



CARTA DEI SERVIZI
delle
TERME DI TELESE



0. INDICE	
1. PREMESSA	4
2. TELESE TERME E LE SUE ACQUE	4
3. LE ACQUE TERMALI SOLFUREE NELLA PRATICA TERAPEUTICA	5
3.1. Cura idropinica	7
3.2. Inalazioni	7
3.3. Aerosol	7
3.4. Irrigazioni nasali	7
3.5. Docce nasali	8
3.6. Insufflazioni endotimpaniche e Politzer crenoterapico	8
3.7. Ventilazioni polmonari	8
3.8. Bagni freddi	8
3.9. Bagni caldi	9
3.10. Fanghi	9
3.11. Idromassaggi	9
3.12. Irrigazioni vaginali	9
4. GLI STABILIMENTI DELLE TERME DI TELESE	9
4.1. I Reparti delle Terme di Telese	9
4.2. I Reparti del Centro Termale presso il Grand Hotel Telese	10
4.3. Le Piscine	10
4.4. Il soggiorno alberghiero al Grand Hotel Telese	11
5. TERAPIE EROGATE ALLE TERME DI TELESE: CURE TERMALI, COMPLEMENTARI E RIABILITATIVE	11
5.1. Cure termali	11
5.2. Terapie complementari e riabilitative, trattamenti estetici	11
6. ACCESSO ALLE CURE	12
7. CONVENZIONI	12

8. CURE CONVENZIONATE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E NORME PER LA COMPILAZIONE DELLA RICETTA	13
9. VISITA DI AMMISSIONE	13
10. MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DELLA CURA IDROPINICA	14
11. PATOLOGIE AMMESSE AL TRATTAMENTO E RELATIVI CICLI DI CURA CONVENZIONATI	14
12. FASI DI ACCESSO ALLE CURE	16
12.1. Vidimazione giornaliera del badge magnetico	17
12.2. Dichiarazione finale di cura effettuata	17
13. SERVIZI MEDICI	17
14. ATTIVITA' SANITARIA SPECIALISTICA	17
15. ORARI DI APERTURA E PRENOTAZIONI	18
16. PRINCIPI FONDAMENTALI	19
16.1. Eguaglianza e imparzialità	19
16.2. Continuità	19
16.3. Diritto di scelta	19
16.4. Efficacia ed efficienza	19
16.5. Partecipazione del Curando	19
17. STANDARD DI QUALITA'	20
18. DIRITTI DEL CURANDO	20
19. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA	21
20. SERVIZIO INFORMAZIONI E PROCEDURE DI DIALOGO	21
21. CONTATTO CON LA STRUTTURA	22

1. PREMESSA

Con la Carta dei Servizi, le Terme di Telese - Impresa A. Minieri S.p.A. intendono dotarsi di uno strumento idoneo a migliorare il rapporto tra l'organizzazione complessiva degli Stabilimenti Termali ed il Curando.

Essa contiene sufficienti informazioni generali sulla struttura e sul contesto nel quale opera e tutti gli elementi validi ad identificare all'interno dell'organizzazione i canali dai quali acquisire ulteriori informazioni sui servizi erogati.

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

Per dare maggiore risalto al percorso di miglioramento complessivo della qualità dei servizi erogati e dell'attenzione che l'Azienda riserva alla propria utenza, le Terme di Telese - Impresa A. Minieri S.p.A. hanno conseguito la Certificazione di Qualità UNI/EN ISO 9001/2008 nel settore sanitario.

2. TELESE TERME E LE SUE ACQUE

Telese Terme, vivace centro in provincia di Benevento, è situata nella Valle Telesina ed è la località di maggiore attrazione turistica della zona. Patria di Caio Pontio Telesino, il condottiero dei Sanniti che nel 321 a.C. vinse i Romani imponendo loro l'umiliazione delle Forche Caudine, la cittadina sorge nei pressi delle rovine dell'antica Telesia, città sannita poi divenuta colonia romana ricca ed opulenta.

Autorevoli fonti storiche testimoniano come le acque sulfuree delle Terme di Telese siano sgorgate a seguito di un catastrofico terremoto nel 1349. Fu chiaro da subito che le acque avevano proprietà benefiche e risale al 1734 il primo trattato ufficiale sul loro utilizzo nella pratica medica: il "De acidulis telesinis dissertatio" di Tommaso Bruni. Bisogna, però, attendere la seconda metà dell'ottocento per vedere un primo embrionale stabilimento termale realizzato a Telese.

