



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2017

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per l'interesse dimostrato nei confronti delle 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 delle 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 delle 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 delle Terme Santamaria forniscano 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 www.termesantamaria.it .

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 Riservatezza

3.5 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 Visite Specialistiche

5.7 Visita medica di accettazione

6. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

- 6.1 Prenotazione**
- 6.2 Accettazione**
- 6.3 Informazioni e prenotazioni**
- 6.4 Accoglienza**
- 6.5 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

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L' **Hotel 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.

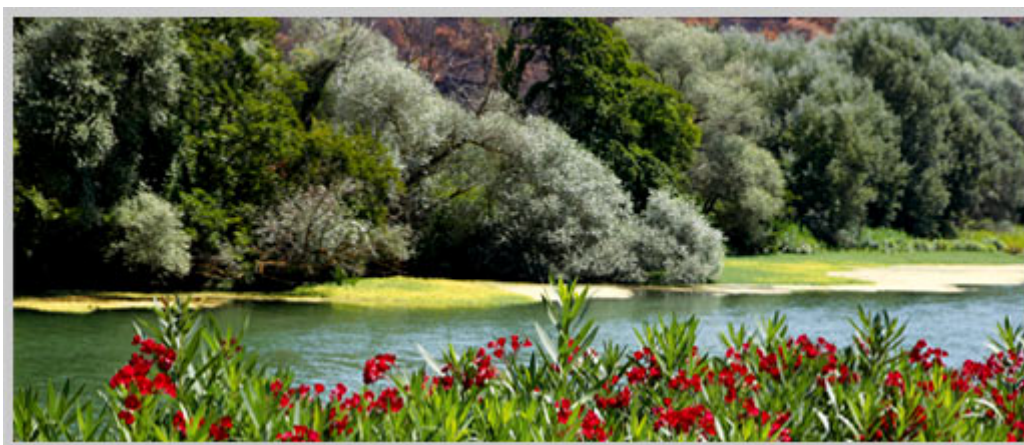
L' **Hotel Terme Santamaria** dispone di due strutture:

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

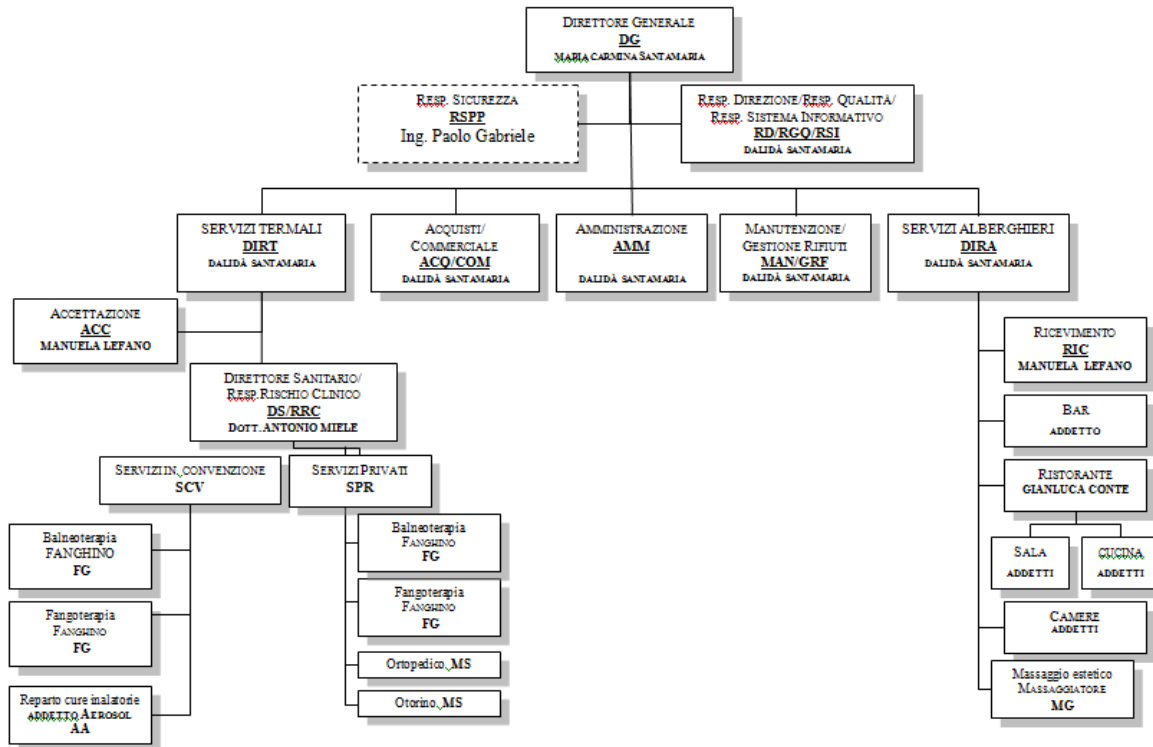
Nell'ambito delle strutture sopra citate il complesso termale dispone di:

