

carta dei servizi



TERME LUCANE

percorsi del benessere



TERME LUCANE srl Contrada Calda 85043 Latronico [PZ] - ITALY
Tel. 0973 859238 fax 0973 859856
www.termelucane.it

Indice

1. Premessa	5
2. Latronico e le sue acque	5
3. L'attività termale	8
4. Informazioni generali	9
4.1 Il Parco	9
4.2 Convenzioni	10
4.3 Orari di apertura	10
5. L'attività sanitaria specialistica	11
6. I principi fondamentali	11
7. Standard di qualità	13
8. Caratteristiche delle acque	14
9. Patologie ammesse al trattamento	15
10. Accoglienza	16
10.1 Cicli di cure convenzionati	17
10.2 Accesso alle terapie	17
10.3 Terapie accessorie e trattamenti complementari	18
10.4 Diritto fisso	18
10.5 Dichiarazione finale di cure effettuate	18
11. Servizio di informazione e procedure di dialogo	19
12. Fasi di accesso alle cure	20
13. Servizi medici	21
14. Diritti del paziente	21
15. Contatto con la struttura	22



1. Premessa

Con la **Carta dei Servizi**, le **Terme Lucane** srl intendono dotarsi di uno strumento idoneo a migliorare il rapporto tra l'organizzazione complessiva dello Stabilimento termale e il curando.

Essa contiene sufficienti informazioni sulla struttura e sul contesto nel quale opera e tutte le indicazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi termali e complementari all'interno della organizzazione.

La carta, in pratica, vuole essere uno strumento di consultazione rapido ed efficace nello spirito di fornire alla clientela la massima soddisfazione possibile.

2. Latronico e le sue acque

Le virtù terapeutiche di queste acque, molto probabilmente, erano note fin dalla preistoria.

Le ricerche archeologiche condotte nei primi anni del 1900 hanno portato alla luce nelle grotte di Calda, immediatamente vicine alle sorgenti, Stipi votive, considerate dagli studiosi depositi sacri connessi con il **"culto delle acque salutarì"**.

Per testimonianze più certe, però, dobbiamo attendere il 1732 (Testimonianze del dott. Michele La Cava su "I bagni di Latronico" edito nel 1891): **"Sono ancora in questo territorio nel luogo chiamato Calda varie acque minerali, che i paesani a guarire vari mali credono buone"** e successivamente, dopo circa 100 anni, nel 1824, nel "Calendario per l'anno Bisestile 1824", viene riportata: **"Scaturiscono dal luogo detto Calda molte polle di acqua minerale le quali contengono principi di gas carbonico, di gas idrogeno solforato, di carbonato"**

di magnesia, di carbonato di calce e di terra silicea". Le prime analisi organizzate si hanno nel 1842 da parte del chimico Grocco.

Nel 1899, inoltre, si ha la prima analisi chimico-fisica e chimica, condotta dal Prof. Bartolomeo Gosio, della Direzione di Sanità.

Il Gosio così si esprime: **"Su grandi strati di travertino, indubbiamente di loro formazione, scorrono le acque di cui sono chiamato ad occuparmi; ma tutte, però, riunite a valle in un solo impetuoso corso che va a scaricarsi nel Sinni"**.

La più cospicua delle sorgenti, misurata in tempo di secca, ossia nella portata minima estiva, rende circa 42 litri di acque al minuto secondo, corrispondente a 151 metri cubi all'ora.

È credenza antichissima che le acque della Calda siano sulfuree. Un odore spiccatissimo di **ova** fradice che si avverte anche oggi in determinati punti della località era garanzia indiscutibile a tale opinione.

Noto, però, subito che siffatto carattere non si può generalizzare a tutte quelle acque: la Grande Sorgiva, per esempio, saggiata anche con i reattivi più sensibili alla sua origine, si dimostrò assolutamente libera anche dalle minime tracce di idrogeno solforato e di solfuri in genere: viceversa, man mano che andavo a praticare i saggi a valle, riuscivo a dimostrare, con evidenza, questi composti portati come contributo da un'altra piccola sorgente che vi affluisce dalla parte destra, dopo breve e tortuoso cammino attraverso un terreno smosso da recenti alluvioni.

Su questa piccola sorgiva si fissò in particolare modo la mia attenzione, anche perché è voce che i prodigiosi, tradizionali effetti della cura idroterapica della Calda siano in gran parte dovuti all'uso di essa come bevanda (...)