Una svolta decisiva nello sfruttamento delle sorgenti per scopi terapeutici si ebbe nel 1877 allorquando l'imprenditore napoletano Eduardo Minieri si aggiudicò la concessione in appalto dei Bagni di Telese. Furono realizzate nuove opere e le vecchie strutture furono completamente rinnovate tanto che gli stabilimenti termali furono ribattezzati "Grandi Stabilimenti Balneari" di Telese.

Negli anni a seguire le Terme di Telese raggiunsero grande notorietà grazie ai notevoli investimenti negli studi sulle acque affidati ad eminenti medici e scienziati

che ne accreditavano l'efficacia. Nel 1891 fu inaugurato il Grand Hotel Telese, autentico gioiello architettonico in stile Liberty, realizzato per ospitare i numerosi Curandi che venivano a Telese a "passare le acque". L'Impresa A. Minieri S.p.A. ha ininterrottamente gestito gli stabilimenti fino ad oggi, continuando ad investire per migliorare la qualità delle strutture e dei servizi e diffondere la conoscenza delle proprietà terapeutiche delle acque termali sulfuree di Telese.

3. LE ACQUE TERMALI SULFUREE NELLA PRATICA TERAPEUTICA

Le acque termali sulfuree di Telese sgorgano ad una temperatura di 20°-21° C. Per la loro composizione vengono classificate come **sulfuree, carboniche, bicarbonato-calciche e magnesiache**. Contengono una rilevante quantità di **zolfo bivalente** - sotto forma di **idrogeno solforato** - al quale sono dovute le tante proprietà benefiche; sono carboniche per la forte presenza di **anidride carbonica** che rende l'acqua effervescente e gradevole da bere; **bicarbonato, calcio, magnesio e potassio** sono alcuni degli oligoelementi presenti che contribuiscono ad amplificare gli effetti terapeutici dell'acqua.

L'azione curativa locale dell'acqua è indotta sia dalla vasodilatazione periferica creata dall'anidride carbonica sia dall'azione dello zolfo bivalente che scinde il film lipidico cutaneo e scioglie le secrezioni mucose prodotte dalle cellule rivestimento delle vie aeree superiori ed inferiori; l'applicazione topica, transdermica nel caso dei fanghi, consente l'assorbimento delle sostanze attive, disciolte in forma ionica, che determinano gli effetti terapeutici. L'efficacia terapeutica viene completata dalla cura idropinica, che viene erogata mediante l'ingestione dell'acqua, bevuta a piccoli sorsi, mentre si passeggia nel parco delle Terme.

Vediamo nel dettaglio quali sono le molteplici azioni terapeutiche svolte dai componenti minerali dell'acqua termale sulfurea Telese:

- lo **zolfo**, presente in tutte le cellule del nostro organismo, esplica in generale un'azione antiossidante, antinfiammatoria, immunostimolante, immunomodulante, mucoregolatrice, mucolitica e anticatarrale, nonché, a livello cutaneo, azione detergente, antisettica, antiseborroica e cheratolitica;
- l'**anidride carbonica** vasodilata il circolo periferico - arteriole e capillari - facilitando la circolazione sanguigna a vantaggio dell'attività cardiovascolare e determinando una migliore vascolarizzazione in grado di esplicare un'azione trofica sui tessuti che permette il miglioramento e la guarigione di lesioni

cutanee da flebopatie croniche;

- il **calcio** è utile per la fase della crescita ossea nei bambini e per la prevenzione dell'osteoporosi negli adulti;
- il **magnesio** svolge un ruolo protettivo nei confronti del danno ossidativo delle cellule dell'organismo;
- il **potassio** e il **sodio** sono indispensabili per il buon funzionamento delle membrane cellulari.

Proprio in virtù della particolare composizione chimica l'acqua termale Telese assume, tra le acque sulfuree, una precisa individualità farmacologica alla quale fanno riscontro azioni terapeutiche di larga applicazione in svariate forme morbose. Recenti studi hanno dimostrato che nel **diabete mellito di tipo 2** riesce a migliorare l'utilizzo degli zuccheri a livello cellulare in sinergismo con gli ipoglicemizzanti orali.