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

Direttore Sanitario: Dott. Miele Antonio



1.1 Organigramma



2. ORIGINI E CARATTERISTICHE DELLE ACQUE TERMALI

L'acqua minerale delle **Terme Santamaria** è classificata come "acqua minerale naturale sulfurea bicarbonato- solfato- salso 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

Le missioni dell' **Hotel 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:

- Φ coinvolgere, motivare e rendere consapevole il personale attraverso la formazione e l'addestramento a tutti i livelli;
- Φ incentivare la comunicazione interna tra lo staff ed esterna con i clienti, promuovendo la cultura dell'ascolto per comprendere ed interpretare i bisogni di salute e di benessere del cliente;
- Φ utilizzare tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività;
- Φ contribuire alla creazione di condizioni di equità per l'accesso e la fruizione dei servizi;
- Φ agire quotidianamente secondo i principi di trasparenza, di visibilità dell'azione aziendale e di gestione efficace ed efficiente delle risorse;
- Φ promuovere reti di comunicazione ed alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, affinché possano crearsi sinergie per lo sviluppo di soluzioni unitarie;
- Φ promuovere il miglioramento continuo di processi, servizi e prodotti;
- Φ favorire il miglioramento continuo per ottenere l'eccellenza dei percorsi clinici ed assistenziali anche attraverso la costruzione delle garanzie professionali, organizzative e di accessibilità che infondono affidabilità e senso di sicurezza;
- Φ puntare sulla "riconoscibilità" dei nostri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alle nostre strutture così come da parte dei soggetti terzi.

3.1 Uguaglianza, imparzialità, continuità

L'azienda **Hotel Terme Santamaria** si assume l'impegno di garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli Utenti, senza alcuna distinzione 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

L'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda in particolare i diversi servizi erogati. Può in qualsiasi momento revocare la scelta ed effettuare una nuova.

3.3 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 delle Terme Santamaria, di un Sistema Qualità, a norma UNI EN ISO 9001:2008, ha garantito e garantisce:

- l'individuazione di obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi attraverso la Politica per la Qualità (si veda il § 4.1 "Qualità") e i correlati obiettivi annuali (Allegato 1);
- la misurazione delle prestazioni dei servizi erogati attraverso appositi indicatori, quantificati periodicamente e riportati sulla Carta dei servizi (si veda il § 10 "Standard di Qualità") aggiornata con cadenza annuale.

3.4 Riservatezza

Il personale operante nella struttura 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 (rif. D.Lgs 196/2003).

3.5 Partecipazione

L' **Hotel Terme Santamaria** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.

4. QUALITÀ E PRIVACY

4.1 Qualità

L' **Hotel 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 9001:2008. 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 9001:2008 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.

