



CARTA DEI SERVIZI

Lo stabilimento delle TERME LUIGIANE, classificate al livello qualitativo 1° Super, utilizza acque ipertermali solfuree salsobromoiodiche con il più alto grado solfidrometrico d'Italia (173 mg/l), offrendo un trattamento completo ed idoneo alla più vasta gamma d'indicazioni terapeutiche.

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di migliorare il rapporto fra le Terme Luigiane ed i suoi clienti attraverso la trasparenza ed il dialogo. Rappresenta, infatti, uno strumento per instaurare un dialogo continuativo con i clienti. Essi sono invitati a giudicare la qualità dei servizi ed a fornire suggerimenti al fine del miglioramento della qualità complessiva delle prestazioni.



Chi siamo

Cenni storici	3
La mission e le politiche operative	4
Le strutture del centro termale	5
Le prestazioni sanitarie offerte	8

Modalità di accesso e assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria per le cure termali	10
I cicli di cure in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale	11
Le cure convenzionate con l'I.N.A.I.L.	12
Le facilitazioni ed i pacchetti termali	13
L'accettazione	14
L'accesso alle Terme	15
Come si arriva	

Qualità e soddisfazione dei clienti

Diritti e doveri del cliente
Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Terme Luigiane - Località Guardia Piemontese Terme - 87020 ACQUAPPESA (CS)

Informazioni +39.0982.94052/3/4 Fax +39.0982.94705

www.termeluigiane.it

info@termesibarite.it

Chi siamo

Cenni storici



Ubicate nell'ampia vallata del fiume Bagni, ricca di boschi seppur vicinissima al mare, le TERME LUIGIANE sono la più antica e rinomata stazione di cura della CALABRIA. La fama del potere curativo delle acque sulfuree di Guardia si perde nei secoli: ne disse Plinio il Vecchio descrivendo la vicina Cetraro (Temesa) e furono note fino al Medioevo come "acquae calidae Tempsae"; poi come "acquae putidae" ed ancora come "fons calidus".

Il primo documento testimonianza dell'uso terapeutico di queste acque risale l'anno 1446.

E' una lettera nella quale il futuro San Francesco da Paola ringrazia il nobile Simone degli Alimena per la carità elargita ad una donna, maritata ad un "calzolaro", allorché *"infirmandosi la donna e fatta mezzo hidropica, ...la mandastivo alli Bagni della Guardia prestandoli li vostri muli, e le nache, dandoli denari e del pan bianco, e biscottelli, e confezioni."*

Poi nel 1571 il Barrio, ripreso nel 1601 dal Marafioti, narrando delle nozze tra Roberto il Guiscardo e Sikelgaita dei Principi di Salerno, indicava le "acquae putidae" delle TERME LUIGIANE come confine dei latifondi dotali.

Nel 1703 l'abate Pacichelli scrive di Guardia: *"celebra i suoi bagni in colle eminente quattro miglia entro Terra, già abitata da popoli settentrionali..."*

Seguirono nel XVIII sec. scritti di Aceti, Fiore, Alfano, Giannone, fino a che nel 1850 il medico napoletano GIOVANNI PAGANO diede alle stampe il suo "TRATTATO SULLE ACQUE TERMOMINERALI LUIGIANE DI GUARDIA LOMBARDA", che rappresenta il primo studio scientifico sulle acque sulfuree delle TERME LUIGIANE, essendovene riportate le analisi fisico-chimiche ed illustrate le proprietà terapeutiche e le modalità di uso.

Il Pagano fregiò del nome "LUIGIANE" le nostre Terme, in onore del Principe LUIGI Carlo di Borbone per il patrocinio ricevuto.

Da allora l'attenzione della Scienza per le TERME LUIGIANE è costante. Illustri medici come Gauthier, De Voto, Porlezza, Talenti, Messini, Frugoni ne hanno attestato l'eccezionale efficacia terapeutica, riportata in numerosi trattati e testi universitari.