Dai principi attivi, in relazione alle vie di somministrazione, derivano le indicazioni terapeutiche dell'acqua termale sulfurea Telese:

- in **gastroenterologia**: il ciclo di cure idropiniche nelle gastriti, nelle epatosteatosi, nelle sofferenze delle vie biliari ed epatiche in genere e nella stipsi;
- in **otorinolaringoiatria**: le insufflazioni endotimpaniche nelle disfunzioni tubariche e nelle otiti catarrali; le inalazioni e aerosol nelle laringiti e nelle faringiti; le irrigazioni e le docce nasali nelle riniti e nelle sinusiti; inoltre nel reparto di otorinolaringoiatria pediatrica, idoneamente attrezzato per i più piccoli, si pratica il Politzer crenoterapico;
- in **pneumologia**: il ciclo della ventilazione polmonare controllata nelle bronchiti croniche semplici o con componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato), associando eventualmente seduta di ginnastica respiratoria ai fini di una completa riabilitazione;
- in **dermatologia**: i bagni in piscine fredde e i bagni caldi con o senza idromassaggio nell'acne e nella dermatite seborroica, seguiti da esposizione ai raggi solari o alla fototerapia con raggi NB-UVB nella psoriasi e nella dermatite atopica; le docce filiformi negli esiti cicatriziali da acne e ustioni;
- in **reumatologia**: i fanghi ed i bagni caldi nelle osteoartrosi (artrosi cervicale, lombare, etc.) e nei reumatismi extrarticolari;
- in **angiologia**: i bagni con idromassaggio ed eventualmente percorsi vascolari caldi e freddi in tutti i postumi di flebopatia di tipo cronico e nella loro prevenzione;
- in **ginecologia**: i bagni caldi e le irrigazioni vaginali nelle vaginiti croniche con

leucorree persistenti, nelle vulvovaginiti distrofiche e nelle sclerosi dolorose del connettivo pelvico da esiti di annessiti o da involuzione senile.

La Direzione Sanitaria delle Terme di Telese assicura che le acque utilizzate sono oggetto di riconoscimento di terapeuticità da parte del Ministero della Salute e vengono sottoposte a controlli secondo le indicazioni previste dalle vigenti norme in materia di acque minerali e termali.

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

Le terapie termali con acque sulfuree di Telese vengono effettuate attraverso un'ampia gamma di metodiche caratterizzate da precise indicazioni; vi illustriamo le principali.

3.1. Cura idropinica

Bevanda a base di acqua termale. Può essere prescritta dal medico che valuta eventuali controindicazioni.

3.2. Inalazioni

Consistono nell'inalare attraverso le vie aeree superiori acqua sulfurea veicolata dal vapore mediante un'apposita apparecchiatura individuale. Le inalazioni sono indicate nelle affezioni delle alte vie respiratorie, specialmente nei casi in cui sia richiesta un'azione riumidificatrice ed eutrofica sulle mucose.

3.3. Aerosol

Si tratta di applicazioni effettuate con apparecchi individuali che consentono di produrre una miscela omogenea di aerosol in piccole particelle (1-2 micron di diametro) regolabili e riscaldabili, in grado di raggiungere le zone più difficilmente accessibili delle vie aeree superiori ed anche le più fini diramazioni dell'albero bronchiale.

3.4. Irrigazioni nasali

Si tratta di una irrigazione a bassa pressione delle due narici che mediante un'oliva nasale realizza un vero e proprio lavaggio delle mucose. L'irrigazione nasale è praticata con un apparecchio che permette il flusso costante di acqua sulfurea. Ciò che caratterizza la terapia è la tecnica di esecuzione: il paziente deve ruotare e inclinare la testa da un lato, l'oliva viene appoggiata sulla narice superiore in modo

che il flusso dell'acqua sulfurea a bassa pressione defluisca attraverso la narice inferiore, mentre il paziente respira normalmente con la bocca aperta. La manovra va ripetuta a brevi intervalli per ogni fossa nasale. Trovano ottime indicazioni nelle sinusiti e nelle riniti croniche.

3.5. Docce nasali

E' una forma particolare di aerosol i cui componenti principali sono l'acqua curativa, fluente, riscaldata, e l'aria compressa, che producono a livello di un'ampolla, posizionata alternativamente a livello delle due narici, particelle acquose di grosse dimensioni (da 20 a 30 micron) tali da determinare un effetto di detersione ed un effetto benefico di cura sulla mucosa del distretto naso – seni paranasali.

3.6. Insufflazioni endotimpaniche e Politzer crenoterapico

Per il tramite di un sottile catetere che raggiunge l'ostio tubarico faringeo attraverso le fosse nasali l'idrogeno solforato (caratteristica delle acque sulfuree) viene insufflato nella tuba.

Una variante dell'insufflazione endotimpanica è rappresentata dalla metodica definita **Politzer crenoterapico** nella quale il catetere è sostituito da un'oliva nasale posizionata nella narice del paziente. Tale ultima metodica viene utilizzata prevalentemente nei bambini e nei pazienti con particolari problemi della cavità nasale.

