

1.3 Servizi

TDS eroga le seguenti cure termali che possono essere poste a carico del S.S.N. nelle strutture rispettivamente indicate:

Accanto a ciascuna patologia elencata in "CATEGORIA DIAGNOSTICA" viene riportato il codice ICD (International Classification of Diseases) previsto dalla Classificazione Internazionale delle Malattie, stilata dall' Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Accanto, invece, a ciascuna terapia elencata in "CURA CONSIGLIATA" viene riportato il codice della prestazione previsto dal Nomenclatore tariffario della Regione Lombardia.

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
<p>Malattie reumatiche</p> <p>Osteoartrosi ed altre forme degenerative (codice: 7150)</p>	<p>Osteoartrosi - Artrosi diffuse - Cervicoartrosi - Lomboartrosi - Artrosi degli arti - Discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irritazione o da compressione nervosa - Esiti di interventi per ernia discale - Cervicalgie di origine reumatica - Periartriti scapolo - omerale (escluse le forme acute) - Artrosi, poliartrosi, osteoartrosi (con osteoporosi o diffusa o localizzata) - Esiti di reumatismo articolare - Osteoporosi ed altre forme degenerative - Periartrite - Spondilite anchilopoietica - Spondiloartrosi - Spondiloartrosi e spondilolistesi</p>	<p>Fango/bagno annettamento: (codice 89.90.1) 12 fanghi 12 docce o bagni annettamento</p> <p>Fango/bagno terapeutico (codice 89.90.2) 12 fanghi 12 bagni terapeutici</p> <p>Bagno per malattie artroreumatiche (codice: 89.90.3) 12 bagni terapeutici</p>	<p>Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p>
<p>Reumatismi extra articolari (codice: 7290)</p>	<p>Reumatismi extra-articolari - Reumatismi infiammatori</p>	<p>Fango/bagno terapeutico (codice 89.90.2) 12 fanghi 12 bagni terapeutici</p>	<p>Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p>

Terme di Sirmione - I servizi

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
	- Fibrosi di origine reumatica - Tendiniti di origine reumatica - Lombalgie di origine reumatica - Lombalgie di origine reumatica - Fibrositi - Fibromiositi	Bagno per malattie artroreumatiche (codice: 89.90.3) 12 bagni terapeutici	
Malattie delle vie respiratorie			
Bronchiti croniche semplici (codice: 4910) o accompagnate a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato, complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore-polmonare cronico) (codice: 4192)	Bronchite cronica semplice - B.P.C.O. - Bronchiectasie - Broncopatie croniche da esposizione ad agenti irritanti e polveri - Bronchiti croniche ipersecretive - Bronchiti croniche recidivanti - Bronchite cronica asmatiforme - Bronchite cronica catarrale - Broncopatia asmatiforme o spastica - Broncopatia cronica - Broncopatia ostruttiva - Broncopneumopatia cronica - Broncopneumopatia cronica asmatiforme o spastica -	Ciclo integrato della ventilazione polmonare controllata (codice: 89.93.3) visita specialistica 12 ventilazioni polmonari medicate e non e 18 cure inalatorie in 12 sedute	Centro specialistico Broncopneumologico presso le Terme Virgilio
Sindromi rinosinusitiche - bronchiali croniche (codice: 4739)	Sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche - Sindromi rino/sinuso/bronchiali croniche	Cure inalatorie (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola

Terme di Sirmione - I servizi

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
	Broncopneumopatia cronica ostruttiva - Bronchite cronica a componente ostruttiva - Tracheobronchite cronica - Broncopneumopatie croniche aspecifiche senza segni di insufficienza respiratoria grave e non in fase di riacutizzazione		
Malattie O.R.L.			
Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica (codice: 4739)	Sinusite cronica – Sinusite allergica – Pansinusite – Polipo/sinusite – Polisinusite – Rinoetmoidite – Rinosinusite – Sinusiti croniche recidivanti – Sinusiti iperplastiche	Cure inalatorie (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Rinopatia vasomotoria (codice: 4779)	Rinite vasomotoria – Rinite allergica – Rinite cronica catarrale semplice – Rinite cronica purulenta – Rinite cronica atrofica – Rinite allergica – Rinite catarrale – Rinite cronica – Rinite ipertrofica – Rinite iperergica – Rinite secretiva – Rinite perenne	Cure inalatorie (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Faringolaringiti croniche (codice: 4789)	Faringolaringite cronica – Laringite cronica – Tonsillite recidivante – Rinofaringite con interessamento adenoideo – Adenoidite	Cure inalatorie (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola

Terme di Sirmione - I servizi

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
<p>Stenosi tubarica (codice: 6282)- otiti catarrali croniche (codice: 3814)- Otiti croniche purulenti non colesteatomatose (codice: 3824)</p>	<p>adenoideo – Adenoidite cronica – cordite (nei vari tipi) – Faringo/laringite – Faringo/tonsillite cronica – Ipertrofia adeno tonsillare</p> <p>Stenosi tubarica – Catarro tubarico – Disfunzione tubarica – Ipoacusia rinogena – Tubarite - Otite catarrale cronica – Otite sierosa – Otite associata a patologie del naso – Otite media secretiva – Otite sierosa/mucosa – Otite sierosa – Oto/salpingite – Oto/tubarite – Sordità mista – Sordità rinogena – Tubotimpanite – Otite purulenta cronica – Otite purulenta</p>	<p>Ciclo di cura per la sordità rinogena (codice: 89.93.2) visita medica specialistica esame audiometrico 12 insufflazioni/politzer endotimpaniche e 12 cure inalatorie in 12 sedute</p>	<p>Centro Sordità Rinogena presso le Terme Catullo e nel periodo invernale presso le Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p>
<p>Malattie vascolari</p> <p>Postumi di flebopatie di tipo cronico (codice: 4511)</p>	<p>Postumi di flebopatie di tipo cronico – Insufficienza venosa (varici) – Postumi di flebite di tipo cronico – Esiti o postumi di intervento chirurgico vascolare periferico – Varici arti inferiori – Vasculopatia cronica arti inferiori – Turbe funzionali vascolari periferiche</p>	<p>Ciclo di cura per vasculopatie periferiche (codice: 89.94.1) visita medica esame doppler elettrocardiogramma esami ematochimici 12 bagni terapeutici con idromassaggio</p>	<p>Terme Catullo o Terme Virgilio</p>

Terme di Sirmione - I servizi

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
Malattie dermatologiche			
Psoriasi (codice: 6961)	Psoriasi in fase di quiescenza (esclusa la forma pustolosa, eritrodermica)	Balneoterapia (codice: 89.90.4) 12 bagni	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Eczema e dermatite atopica (codice: 6918)	Eczema costituzionale, eczema da contatto, dermatite su base allergica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative)	Balneoterapia (codice: 89.90.4) 12 bagni	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Dermatite seborroica ricorrente (codice: 6900)	Acne, dermatite seborroica	Balneoterapia (codice: 89.90.4) 12 bagni	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Malattie ginecologiche			
Sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva (codice: 6248)	Sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva – Annessite – Esiti di interventi chirurgici dell'apparato genitale – Infiammazioni pelviche – Isterectomia – Postumi di intervento chirurgico vaginale – Salpingite – Sterilità secondaria a seguito di malattie infiammatorie pelviche – Sterilità secondaria a seguito di interventi chirurgici – Aborto abituale – Endometriti – Fibromiomas uterine – Metriti – Ovariti	Irrigazioni vaginali con bagno (codice: 89.92.2) 12 irrigazioni vaginali e 12 bagni in 12 sedute	Terme Virgilio

Terme di Sirmione - I servizi

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CURA CONSIGLIATA	DOVE
Leucorrea persistente da vaginiti croniche specifiche o distrofiche (codice: 6235)	Leucorrea persistente da vaginiti croniche aspecifiche e distrofiche – Cervicovaginite distrofica – Vaginite, cervicovaginite aspecifica	Irrigazioni vaginali (codice: 89.92.1) 12 irrigazioni vaginali	Terme Virgilio
INAIL			
Ciclo di cure per la riabilitazione motoria (in convenzione solo con INAIL)		Ciclo di cure per la riabilitazione motoria (codice. 89.94.2)	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Ciclo di cure per la riabilitazione della funzione respiratoria (in convenzione solo con INAIL)		Ciclo di cure per la riabilitazione respiratoria (codice. 89.94.3)	Terme Virgilio

Ai sensi della normativa sanitaria nazionale, ciascun utente ha diritto ad usufruire, con oneri a carico del SSN di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia per ogni anno legale (1° gennaio -31 dicembre). Ricordiamo che il ciclo di terapia termale in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale, composto da 12 giorni di cura, deve essere completato in un arco temporale non superiore a 16 giorni di calendario.

L'accesso alla struttura termale con impegnativa INAIL non esclude un ulteriore ciclo di terapia prescritto dal Medico di Medicina Generale (medico curante)

Tutti i pazienti non esenti (i cittadini di età compresa tra i 6 e i 65 anni) pagano la quota fissa di Euro 50,00 per l'intero ciclo di cura.