Nella storia delle TERME LUIGIANE meritano un cenno lo sviluppo delle strutture termali dall'800 ad oggi, le grandi alluvioni, la specificità etnica della Comunità Valdese di Guardia Piemontese.

Nel 1842 la consistenza immobiliare delle Terme ed il relativo "confort" furono propagandati con un manifesto che a pena di rivalsa *"...ove i promessi vantaggi si trovassero fallaci..."*, offriva *"...Oltre i soliti casamenti ben condizionati, parecchie baracche di legno, ...delle apposite botteghe, ...un decente caffè..., e per...Coloro i quali vi si vorranno conferire per via di mare, ...una strada agevole e piana, non maggiore di un quarto di miglio, che dal lido mena allo Stabilimento, ..."*

Ma già nel 1867 le prime alluvioni della Fiumara dei Bagni e poi, nel 1903, quella disastrosa del torrente Callio, e fra queste il terremoto del 6 ottobre 1870, chiusero un'epoca per inaugurare, dopo circa trent'anni di oblio la rinascita delle TERME LUIGIANE, segnata, stagione dopo stagione, da un fervore di investimenti mai interrotto, e di cui quanto oggi ammiriamo è solo l'avvio per il futuro.

La missione le politiche gestionali

L'attività termale rappresenta per Terme sibarite Spa, società che gestisce le Terme Luigiane, l'ambito di attività più rilevante del punto di vista strategico.

La società svolge anche attività ricettiva presso alcune strutture alberghiere presenti nel centro termale (Grand Hotel, ed il residence Villini Belvedere).

La strategia e le politiche gestionali dell'azienda sono basate sui seguenti indirizzi di carattere generale:

a) campi prioritari d'azione

- cura e sviluppo continuo della qualità dei servizi, in termini di efficienza ed efficacia delle attività svolte e delle prestazioni erogate;
- parità dei diritti dei clienti, senza alcun tipo di distinzione, e massimizzazione dell'accessibilità ai servizi;
- trasparenza delle procedure e della gestione amministrativa.

b) metodi adottati per il miglioramento continuo della qualità dei servizi;

- sorveglianza della cura continua delle risorse termali attraverso manutenzione sorgenti, piani di scorrimento alghe, piscine di decantazione fango e così via, e attraverso la verifica periodica delle caratteristiche delle acque;
- aggiornamento tecnologico e rinnovo impianti e apparecchiature di cura al fine di mantenere massima l'efficienza funzionale e conseguire i migliori risultati terapeutici;
- scelta di personale medico specializzato ed esperto;
- formazione del personale;
- attività di ricerca svolta in collaborazione con università per il miglioramento delle prestazioni e l'adozione di innovazioni rilevanti ai fini della soddisfazione dei clienti;
- promozione presso le terme di convegni medici e di seminari informativi per la diffusione delle pratiche terapeutiche termali e lo stimolo della ricerca e dell'approfondimento scientifico.

Azioni finalizzate al raggiungimento della parità dei diritti dei clienti

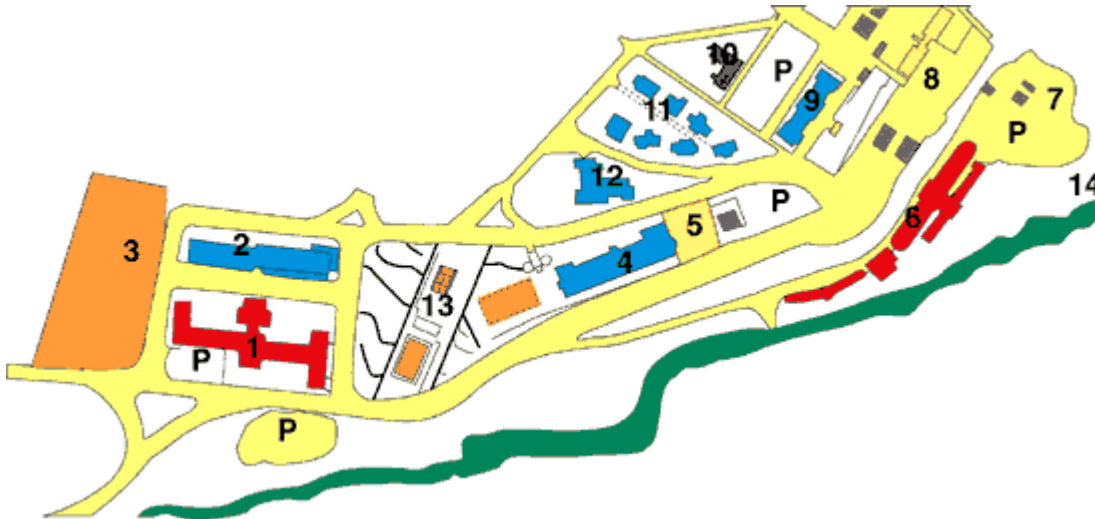
- adozione di procedure semplici, distribuzione di materiale informativo, utilizzazione di supporti informatici per l'accettazione, indicazione delle norme di accesso alle cure tramite avvisi chiari;
- ausilio ai clienti privi di completa autonomia;
- abbattimento barriere architettoniche