Questi risultati dimostrano che le acque delle due sorgenti della “**Calda di Latronico**”, le sole che fossero in grado da potersi analizzare, abbondano di principi universali per ciò che riguarda la qualità ed il numero; ma, quantitativamente, sovra tutto quella della Grande, ne sono povere.

Ha, poi, senza dubbio, contribuito molto in tale deficienza, il fatto che la presa d’acqua viene praticata in una stagione consecutiva a piogge torrenziali, circostanza che se non è di grande influenza sulle vere sorgenti minerali, certamente, non è da trascurarsi nel nostro caso, per le condizioni speciali in cui si trova la località, dove confluiscono altre acque superficiali”.

Le indagini chimico-fisiche sulle tre sorgenti della Calda, si sono succedute con frequenza sempre maggiore:

- nel 1970 furono eseguiti dal Prof. Bellavista, Direttore dell’Istituto di Chimica Farmaceutica dell’Università di Perugia;
- nel 1974 dette indagini furono ripetute dal Prof. Visintin, incaricato dell’EAGAT;
- nel luglio 1977, poi, quale premessa necessaria alla progettazione, è stato condotto dal Prof. Cotecchia uno studio sulle sorgenti di “**La Calda**”.

Nella relazione Idrogeologica delle sorgenti “**La Calda di Latronico**”, vengono riportati i risultati della analisi chimiche e chimico-fisiche (su alcune anche isotopiche), così riassumibili: Le acque delle tre sorgenti, Grande, Media e Piccola, aventi un residuo fisso a 180°, rispettivamente di gr. 0.442, 0.452 e 0.447, sono da classificare Acque Medio Minerali.

In relazione alla temperatura, aventi tutte una temperatura superiore ai 20°C, con variazioni stagionali trascurabili, precisamente 22°C per la Grande e la Media, 22.55°C per la Piccola, sono da classificare Ipotermali.

Nell'acqua delle sorgenti Grande e Media, prevale l'anione bicarbonato HCO_2 ed in misura minore solfato SO . I cationi presenti sono, nell'ordine: Ca (mg.91.59); Na 22.70; Mg 14.53; K 5.90.

Le due acque possono classificarsi: Acque Bicarbonato Calcica (meglio Bicarbonato-Solfato Calcica).

L'acqua della sorgente Piccola, Sulfurea, è classificabile come Acqua Bicarbonato Calcica Sulfurea.

La radioattività temporanea, misurata alla sorgente principale della Calda ha fornito valori di 44 millimicrocuri è quindi classificabile tra le acque radioattive (da 30 a 150 mmc/l).

La purezza batteriologica è stata garantita dai controlli continui effettuati da qualche anno dal Prof. Visintin.

3. L'attività termale

Un'organizzazione al servizio del cliente

L'attività delle Terme Lucane s.r.l. si svolge nei reparti termali situati all'interno del centro termale:

Padiglione inalazioni

Inalazioni caldo umide, aerosol, polverizzazioni, insufflazioni endo-panniche, docce nasali, ventilazione polmonare

Padiglione cure idropiniche

Banco miscita acqua sulfurea

Padiglione fangoterapia

Fanghi con bagno caldo reattivo, fanghi con doccia

Padiglione balneoterapia

Bagni caldi sulfurei

Reparto Idromassaggi

Reparto Idrokinesiterapia

percorsi di deambulazione (percorsi vascolari).

Lo stabilimento sorge all'interno di un magnifico e vasto parco-giardino. All'interno, in una struttura razionale e accogliente, l'ufficio di accettazione e biglietteria, l'ufficio informazioni, il bar, il negozio di cosmesi, l'estetista, i padiglioni di cura, un poliambulatorio specialistico e un'ampia palestra.

4. Informazioni generali

4.1 Il parco

Il Parco delle Terme è fruibile sia dai pazienti sia dal pubblico. È un luogo di silenzio e di relax dove il paziente può passeggiare o rilassarsi

completando così l'effetto benefico delle cure. Il parco dispone di ampio parcheggio per consentire la sosta delle automobili dei clienti che possono così raggiungere agevolmente il luogo di cura.

4.2 Convenzioni

L'Azienda è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, l'INPS e l'INAIL per l'erogazione delle terapie termali. PER EFFETTUARE LE CURE SARÀ SUFFICIENTE MUNIRSI DI RICETTA MEDICA O DI IMPEGNATIVA DELL'ISTITUTO completa di tutti i dati anagrafici, luogo di residenza, patologia da curare, ciclo di cura da erogare ed eventuali dati di esenzione ticket.

