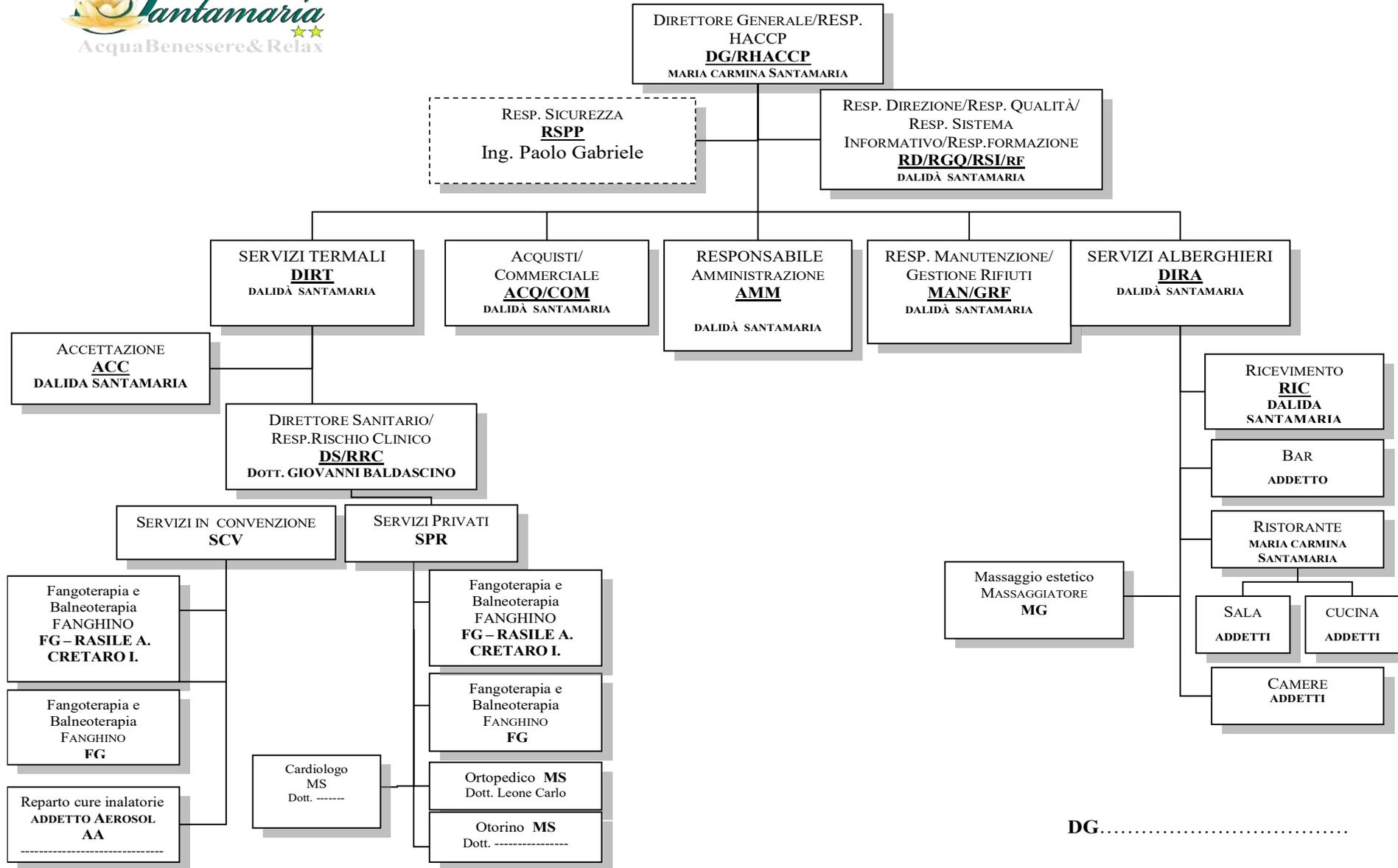
V.E.R. Volontari Emergenza Radio Sud Pontino 0771 723734

FARMACIA PERRINO

0771/608334

ORGANIGRAMMA

Rev. 8 del 20.06.2020



DG.....