3.7. Ventilazioni polmonari

Si tratta di una terapia realizzata mediante l'utilizzo di apposite apparecchiature. Si basa su un sistema di respirazione a "pressione positiva intermittente" grazie al quale è possibile far giungere nei distretti più periferici dell'albero bronchiale oltre all'acqua termale farmaci quali cortisonici, mucolitici, broncodilatatori. Tale tecnica terapeutica viene per lo più utilizzata nei casi di bronchiti croniche e loro varianti. La ventilazione polmonare fa sì che il paziente compia atti respiratori completi fungendo così pure da ginnastica respiratoria. Attualmente il ciclo della ventilazione polmonare è associato alle cure inalatorie.

3.8. Bagni freddi

I bagni freddi possono essere effettuati in vasca singola o, nelle piscine termali, in vasca collettiva.

3.9. Bagni caldi

Si tratta di tecniche terapeutiche utilizzate per il trattamento delle patologie osteoarticolari. Il bagno è una metodica di crenotarapia esterna per immersione in vasca contenente acqua termale a temperatura che oscilla tra i 32° C e i 38° C. L'immersione si effettua in genere a tutto il corpo per circa 15 – 20 minuti.

3.10. Fanghi

I fanghi riscaldati a temperature che si aggirano intorno ai 50° C risultano particolarmente utili nel trattamento delle forme artrosiche localizzate e consistono nel porre uno strato di fango sulle parti da trattare per un certo tempo. Il fango risulta frutto di una commistione di argilla con una componente liquida rappresentata da acqua termale con un processo di transmineralizzazione dei suoi sali nel fango. Si ha così la maturazione del fango termale durante la quale si svolgono processi chimici, chimico-fisici e batteriologici caratteristici per ogni tipo di fango.

3.11. Idromassaggi

Gli idromassaggi costituiscono una pratica terapeutica utilizzata anche se non esclusivamente per la cura delle flebopatie di tipo cronico e viene eseguita mediante immersione del corpo in un bagno termale con contemporaneo massaggio in alcuni punti del corpo tramite getto idrico azionato a determinate pressioni.

3.12. Irrigazioni vaginali

L'acqua termale viene introdotta in vagina con una cannula collegata a speciali apparecchiature.

4. GLI STABILIMENTI DELLE TERME DI TELESE

L'attività dell'Impresa A. Minieri S.p.A. si svolge negli stabilimenti termali di Telese: i **Reparti delle Terme di Telese** ubicati in Piazza Minieri 1, ed i **Reparti del Centro Termale presso il Grand Hotel Telese** in Via San Tommaso 1.

4.1. I Reparti delle Terme di Telese

I **Reparti delle Terme di Telese** sono immersi in un ampio ed incantevole parco di

alberi secolari dove si trovano, tra l'altro, **due piscine di acqua termale** sorgiva (Goccioloni e Pera) e padiglioni per l'effettuazione delle varie terapie termali e complementari (**cure idropiniche, cure inalatorie, insufflazioni endotimpaniche e Politzer crenoterapico, ventilazioni polmonari, bagni freddi e caldi, fanghi, idromassaggi, irrigazioni vaginali, massaggi, terapie fisiche**).

E' presente un **reparto pediatrico** che offre al sempre crescente numero di bambini la possibilità di effettuare le terapie e gli esami diagnostici collegati in un ambiente a loro dedicato con annessa area di attesa e intrattenimento. Il reparto viene attivato ogni anno in relazione all'affluenza ed al calendario scolastico.

Il **Parco delle Terme** è fruibile sia dai Curandi sia dal pubblico. L'ingresso è gratuito salvo in occasione di eventi, in quel caso è regolato tramite pagamento del relativo biglietto d'ingresso. I Curandi che effettuano le terapie accedono con il badge sul quale sono caricate le cure acquistate.

Il Parco è aperto al pubblico da maggio a novembre secondo orari variabili nel corso della stagione.

Il parcheggio auto, gestito da Ditte terze, è a pagamento.

4.2. I Reparti del Centro Termale presso il Grand Hotel Telese

Nel **Centro Termale** presso il Grand Hotel Telese, moderni reparti per le cure termali (**cure inalatorie, ventilazioni polmonari, bagni caldi, fanghi, idromassaggi**) e riabilitative accolgono i Curandi.

La struttura ospita una **piscina coperta calda** per l'idrokinesiterapia, una **palestra** per la riabilitazione neuromotoria e respiratoria, **box per massoterapia e terapie elettromedicali** individuali (**ionoforesi, tens, diadinamica, elettrostimolazione, magneto, laser, ultrasuoni**), inoltre **percorsi vascolari** per terapie specifiche agli arti inferiori e un centro di **fotobalneoterapia** per la cura della psoriasi e altre patologie dermatologiche. La struttura è completata da **due piscine all'aperto e campo di calcio**.

Il parcheggio auto è gratuito.