Azioni per la trasparenza e la diffusione dei dati e per la privacy

- disponibilità da parte del personale medico a fornire ragguagli e documentazione scientifica sulle proprietà terapeutiche delle acque e sui protocolli terapeutici;
- raccolta dei dati relativi ai curandi, loro organizzazione ed elaborazione tramite idonei sistemi informatici;
- procedure atte a garantire la riservatezza dei dati sensibili dei curandi.

Le strutture del centro termale

PLANIMETRIA DELLE TERME LUIGIANE



1. Stabilimento di cura Thermae Novae, Bar, Edicola, Punto vendita Linea Cosmesi Termale Pura
2. Grand Hotel delle Terme, Ristorante, Sala Congressi, Reparto di cura, Beauty center, Bar
3. Parco Termale Acquaviva, Piscine, Palestra, Centro riabilitativo di Fisiokinesiterapia
4. Hotel Moderno, Ristorante, Bar
5. Pizzeria Napoletana, Ristorante "REGINELLA"
6. Sorgenti termali
7. Piazza delle Terme, Uffici Ricevimento, Amministrazione, Accettazione Sanitaria.
8. Hotel Santa Lucia, Bar, Farmacia, Tabacchi
9. Chiesa
10. Villini Belvedere
11. Hotel Sirenetta, Cinema, Bar
12. Campi da Tennis
13. Percorso trekking "Passeggiata ecologica" lungo il torrente Bagni

Lo stabilimento Thermae Novae

Il complesso costituito dallo stabilimento Thermae Novae, dal Parco Termale e dal Grand Hotel delle Terme è la più importante struttura terapeutico - ricettiva delle Terme Luigiane.

Le terme e l'albergo sono tra loro collegati da una galleria, punto d'arrivo degli ascensori dell'hotel e di accesso all'ampia hall dello stabilimento, al Beauty Center ed al reparto idromassaggi. Lo stabilimento su questo piano comprende tre reparti di balneofangoterapia, il centro di fisiochinesiterapia, servizi medici, amministrativi e di comfort (sale di riposo, bar, edicola, ecc.); al piano superiore, a destra quattro saloni per cure inalatorie; a sinistra reparti specialistici di otorinolaringoiatria e di ginecologia, oltre ad un reparto di cure inalatorie per bambini.

Lo Stabilimento è dotato di un sistema di erogazione automatica del fango.

Il centro per la riabilitazione della funzione respiratoria

Comprende le strutture per la diagnosi e la cura delle malattie respiratorie: nel reparto di pneumologia si pratica l'esame della spirometria computerizzata e le cure della ventilazione polmonare, dell'ossigenoterapia, della chinesiterapia respiratoria; nell'adiacente stabilimento si praticano, con moderne apparecchiature monoblocco, aerosol, inalazioni, humage, nebulizzazioni.