4.3 Orari di apertura

I giorni e gli orari di apertura dei reparti e dell'ufficio accettazione sono in linea di massima i seguenti:

REPARTI

Periodo Maggio - Ottobre

Dal lunedì al sabato	mattino	ore 07:00 – ore 12:00
Dal lunedì al venerdì	pomeriggio	ore 16:00 – ore 18:00

In linea generale e salvo particolari situazioni, durante le ore pomeridiane vengono effettuate solo le terapie inalatorie e le ven-

tilazioni polmonari. In ogni caso la Direzione delle Terme si riserva di variare le date di apertura e di prolungare gli orari delle terapie in relazione a particolari esigenze. Le informazioni relative sono comunicate al pubblico mediante avvisi scritti affissi in bacheca.

UFFICI DI ACCETTAZIONE

Periodo Maggio - Ottobre

Dal lunedì al sabato	mattino	ore 08:00 – ore 12:00
Dal lunedì al venerdì	pomeriggio	ore 16:00 – ore 18:00

I periodi di apertura e gli orari possono essere soggetti a variazioni che saranno comunicate all'utenza attraverso avvisi affissi in bacheca. Il sabato pomeriggio e la domenica i reparti e gli uffici sono chiusi.

5. L'attività sanitaria specialistica

Le Terme Lucane offrono al curando la possibilità di effettuare consulenze specialistiche nelle seguenti branche: dermatologia, cardiologia, otorinolaringoiatria.

6. Principi fondamentali

Le Terme Lucane intendono offrire al curando prestazioni sanitarie e terapeutiche ad elevato standard di qualità. A tal fine dispongono di

apparecchiature moderne e funzionali e di personale medico e paramedico altamente specializzato.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Tutta l'organizzazione è impegnata a garantire nell'erogazione dei servizi il medesimo livello di qualità rivolgendo però attenzioni particolari alle categorie più deboli (bambini, disabili, anziani).

CONTINUITÀ

L'Azienda assicura l'erogazione delle terapie termali e dei servizi collegati durante tutta la stagione termale.

DIRITTO DI SCELTA

Il Curando può scegliere tempi e modalità di cura compatibilmente con le regole erogative generali dei servizi termali terapeutici e sanitari e l'organizzazione aziendale.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le prestazioni svolte dalle Terme Lucane sono erogate in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza.

L'Azienda è impegnata nel continuo ampliamento e miglioramento delle proprie strutture al fine di ottimizzare i servizi.

PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

Il Curando ha diritto ad ottenere indicazioni e risposte ai suoi quesiti sia che si tratti di informazioni generali sul funzionamento della struttura, ora-

ri ed altro, sia per quanto concerne suggerimenti e/o reclami, ricevendo le dovute risposte. Le Terme Lucane mettono a disposizione dei clienti idonei strumenti di comunicazione (questionari di gradimento) che sono disponibili nell'ambito dello stabilimento e precisamente presso:

- l'Ufficio Informazioni

7. Standard di qualità

Lo staff delle Terme Lucane, coordinato da un Direttore Sanitario è formato da personale medico, paramedico e di reparto.

L'elevato standard di qualità è assicurato dalla presenza costante del personale sanitario durante gli orari di cura, dall'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 previsti controlli nell'ambito dei reparti durante gli orari di cura.

In virtù di questi standard l'Azienda Termale è stata classificata al 1° Livello.

La Direzione delle Terme Lucane 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 strumenti utili quali:

- la carta dei servizi, distribuita a quanti ne facciano richiesta;
- la comunicazione telefonica;
- la comunicazione tempestiva di eventuali variazioni tariffarie a mezzo avvisi scritti;
- la diffusione attraverso vari canali di strumenti informativi generali.

Tra le varie iniziative tendenti alla valutazione della struttura da parte del curando, le Terme Lucane già da tempo pongono a disposizione della propria Utenza un questionario utile per esprimere il grado di soddisfazione per i servizi erogati e gli eventuali suggerimenti.

8. Caratteristiche delle acque

La nostra acqua sulfurea, un dono della natura

- Grande sorgente Bicarbonato calcica port. 165 lt. al m^{ll}
- Piccola sorgente Bicarbonato calcica sulfurea port. 12 lt. al m^{ll}
Ipotermali 22°C.

Mediominerale residuo fisso 0,422.