4.3. Le Piscine

L'Azienda dispone di tre piscine una delle quali con acqua riscaldata situata presso il Centro Termale presso il Grand Hotel Telese e utilizzata principalmente per trattamenti di riabilitazione neuromotoria e percorsi vascolari. Le altre due piscine, "Pera" e "Goccioloni", sono situate nel Parco delle Terme di Telese, sono alimentate ad acqua termale fredda e hanno apertura da giugno a settembre.

4.4. Il soggiorno alberghiero al Grand Hotel Telese

L'Azienda Termale assicura agevolazioni sulle tariffe ordinarie previste per il soggiorno alberghiero presso il Grand Hotel Telese a coloro che effettuano le terapie termali in convenzione o a pagamento. Per informazioni e prenotazioni ci si potrà rivolgere alla Reception del Grand Hotel Telese ai seguenti numeri:

Tel. 0824 940500 - Fax 0824 940504 - info@gradhoteltelese.com

5. TERAPIE EROGATE ALLE TERME DI TELESE: CURE TERMALI, COMPLEMENTARI E RIABILITATIVE

Alle Terme principali e presso il Centro Termale del Grand Hotel Telese è possibile effettuare cure termali, terapie complementari e riabilitative, trattamenti estetici.

5.1. Cure termali

- cure idropiniche;
- cure inalatorie (aerosol, inalazioni, docce e irrigazioni nasali);
- cure per la sordità rinogena;
- ciclo di cura integrato della ventilazione polmonare controllata;
- bagni freddi;
- bagni caldi;
- fangobalneoterapia;
- idromassaggi;
- irrigazioni vaginali.

5.2. Terapie complementari e riabilitative, trattamenti estetici

- massoterapia;
- trattamenti riabilitativi strumentali *;
- trattamenti riabilitativi in palestra *;
- idrokinesiterapia *;
- percorsi vascolari per gli arti inferiori *;
- fisiokinesiterapia respiratoria *;
- fototerapia dermatologica *;
- trattamenti estetici *.

*** Trattamenti effettuabili esclusivamente presso il Centro Termale del Grand Hotel Telese.**

6. ACCESSO ALLE CURE

Per accedere alle cure termali bisogna effettuare una visita di accettazione con il Medico delle Terme che, verificata la patologia consiglierà la terapia più idonea e stabilirà la durata del trattamento.

Nella letteratura medico-scientifica è accertato che, per conseguire i migliori benefici, la durata del ciclo termale deve essere di almeno di 12 giorni e, possibilmente, essere ripetuto almeno due volte nell'arco dell'anno.

Il Curando dovrà versare l'intera tariffa del ciclo di cura stabilita liberamente dall'Azienda Termale e riportata negli appositi e vigenti tariffari salvo le agevolazioni stabilite e pubblicate nel medesimo.

7. CONVENZIONI

L'Azienda Termale è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per le cure termali.

L'Azienda Termale è altresì convenzionata per il soggiorno alberghiero di Curandi avviati da alcuni Enti ed Istituzioni Nazionali (INAIL, INPS, ENASARCO).

Per informazioni sulle modalità di accesso a tali convenzioni per le quali il Curando avrà diritto sia al soggiorno che alle cure, ci si potrà rivolgere all'Ente o all'Istituto di provenienza, alla Direzione delle Terme (Palazzina Uffici Direzione) o direttamente alla Reception del Grand Hotel Telese.

I Curandi avviati per l'effettuazione delle terapie termali e riabilitative da detti Enti accedono alle cure su presentazione di specifica richiesta del medico di base redatta su ricettario standardizzato o su modulistica prevista ed approvata dall'Istituto di provenienza o su apposita autorizzazione impegnativa rilasciata direttamente dall'Ente di provenienza.

Gli orari di cura verranno stabiliti con il personale di reparto all'atto della presentazione della relativa prescrizione dopo la visita medica di accettazione.

Tuttavia, per motivi organizzativi è possibile che i turni di cura siano soggetti a variazioni che, naturalmente, saranno comunicate agli utenti.

8. CURE CONVENZIONATE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E NORME PER LA COMPILAZIONE DELLA RICETTA

Le Terme di Telese sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale che dà diritto ad ogni cittadino ad usufruire di un ciclo di cure termali all'anno in regime di convenzione con il S.S.N..

Le categorie protette (L. 833/78, art. 57: invalidi del lavoro, per causa di servizio, di guerra, civili con invalidità superiore ai 2/3) godono di esenzione e possono usufruire, nel corso dell'anno, di un ulteriore ciclo di cure, diverso dal primo, per il trattamento della patologia invalidante presentando il verbale della Commissione Medica attestante l'invalidità.