Beauty Center

Il Beauty Center, centro di estetica e cosmetologia medica, offre sistemi innovativi per la cura del viso e del corpo su base termale, garantiti dalla consulenza di uno Specialista Dermatologo ed applicati da estetiste professionali. Per la cura del viso estetiste professionali sono a vostra disposizione per le maschere al fango con alghe, pulizia e doccia filiforme, peeling allo zolfo, massaggi, trattamenti tonificanti, purificanti, idratanti e antirughe, trucco.

Per un'azione rassodante e tonificante sui tessuti cutanei, per ridare energia ed elasticità alle parti del corpo rilassate si eseguono trattamenti rassodanti del seno, massaggi drenanti, antistress, anticellulite, bendaggio arti inferiori, peeling, fangoterapia riducenti-rassodanti, manicure, pedicure estetico e curativo

Le Prestazioni sanitarie offerte
Cure termali e di fisiochinesiterapia

Balneolutoterapia
Bagno terapeutico *
Fango con bagno terapeutico *
Fango con doccia di annettamento *
Idromassaggio
Otorinolaringoiatria
Inalazione *
Aerosol *
Aerosol sonico
Aerosol ionico
Nebulizzazione *
Humage *
Doccia nasale
Doccia nasale micronizzata
Cateterismo tubarico *
Pneumologia
Rieducazione respiratoria
Ventilazione polmonare *
Ginecologia
Irrigazione vaginale *
Irrigazione vaginale con bagno *
Fango pelvico
Fisiocinesiterapia
Ionoforesi
Alge per ionoforesi (applicazioni in un punto)
Elettroterapia di muscoli normo e denervati *
Esercizi posturali propriocettivi collettivi *
Esercizi posturali propriocettivi individuali *
Esercizi respiratori collettivi *
Esercizi respiratori individuali *
Irradiazione infrarossa *
Magnetoterapia *
Massoterapia per drenaggio linfatico *
Rieducazione motoria di gruppo *

Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice *
Risoluzione manuale di aderenze articolari *
Training deambulatore e del passo *
Elettroterapia (correnti di Kotz)
Elettroterapia (correnti diadinamiche)
Elettroterapia (correnti esponenziali)
Elettroterapia (correnti faradiche)
Elettroterapia (correnti interferenziali bipolari)
Elettroterapia (correnti rettangolari)
Elettroterapia galvanica
T.E.N.S.
Laserterapia
Massaggi generali (20 minuti)
Radarterapia
Trazioni vertebrali
Ultrasuoni

*** Cure con assistenza del Servizio Sanitario Nazionale**

E' possibile prenotare le seguenti **visite specialistiche** a pagamento:

- Visita Otorinolaringoiatrica ed Audiometria
- Vista Cardiologia ed Elettrocardiogramma
- Visita Pneumologica e Spirometria
- Visita del Consulente Fisiatra
- Visita del Consulente Ginelologo

L'assistenza sanitaria per le cure termali

Il Servizio Sanitario Nazionale può erogare un ciclo di cure termali all'anno a chiunque lo richieda.

Oggi, per effettuare le cure con l'assistenza del S.S.N., è sufficiente farsi rilasciare dal proprio Medico curante o dallo Specialista dell'ASL di appartenenza la prescrizione delle cure termali (redatta su ricettario del S.S.N.), recante il ciclo di cura termale da effettuare, con la diagnosi corrispondente, secondo i termini del D.M. 15/12/94. Con questa documentazione ci si può recare direttamente alle terme.

Inoltre, è possibile effettuare cicli di cure di *fisiochinesiterapia*, per le quali il Medico curante o lo Specialista dell'ASL di appartenenza può rilasciare anche più di una ricetta, oltre a quella per le cure termali.

In ogni singola ricetta si possono prescrivere al massimo 30 applicazioni, specificate secondo il tipo, il numero, la parte (singola o multipla) del corpo da trattare e la diagnosi per la quale sono richieste le cure di fisiochinesiterapia. Tale ricetta ha validità tre giorni dalla data del rilascio.