4.2 Privacy

Il Decreto Legislativo n° 196/2003 prevede la tutela dei dati personali e l'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' **Hotel 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' **Hotel 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' **Hotel 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' **Hotel 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' **Hotel 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' **Hotel 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 30gg 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. 0771.672452 o la posta indirizzandoli alla Direzione di Hotel Terme Santamaria, via delle Terme, 423 - 04021 Castelforte (LT);
- a mezzo posta elettronica a santamariaterme@libero.it.

Sulla base delle attività l' **Hotel 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

- Φ L'utente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Φ L'utente ha diritto di ottenere dagli uffici delle 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.
- Φ L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili.
- Φ L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni

4.9 Doveri dell'utente

- Φ 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.
- Φ L'accesso all' **Hotel 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.
- Φ È dovere di ogni utente informare tempestivamente all' **Hotel Terme Santamaria** sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Φ L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi dell' **Hotel Terme Santamaria**.
- Φ Presso l' **Hotel 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.
- Φ L'organizzazione e gli orari previsti dall' **Hotel Terme Santamaria** devono essere rispettati.
- Φ Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell' **Hotel Terme**

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.

Con la consulenza della nostra equipe medico scientifica è 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>

LE INALAZIONI



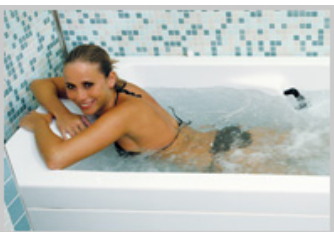
Consistono nell'introduzione di acqua minerale o di suoi costituenti gassosi nelle vie respiratorie mediante speciali apparecchiature atte a nebulizzare l'acqua in minutissime particelle. Le particelle fortemente micronizzate potranno giungere alle diramazioni bronchiolari più sottili e periferiche.

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.

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 01/01/2013 al 31/12/2013).

N.B. È consigliabile eseguire un elettrocardiogramma prima di effettuare le cure di fangoterapia.

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.

Secondo ultime disposizioni ASL, l'effettuazione delle cure termali dovrà essere dimostrata, apponendo una firma giornalmente, sul retro della ricetta, o su una apposita scheda.

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

5.6 Visite Specialistiche

La struttura, oltre al direttore sanitario dello stabilimento, sempre presente durante lo svolgimento delle terapie, si avvale della consulenza di due figure mediche specialistiche: un ortopedico ed un otorinolaringoiatra; ciascuno dei due medici è presente nello stabilimento per 2 ore settimanali nei giorni concordati con la direzione. La clientela, opportunamente informata, circa la presenza delle suddette figure specialistiche nonché i rispettivi giorni ed orari di visita, è tenuta a prenotare la propria visita, presso l'ufficio accettazione, almeno una settimana prima. I medici specialisti presenti sono l' **Ortopedico** e l' **Otorino**

5.7 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 far firmare al cliente il “Consenso Informato”.

6. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Tabella 1 – Orario d’apertura

Servizio	Lunedì - Sabato	Domenica	Note
Direzione	07.00 – 13.00	Chiuso	Per qualsiasi esigenza al di fuori degli orari previsti ci si può rivolgere direttamente alla titolare e sua figlia nell’ufficio della direzione.
Segreteria Amministrativa	07.00 – 12.30 15.00 – 18.00	Chiuso	
Reperti di fango balneoterapia	06.00 – 13.00	Chiuso	
Reparto di inalazioni ed aerosol	8.00 – 11.30 15.00- 18.00	Chiuso	
Massoterapia	06.30 – 13.30	Chiuso	Solo su prenotazione
Visite Specialistiche			Solo su prenotazione

6.1 Prenotazione

La prenotazione delle terapie, come quella dei servizi hotellerie, 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' **Hotel Terme Santamaria** fornisce il kit personale per l'aerosolterapia , fornito in busta personale composto da:

- 12 bavaglioni;
- 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' **Hotel 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, se non riscontra alcuna controindicazione, gli rilascia un certificato, 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 e prenotazioni

Le informazioni sulla Struttura e sui servizi offerti possono essere acquisite in diversi modi, infatti, l' **Hotel Terme Santamaria** è presente sul web con un proprio sito: www.termesantamaria.it/com, è presente, inoltre, in vari motori di ricerca, nonché sul servizio "Seat pagine bianche on-line".