Per accedere alle cure termali convenzionate è necessario presentare al Medico di accettazione delle Terme la prescrizione su ricetta rilasciata dal medico di base completa dei seguenti dati:

- generalità del Curando, indirizzo, luogo di residenza, codice fiscale, sigla della provincia e codice ASL di appartenenza;
- dati relativi all'eventuale esenzione secondo i nuovi codici;
- patologia come prevista da elenco Ministeriale;
- relativo ciclo di cura consigliato.

Sono importanti la massima chiarezza nella compilazione e apposizione dei timbri, la scrittura e la firma nei limiti degli spazi previsti senza invadere i campi adiacenti. Se la ricetta non è compilata integralmente al computer è obbligatorio l'utilizzo di penna a inchiostro nero senza cancellature o correzioni, né aggiunte ai caratteri già scritti. **Pertanto si consiglia, prima di accedere alle Terme, di controllare con la massima attenzione che la ricetta sia compilata secondo le indicazioni sopra riportate onde evitare di incorrere nel disagio di doverla far rettificare dal proprio Medico.**

9. VISITA DI AMMISSIONE

La visita di ammissione ai trattamenti termali per i Curandi non in possesso di ricetta del S.S.N. può - a discrezione della Direzione Sanitaria - essere erogata gratuitamente. Sono comunque esonerati dal pagamento:

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

10. MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DELLA CURA IDROPINICA

I Curandi che effettuano la cura idropinica con o senza impegnativa devono attenersi alle indicazioni del proprio medico curante ovvero rivolgersi al Medico specialista di reparto dello Stabilimento o al servizio di accettazione. In ogni caso è necessario osservare scrupolosamente le modalità di assunzione dell'acque contenute nelle "Indicazioni per la somministrazione delle acque minerali a mezzo bibita" affisse a cura della Direzione Sanitaria.

11. PATOLOGIE AMMESSE AL TRATTAMENTO E RELATIVI CICLI DI CURA CONVENZIONATI

Le patologie ammesse al trattamento ed i relativi cicli di cura convenzionati con il S.S.N. (ex D.M. 14.12.2006) presso le Terme di Telese sono elencati qui sotto.

Malattie dell'apparato gastrointestinale ed epatobiliare

- **Dispepsia di origine gastroenterica e biliare**
- **Sindrome dell'intestino irritabile nella varietà con stipsi**

Ciclo di cura convenzionato:

CURE IDROPINICHE

(12 cure idropiniche in 12 sedute)

Malattie dell'apparato orecchio - naso – gola

- **Stenosi tubarica**
 - **Otite catarrale cronica**
 - **Otite purulenta cronica**
- Ciclo di cura convenzionato:*
- CICLO DI CURA PER LA SORDITA' RINOGENA**
(12 insufflazioni endotimpaniche + 12 aerosol in 12 sedute)
- **Rinopatia vasomotoria**
 - **Faringolaringite cronica**
 - **Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica**

Ciclo di cura convenzionato:

CURE INALATORIE

(24 cure inalatorie in 12 sedute)

Malattie dell'apparato respiratorio

- **Bronchite cronica semplice o accompagnata a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico)**

Ciclo di cura convenzionato:

CICLO DI CURA INTEGRATO DELLA VENTILAZIONE POLMONARE

(12 ventilazioni polmonari + 18 cure inalatorie in 12 sedute)

- **Sindromi rinosinuzitiche-bronchiali croniche**

Ciclo di cura convenzionato:

CURE INALATORIE

(24 cure inalatorie in 12 sedute)

Malattie dermatologiche

- **Psoriasi (escluse le forme pustolosa ed eritrodermica)**
- **Eczema e dermatite atopica**
- **Dermatite seborroica ricorrente**

Ciclo di cura convenzionato:

BALNEOTERAPIA

(12 bagni in 12 sedute)

Malattie reumatiche dell'apparato osteoarticolare e muscolo-scheletrico

- **Osteoartrosi ed altre forme degenerative**
- **Reumatismi extra-articolari**

Ciclo di cura convenzionato:

FANGOBALNEOTERAPIA

(12 fanghi + 12 bagni caldi in 12 sedute)

oppure

BALNEOTERAPIA CALDA

(12 bagni caldi in 12 sedute)

Malattie vascolari (varici)

- **Postumi di flebopatie di tipo cronico**

Ciclo di cura convenzionato:

CICLO DI CURA PER LE VASCULOPATIE PERIFERICHE

(12 idromassaggi in 12 sedute)

Malattie ginecologiche

- **Sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva**
- **Annessite**
- **Salpingite**

Ciclo di cura convenzionato:

IRRIGAZIONI VAGINALI CON BAGNO

(12 irrigazioni vaginali + 12 bagni caldi in 12 sedute)