Elementi in traccia: Bromo – Iodio – Litio.

Radioattività 44 millimicruri.

Emitività 5 anni.

Purezza batteriologica.

La composizione chimica conferisce a queste acque una precisa individualità farmacologica alla quale fanno riscontro azioni terapeutiche di larga applicazione in svariate forme morbose. La Direzione Sanitaria delle Terme Lucane assicura che le acque utilizzate sono riconosciute da parte del Ministero della Sanità e vengono sottoposte a controlli secondo le indicazioni previste dalle vigenti norme in materia di acque minerali e terme.

Grande importanza inoltre, viene attribuita all'attività di ricerca scientifica relativamente alle qualità terapeutiche delle acque che sarà svolta in collaborazione con Istituti Universitari e di Ricerca a carattere scientifico.

9. Patologie ammesse al trattamento

Le patologie convenzionate con il S.S.N. trattate presso le Terme Lucane sono le seguenti (ex D.M. 15.12.1994 e D.M. 22.3.2001):

Malattie Reumatiche

Osteoartrosi ed altre forme degenerative, reumatismi extra articolari

Malattie delle vie respiratorie

Sindromi rinosinusitiche bronchiali croniche, bronchiti croniche semplici o accompagnate da componente ostruttiva

Malattie dermatologiche

Psoriasi (esclusa la forma pustolosa, eritrodermica), eczema, dermatite atopica e acne.

Malattie O.R.L.

Rinopatia vasomotoria, faringolaringiti croniche, sinusiti croniche, stenosi tubariche, otiti catarrali croniche, otiti croniche purulente non colesteatomatose.

Malattie vascolari

Postumi di flebopatie di tipo cronico, varici arti inferiori.

Malattie dell'apparato gastroenterico

Dispepsia di origine gastroenterica e biliare, sindrome dell'intestino irritabile nella varietà con stipsi.

10. Accoglienza

Le terapie termali possono essere richieste o su presentazione della ricetta del medico di famiglia oppure in forma privata (libera scelta del curando, cicli successivi al primo).

La differenza sostanziale tra i due tipi di accesso sta nel fatto che chi accede alle Terme con la prescrizione/ricetta del medico curante dovrà pagare, se non esente, solo **il ticket**.

Con l'accesso privato il curando dovrà versare l'**intera spesa in misura della tariffa stabilita** liberamente dall'Azienda Termale e riportata negli appositi tariffari.

10.1 Terapie convenzionate

- Cure inalatorie (24 prestazioni)
- Ciclo di cura integrato della ventilazione polmonare controllata (18 cure inalatorie e 12 ventilazioni polmonari)
- Ciclo della sordità rinogena (12 cure inalatorie e 12 insufflazioni endotimpaniche)
- Bagni per malattie dermatologiche (12 prestazioni)
- Ciclo di Fangobalneoterapia (12 fanghi + 12 bagni terapeutici)
- Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche (12 Idromassaggi o 12 Idrokinesi)
- Cure Idropiniche (12 prestazioni)

10.2 Accesso alle terapie

Il paziente che accede ai trattamenti termali con la prescrizione del proprio medico di famiglia, per evitare disguidi allo sportello, dovrà opportunamente controllare che tale ricetta riporti:

- la diagnosi formulata sulla base dell'elenco ministeriale
- l'indicazione precisa della terapia da effettuare
- la generalità del paziente e il luogo di residenza
- estremi dell'eventuale diritto all'esenzione dal pagamento del ticket
- firma e timbro del medico

Ogni cittadino ha diritto ad usufruire di un solo ciclo di cure all'anno in regime di convenzione con il S.S.N salvo le cosiddette Categorie protette di cui all'art. 57 della L.833/78 le quali possono fruire, nel corso dell'anno, di un ulteriore ciclo di cure.

10.3 Terapie accessorie e trattamenti complementari

Alle cure termali convenzionate può essere utile abbinare le seguenti terapie accessorie e/o trattamenti complementari compresi nel tariffario delle cure, che il medico termale consiglierà in base alle esigenze del paziente:

- massoterapia
- trattamenti riabilitativi manuali e strumentali
- trattamenti estetici su prenotazione

10.4 Diritto fisso

Il diritto fisso di ammissione alle cure si paga solo una volta nell'anno e comprende la visita medica e l'eventuale assistenza durante il periodo di cura.

Sono esonerati dal pagamento:

- i titolari di impegnativa mutualistica
- i medici esercenti la professione

La visita medica di ammissione alle cure è obbligatoria per tutti.