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.

Le prenotazioni possono essere effettuate tramite:

- e-mail;
- telefono;
- fax;

Al momento della prenotazione l'addetto alla reception:

- controlla la disponibilità delle camere nel periodo richiesto;
- conferma il prezzo del soggiorno, affinché non sorgano equivoci;
- procede con la registrazione.

Trattandosi di attività a carattere familiare e data la fiducia instauratasi con buona parte della clientela, in fase di prenotazione, è consuetudine non richiedere alcun anticipo; lo stesso, invece, è previsto nel caso in cui la prenotazione abbia ad oggetto un gruppo precostituito.

6.4 Accoglienza

All'arrivo in albergo il cliente verrà accolto dal personale preposto che lo aiuterà con i bagagli e lo accompagnerà in ufficio/accettazione per l'espletamento degli obblighi amministrativi e per l'assegnazione della camera.

6.5 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.

6.6 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.

7. 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. I percorsi sono chiaramente indicati con apposita segnaletica.

8. SOGGETTI FRAGILI

Le modalità di identificazione dei soggetti fragili da parte del personale di accettazione avvengono su richiesta dei pazienti stessi in quanto ci sono dei casi in cui il paziente non vuole essere riconosciuto come tale. In sala d'attesa comunque ci sono 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 ed i bambini.

9. STANDARD DI QUALITÀ

Lo staff dell' **Hotel Terme Santamaria**, coordinato dal Direttore Sanitario, è formato da personale medico e di reparto. L' elevato standard di qualità è assicurato dalla presenza costante del personale sanitario durante gli orari di cura, dell'impegno del personale di reparto idoneamente formato e dall'utilizzazione di attrezzature e strumentazioni moderne, affidabili e sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e Tecnica dell'Azienda.

La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme 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 reparti 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 dei diritti del paziente;
- 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.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ
1) Procedura d'ammissione	- tempi di risposta di prenotazione dei Servizi in linea con le aspettative del cliente
2) Ingresso dell'utente	- rapidità delle procedure di accoglienza e limitazione dei tempi di attesa; - semplicità e chiarezza nell'orientamento nella struttura.
3) Permanenza dell'utente	- puntualità e rispetto dei programmi stabiliti; - comprensibilità e chiarezza delle informazioni relative ai Servizi; - comfort e pulizia delle strutture; - cortesia e rispetto della dignità degli utenti; - risposte puntuali alle richieste del Cliente
4) Soddisfazione del cliente	- ritorno dei questionari di soddisfazione cliente;

	<ul style="list-style-type: none"> - riduzione dei reclami; - fidelizzazione
--	--

10. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L' **Hotel Terme Santamaria** svolge le proprie attività sottoponendole a numerosi controlli, esplicitati in apposite procedure, per potere ridurre potenziali errori o, comunque, capire la causa ed 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 di esecuzione delle analisi e delle terapie in genere.

11. 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	€ 25,00	€ 130,00	€ 250,00

DOCCIA TERMALE			
MASSAGGIO ESTETICO PARZIALE	€ 18,00	€ 90,00	€ 180,00
MASSAGGIO ESTETICO TOTALE	€ 30,00	€ 150,00	€ 300,00

12. PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO

La Direzione dell' **Hotel 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. Inoltre nelle apposite porta brochure è disponibile il modulo "Segnalazioni Suggerimenti Reclami" al fine di comunicare eventuali lamentele e/o proposte per il miglioramento dei servizi. La Direzione ricorda che la segnalazione di disservizi è un diritto/dovere di ogni Utente

13. 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
FARMACIA PERRINO	0771/608334