- **Leucorrea persistente da vaginiti croniche - aspecifiche e distrofiche**

Ciclo di cura convenzionato:

IRRIGAZIONI VAGINALI

(12 irrigazioni vaginali in 12 sedute)

12. FASI DI ACCESSO ALLE CURE

L'accesso alle cure è così disciplinato:

- Visita Medica propedeutica ai fini del successivo accesso ai servizi di accettazione amministrativa;
- Consegna agli sportelli dell'Ufficio Accettazione (sportello dedicato) della ricetta del medico di base con la prescrizione della terapia e della Cartella Clinica compilata dal medico termale al momento della visita per definire la pratica amministrativa ed effettuare il pagamento ticket;
- Coloro che hanno bisogno di rilascio di una certificazione attestante l'effettuazione delle cure devono richiederla in questa occasione;
- Dopo l'espletamento delle procedure gli addetti agli sportelli consegnano al cliente la Cartella Clinica Personale e il badge magnetico, con i quali potrà accedere ai reparti termali ed effettuare la cura.

N.B.:

L'attesa in sala per le viste mediche e per l'accesso agli sportelli varia secondo l'affluenza e va 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.

L'attesa ai reparti di cura varia secondo l'affluenza e va 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.

Eventuali variazioni o precisazioni delle fasi di accesso alle cure in difformità da quanto sopra descritto sarà comunicato verbalmente dal nostro personale e con avvisi affissi al pubblico.

12.1. Vidimazione giornaliera del badge magnetico

La vidimazione quotidiana del tesserino magnetico (badge) va effettuata presso il padiglione di cura.

12.2. Dichiarazione finale di cura effettuata

Coloro che hanno necessità di ritirare la dichiarazione comprovante l'effettuazione delle terapie termali deve rivolgersi all'Ufficio Accettazione presentando la cartella personale, il badge e il modulo cartaceo comprovante la presenza giornaliera.

Tale modulo va richiesto e ritirato il primo giorno all'atto di ammissione alle cure e deve essere timbrato giornalmente dagli addetti agli accessi ai reparti, previo idoneo riconoscimento del titolare.

13. SERVIZI MEDICI

Il numero di medici addetti all'accettazione è di minimo 2 unità durante il periodo di alta stagione ciò al fine di permettere la riduzione dei tempi di attesa.

Il servizio medico ha inizio al momento dell'apertura e termina con la chiusura dei reparti di cura.

14. ATTIVITA' SANITARIA SPECIALISTICA

Le Terme di Telese offrono al Curando la possibilità di effettuare visite specialistiche nelle discipline afferenti le terapie termali o comunque ad esse correlate. **Tali prestazioni** – regolarmente tariffate nell'apposito tariffario distribuito negli Uffici Accettazione, in Biglietteria, in Direzione e nei punti vendita del parco – **possono essere erogate dai Medici Specialisti solo se regolarmente prenotate presso lo Specialista e pagate presso la Biglietteria che provvederà ad emettere i relativi documenti fiscali.** L'Azienda non risponderà di esborsi o somme di denaro elargite a qualsiasi titolo al di fuori delle attività regolamentate e disciplinate dalla Direzione Aziendale. Le informazioni relative allo svolgimento

delle attività specialistiche sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione e Biglietteria delle Terme.

15. ORARI DI APERTURA E PRENOTAZIONI

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

Biglietteria e ambulatori - Terme di Telese

Dal lunedì al venerdì 8:00 – 12:15 15:30 – 17:00

Sabato 8:00 – 12:15

Reparti Cure - Terme di Telese

Dal lunedì al sabato 8:00 – 13:00 15:30 -18:00

Piscine Termali (da giugno a settembre) - Terme di Telese

Tutti i giorni 9:00 – 14:00 14:30 -18:00

Centro Termale del Grand Hotel Telese

Dal lunedì al sabato 8:00 – 13:00 15:30 -18:00

L'orario limite di accesso ai reparti per l'effettuazione delle cure prima della chiusura è le 12,30 nel turno mattutino e le 17, 15 nel turno pomeridiano.

La Direzione delle Terme si riserva di variare le date di apertura e di prolungare o ridurre gli orari delle terapie in relazione alle esigenze della clientela e della struttura.

Le informazioni relative sono comunicate al pubblico mediante avvisi scritti affissi nella varie bacheche. Il sabato pomeriggio e la domenica gli Uffici sono chiusi.

Prenotazioni

Le terapie effettuabili solo su prenotazione sono:

- fanghi + bagni;
- massaggi;
- ventilazioni polmonari;
- insufflazioni endotimpaniche;
- terapie riabilitative e fisiche;
- trattamenti benessere.