A norma delle leggi vigenti i dipendenti pubblici e privati, per usufruire di un periodo di malattia retribuito da destinare a cure termali, devono:

1. presentare all'ASL di appartenenza, entro cinque giorni dalla data del rilascio, la prescrizione del medico di base redatta sul ricettario del S.S.N.;
2. far confermare dallo Specialista dell'ASL la suddetta prescrizione ed il termine entro cui effettuare la cura;
3. trasmettere al datore di lavoro ed all'INPS, entro due giorni, copia dell'autorizzazione rilasciata dall'ASL.

La prescrizione della cura termale.

E' importante che il medico di base, nell'indicare la diagnosi sulla prescrizione della cura termale, si attenga alle voci diagnostiche, con il correlato ciclo di cure da praticare, riportate nella precedente sezione *Le Cure Convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale*, poiché formalmente stabilite dal Consiglio Superiore di Sanità (D.M. 15/12/1994).

I Cicli di Cure in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

Fangoterapia

12 fanghi + 12 bagni terapeutici
12 fanghi + 12 bagni d'annettamento

Balneoterapia

12 bagni per malattie artroreumatiche
12 bagni per malattie dermatologiche

Otorinolaringoiatria

24 cure inalatorie (12 + 12 cure tra: inalazioni, nebulizzazioni, aerosol, humage)
Ciclo di cure per la **sordità rinogena** comprensivo di:

- visita specialistica
- same audiometrico
- 12 insufflazioni endotimpaniche
- 12 cure inalatorie

Broncopneumopatie

Ciclo di cura integrato della **Ventilazione polmonare** controllata, comprensivo di:

- visita specialistica
- 12 aerosol
- 12 ventilazioni polmonari
- 6 inalazioni o nebulizzazioni (da effettuarsi a giorni alterni)

Ginecologia

12 irrigazioni vaginali
12 irrigazioni vaginali + 12 bagni

Fisiochinesiterapia

- Elettroterapia di muscoli normo e denervanti
- Irradiazione infrarossa
- Magnetoterapia
- Rieducazione motoria in gruppo
- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice

Le cure convenzionate con l'I.N.A.I.L.

Per i Clienti assicurati dall'I.N.A.I.L. i cicli possono comprendere **15 prestazioni ciascuno**.
IL Ciclo per la Riabilitazione della Funzione Respiratoria è comprensivo di:

- Visita medica ed assistenza sanitaria
- Indagini specialistiche (esame spirometrico, ergometria, ECG, ecc.)
- Ventilazione polmonare controllata
- Cure inalatorie
- Ossigenoterapia
- Fisiocinesiterapia e ginnastica respiratoria

Il numero delle cure è determinato dai Sanitari dell'I.N.A.I.L.

Le facilitazioni ed i pacchetti termali e di fisioterapia

Ai signori Clienti Assistiti dal S.S.N.:

sconto del 25% sulle cure aggiuntive.

Ai signori Clienti Privati:

sconto del 25% sui cicli di cure successivi al primo.

Ai signori Clienti degli Alberghi :

sconto del 25% sulle cure.

Ai signori Medici:

diritto di ammissione e cure gratuite, esclusi cateterismi tubarici e fisiochinesiterapia.

Ai signori Farmacisti e Ostetrici.:

sconto del 50% sulle cure, per un massimo di due cicli di cure.

Gli sconti non sono cumulabili, non si applicano sui pacchetti termali e non comprendono le cure estetiche. Le facilitazioni suddette sono valide esclusivamente per gli abbonamenti e vanno richieste all'atto dell'emissione dei biglietti, esibendo la documentazione atta a comprovarne il diritto.

Non si possono concedere altre facilitazioni che non siano approvate dal Consiglio di Amministrazione.

E' possibile acquistare ***pacchetti termali e di fisioterapia*** a prezzi particolarmente vantaggiosi.

L'accettazione

Ogni persona può rivolgersi direttamente alle terme:

- in forma autonoma, pagando il ciclo di cure;
- dietro prescrizione del proprio medico di base o dello specialista nelle branche attinenti, pagando esclusivamente il ticket, se dovuto.

L'ammissione alle cure termali è subordinata alla visita dei medici delle terme.