10.5 Dichiarazione finale di cura effettuata

Chi ha necessità di ritirare la dichiarazione comprovante l'effettuazione delle terapie termali deve rivolgersi all'ufficio accettazione presentando la cartella personale e il modulo comprovante la presenza giornaliera.

11. Servizio informazioni e procedure di dialogo

Le Terme Lucane operano al fine di garantire la massima soddisfazione del curando.

Per questo motivo l'Azienda si impegna ad esaminare, con la massima tempestività suggerimenti o reclami verbali e scritti da parte dell'utenza.

Nel caso di reclami scritti l'Utente potrà farli pervenire direttamente alla **Direzione Sanitaria delle Terme Lucane** che provvederà a richiedere alle singole funzioni interne delle Terme Lucane, le informazioni inerenti al caso.

Tali reclami potranno pervenire all'Azienda:

- a mezzo consegna diretta
- mediante il fax al n. 0973 859856
- mediante la posta, all'indirizzo Terme Lucane - Contrada Calda 85043 LATRONICO (PZ)
- a mezzo posta elettronica a info@termelucane.it;
termelucane@libero.it.

Per agevolare l'utenza presso l'INFO POINT delle Terme sono disponibili informazioni sulla formalizzazione del reclamo.

Nel caso di reclamo scritto, le Terme Lucane si impegnano a fornire all'Utenza utili risposte formali entro 30gg. comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi nel caso il reclamo sia stato giudicato rilevante dalla Direzione sanitaria.

12. Fasi di accesso alle cure

L'accesso alle cure è così disciplinato:

- Ingresso nelle Terme con eventuale esibizione al personale di servizio del relativo documento di accesso;
- Consegna agli sportelli dell'ufficio accettazione (sportello dedicato) della relativa prescrizione ed eventuale pagamento del ticket;
- Attesa in sala. I tempi di attesa variano secondo l'affluenza e vanno da un minimo di 5 minuti a un massimo di 2 ore. Oltre tale limite il curando riceverà specifiche informazioni circa il protrarsi dell'attesa da parte del personale di accettazione;
- Visita medica di accettazione;
- Ritiro presso l'ufficio accettazione della relativa documentazione di cura;
- Attesa ai reparti. I tempi di attesa variano secondo l'affluenza e vanno da un minimo di 5 minuti a un massimo di 3 ore per i reparti in cui non è prevista la preventiva prenotazione. Oltre tali limiti il curando riceverà specifiche informazioni circa il protrarsi dell'attesa dal personale addetto all'accesso ai reparti.
- Accesso ai reparti termali ed effettuazione della cura.

13. Servizi medici

Il numero di medici addetti all'accettazione è di minimo 1 e massimo 3 unità durante il periodo di alta stagione per permettere di ridurre il più possibile tempi di attesa.

I servizi medici entrano in funzione al momento dell'apertura e cessano con la chiusura dei reparti di cura.

14. Diritti del curando

Il curando ha diritto, per tutta la durata del ciclo di cure:

- ad essere assistito con attenzione e professionalità e trattato con rispetto e cortesia;
- ad ottenere, dall'intero staff operante nello stabilimento termale, tutte le informazioni necessarie sia per l'espletamento della cura sia per la gestione del tempo libero all'interno del Parco durante le ore di permanenza presso le Terme;
- ad ottenere dal personale sanitario e parasanitario operante nell'Azienda informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi della malattia, la terapia proposta e la prognosi;
- ad ottenere ampie garanzie sulla riservatezza dei dati contenuti nella cartella sanitaria, salvo gli obblighi di legge nel rispetto della vigente normativa contenuta nel D.L.vo 196/2003- Testo Unico sulla Privacy;
- ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e presentare suggerimenti e reclami mediante idonei strumenti messi a disposizione dall'Azienda.

15. Contatto con la struttura

Centralino

Terme Lucane S.r.l.

Tel. 0973 859238 fax 0973 859856

telefonando a questo numero sarà possibile parlare con l'operatore che trasferirà la chiamata alla persona o all'Ufficio desiderato.

Formando questo numero sarà possibile parlare con:

La Direzione sanitaria

L'Ufficio Accettazione e Biglietteria

Il servizio Informazioni

Gli uffici di segreteria

I reparti termali.

Sito internet: www.termelucane.it

E-mail: info@termelucane.it; termelucane@libero.it.