16. PRINCIPI FONDAMENTALI

Le Terme di Telese 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.

16.1. 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, anziani, disabili).

16.2. Continuità

L'Azienda assicura l'erogazione delle terapie termali e dei servizi collegati durante tutto l'arco dell'anno.

16.3. Diritto di scelta

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

16.4. Efficacia ed efficienza

Le prestazioni svolte dalle Terme di Telese 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.

16.5. Partecipazione del Curando

Il Curando ha diritto ad ottenere indicazioni e risposte ai suoi quesiti sia che si tratti di informazioni generali sul funzionamento della struttura, orari ed altro, sia per quanto concerne suggerimenti e/o reclami, ricevendo le dovute risposte.

Le Terme di Telese mettono a disposizione dei Curandi idonei strumenti di comunicazione - **questionari di gradimento** - che sono **disponibili presso gli Uffici Amministrativi e presso gli operatori termali dei vari reparti di cura**, dove vengono anche distribuite e raccolte le **Schede di Valutazione Soggettiva della Efficacia delle Cure**.

17. STANDARD DI QUALITA'

Lo staff delle Terme di Telese, coordinato dal **Direttore Tecnico 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 ad assiduo 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 **Primo Livello Super**.

La Direzione delle Terme di Telese 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, anche ai fini di una continua ricerca di miglioramento del grado di soddisfazione, le Terme di Telese già da tempo mettono a disposizione della propria utenza un questionario utile per esprimere il gradimento dei servizi erogati ed eventuali suggerimenti.

18. 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 operante nell'Azienda, informazioni complete e comprensibili sull'andamento della terapia e l'efficacia della cura;
- ad ottenere ampie garanzie sulla riservatezza dei dati contenuti nella cartella sanitaria, salvo gli obblighi di legge;
- ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e presentare suggerimenti e reclami mediante idonei strumenti messi a disposizione dall'Azienda.

19. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Il cliente ha diritto alla riservatezza. Per questo motivo l'Azienda ha attivato tutti i meccanismi che consentano la salvaguardia ed il rispetto della privacy così come previsti dal Testo Unico D.Lgs. 196/2003, in particolare:

- pubblicazione per affissione nelle sale di attesa dell'informativa redatta sulla base di quanto stabilito dall'art.13 del Testo Unico citato;
- delimitazione delle distanze di cortesia agli sportelli;
- coupon per il rilascio del consenso alla raccolta, trattamento, conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili da parte del cliente;
- misure di sicurezza per la protezione dei dati personali e sensibili nei confronti dei terzi.

Per l'esercizio dei propri diritti ex artt. 7 e 8 del D.Lgs. 196/2003 il cliente può rivolgersi al titolare **IMPRESA A. MINIERI S.p.A. - Piazza A. Minieri 1 - 82037 TELESE TERME (BN)**.

20. SERVIZIO INFORMAZIONI E PROCEDURE DI DIALOGO

Le Terme di Telese operano al fine di garantire la massima soddisfazione del curando. Per questo motivo l'Azienda si impegna a esaminare, con la massima tempestività, suggerimenti o reclami verbali e scritti da parte dell'utenza.

Sui **reclami scritti** l'Azienda - dopo aver provveduto a richiedere alle singole funzioni interne - le informazioni inerenti al caso, fornirà all'interessato - sempre **per iscritto** - (posta ordinaria, fax o email) utili risposte formali entro 30gg.

comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi nel caso il reclamo sia stato giudicato rilevante dalla Direzione.

Tali reclami potranno pervenire all'Azienda:

- a mezzo consegna diretta presso l'Ufficio AA.GG. e Relazioni Esterne (Palazzina Uffici di Direzione);
- mediante fax al n. 0824 976735 o posta ordinaria indirizzandoli alla **Direzione Sanitaria delle Terme di Telese – Piazza Minieri 1 – 82037 Telese Terme (BN)**;
- a mezzo posta elettronica a info@teleseacquetermali.it.

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

21. CONTATTO CON LA STRUTTURA

Terme di Telese - Impresa A. Minieri S.p.A.

Piazza A. Minieri 1

82037 Telese Terme (BN)

Tel. +39 0824 976888 - Fax +39 0824 976735

E-mail:

info@teleseacquetermali.it - info@termeditelese.it

Siti internet:

www.termeditelese.it - www.teleseacquetermali.it

Componendo il numero **0824 976888** sarà possibile parlare con:

- **Direzione Sanitaria;**
- **Ufficio Accettazione e Biglietteria;**
- **Servizio informazioni;**
- **Uffici di Segreteria;**
- **Reparti Termali.**