Per fanghi, bagni, prestazioni di fisioterapia e visite specialistiche è necessaria la prenotazione, che si effettua, dopo l'accettazione, presso lo stabilimento prescelto dal cliente.

Le Terme Luigiane garantiscono la massima riservatezza dei dati personali del cliente in conformità alla normativa vigente in materia di privacy. E' necessario che ogni nuovo cliente firmi il consenso al trattamento dei dati personali secondo legge.

L'accesso alle Terme

Orari

Gli Stabilimenti Termali sono aperti dal lunedì al sabato:

MATTINO:	ore 7,00-13,00
POMERIGGIO:	ore 17,00-19,00 (*)
UFFICIO AMMINISTRAZIONE:	ore 8,00-12,00

(*) solo per le cure otorinolaringoiatriche e fisioterapiche alle Thermae Novae.

Indirizzi e numeri di telefono

Uffici presso le Terme Luigiane:

Località Terme Luigiane
87020 ACQUAPPESA (CS)
telefax 0039 0982.94705
INFORMAZIONI 0039 0982.94052-94053
AMMINISTRAZIONE 0039 0982.94054
DIREZIONE SANITARIA 0039 0982.94055
"THERMAE NOVAE" 0039 0982.94064

Uffici di Cosenza: Via D.Frugieue 2 - 87100 Cosenza Tel. 0039 0984.27440-22910

Uffici di Cassano allo Ionio: via Terme 2 – 87011 Cassano allo Ionio Tel.0981 71376

info@termesibarite.it

www.termeluigiane.it

Come si arriva



In automobile

Autostrada SA-RC

Da Nord: uscita Spezzano Terme e proseguimento per 42 Km sulla superstrada delle Terme, in direzione San Marco Argentano e Guardia Piemontese.

Da Sud: uscita Falerna e proseguimento per 58 Km sulla S.S. Tirrenica in direzione Amantea, Paola, Guardia Piemontese Marina; oppure, uscita Cosenza Nord e proseguimento per 42 Km sulla Superstrada per Paola.

In treno

Stazione FF.SS. di Paola sulla linea Napoli-Reggio Calabria e Reggio Calabria-Napoli (autoservizi in coincidenza con tutti i treni).

Le Terme Luigiane distano Km 16 dalla stazione di Paola e Km 2 dalla stazione di Guardia Piemontese.

In aereo

Aeroporto di S. Eufemia Lamezia (74 Km) con voli diretti da Torino, Milano, Roma.
Transfer per le Terme Luigiane a richiesta (tel. 0982.94052).

Aeroporto di Crotona con voli diretti da Roma.

Autolinee

Vari servizi d'autolinee collegano i centri della zona: Cosenza, Paola, la Sila, Diamante, Scalea, ecc.

Qualità e soddisfazione dei clienti

Diritti e doveri del cliente

Diritti del cliente

1. il cliente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana;
2. il cliente ha diritto ad ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni da essa erogate, alle modalità di accesso ed alle competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente gli addetti del centro termale con i quali entra in contatto;
3. il cliente ha diritto di ottenere dal personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili;
4. il cliente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sugli stessi.

Doveri del cliente

1. il cliente è tenuto ad un comportamento corretto rispetto agli altri clienti, alla collaborazione verso i sanitari ed il personale tecnico-sanitario ed amministrativo delle terme;
2. il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, dell'attrezzatura e degli arredi delle terme;
3. il cliente è tenuto ad avere un comportamento che non arrechi disturbo o disagio ad altri;
4. è fatto divieto di fumare in conformità della normativa vigente;
5. il cliente è tenuto al rispetto degli orari di accesso e di fruizione delle prestazioni.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Al fine di tutelare i clienti in caso di problemi in merito alla qualità dei servizi è prevista la possibilità di inoltrare reclami presso la Direzione delle Terme.

La segnalazione può avvenire verbalmente o attraverso la compilazione di una parte del questionario sulla soddisfazione del consumatore.

Sono a disposizione dei clienti apposite cassette per la raccolta dei suggerimenti e dei reclami.