Sono parzialmente esenti e sono tenuti a pagare la quota fissa di Euro 3,10:

- I cittadini di età inferiore ai sei anni o sopra i 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 36.151,98 Euro;
- I titolari di pensione sociale ed i loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge +516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- I titolari di pensione al minimo con più di 60 anni ed i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge +516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- I disoccupati ad i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo

Terme di Sirmione - I servizi

riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge +516,46 Euro per ogni figlio a carico;

- Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2^a alla 5^a
- Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Gli invalidi civili dal 67% al 99%
- Gli invalidi civili con assegno di accompagnamento;
- Gli invalidi del lavoro dal 67% al 79%
- Gli invalidi del lavoro con invalidità inferiore ai 2/3, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Ciechi e sordomuti di cui all'art. 6 e 7 della legge 482/68
- Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1^a alla 5^a non titolari di pensione diretta vitalizia
- Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a non titolari di pensione diretta vitalizia, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante ;
- Portatori di patologie neoplastiche maligne;
- Esenti per patologia solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante .

Sono totalmente esenti e non sono tenuti a pagare la quota fissa di Euro 3,10:

- Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1^a alla 5^a titolari di pensione diretta vitalizia;
- Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6^a alla 8^a, titolari di pensione diretta vitalizia, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Gli invalidi per servizio appartenenti alla 1^a categoria;
- Gli invalidi civili al 100%
- Gli invalidi civili con assegno di accompagnamento;
- I grandi invalidi di lavoro con invalidità superiore all'80%
- I ciechi assoluti.

Ai sensi della normativa vigente (combinato disposto dell'art. 36 della l.833/78 ed art.5, comma 1, lettera "e" del d.l.633/79 convertito nella l.33/80), ciascun assistito ha diritto di usufruire, con oneri a carico del S.S.N. (salvo normativa ticket), di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia nell'anno legale (1° gennaio - 31 dicembre). Fanno eccezione le categorie protette di cui all'art. 57 della l.833/78 che possono fruire, nel corso dell'anno legale, di un ulteriore ciclo di cure correlato alla patologia invalidante.

Le c.d. categorie protette comprendono: invalidi per causa di guerra e di servizio, ciechi, sordomuti e invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi, invalidi del lavoro. Tutti coloro che si sottopongono alle cure sono tenuti a dichiarare, sul retro della prescrizione-proposta, sotto la propria responsabilità che, nell'anno legale in corso, non hanno fruito di altro ciclo di cure specifico, con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure di avere diritto ai trattamenti previsti per gli appartenenti alle categorie protette.

1.4 Cure a carico dell'utente

Nei casi in cui l'utente non abbia diritto a che il S.S.N. si faccia carico del costo dei Servizi cure di cui al punto 1.3 che precede, gli stessi potranno essere erogati da TDS con costi a carico dell'utente.

1.5 Accesso ai Servizi ed accoglienza

Per l'accesso ai Servizi è comunque necessario prenotare la visita medica gratuita (è gratuita se inclusa nel ciclo di cure S.S.N.) negli stabilimenti termali Virgilio e Catullo o nei reparti termali degli alberghi telefonando al numero +39.030.9904923.

TDS, attraverso l'impiego di personale qualificato, adotta procedure di accoglienza degli utenti in modo da limitarne i disagi. Gli utenti vengono istruiti sul corretto modo di usufruire dei Servizi e sull'uso delle strutture termali. TDS è attenta ad ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti.

Accettazione amministrativa (per i Servizi)

Tutti possono fruire di un ciclo convenzionato di cure termali se in possesso di valida ricetta rilasciata dal medico di famiglia, oppure dal pediatra di base, o dallo specialista A.S.L. (la validità della ricetta di prescrizione di cure termali è l'anno solare - 365 giorni). La prescrizione deve essere trascritta sul ricettario regionale indicando la patologia e il correlato ciclo di cure per la durata massima di dodici giorni. La ricetta dovrà essere consegnata presso gli stabilimenti termali o presso i reparti termali degli alberghi. Tutti, ad eccezione degli esenti, sono soggetti al pagamento di un ticket sulle cure termali.

Accettazione medica

L'ammissione alle cure (sia quelle a carico del S.S.N. che quelle a carico dell'utente) è subordinata alla visita medica, praticata presso gli stabilimenti termali ed i reparti termali degli alberghi. È utile la presentazione di referti di precedenti esami. Per ottenere il migliore risultato, occorre seguire scrupolosamente il "percorso" termale consigliato ed evitare, nel corso delle cure, sbalzi di temperatura ed affaticamento eccessivo. Il ciclo di cure può essere effettuato in qualsiasi periodo dell'anno. In determinati casi è indicata l'esecuzione di più cicli a distanza variabile.

Le cure termali non possono essere eseguite quando la patologia da curare è in fase acuta, quando coesistono patologie non ben compensate con farmaci ed in caso di neoplasie interessanti l'apparato da curare.

1.6 Periodi e orari di apertura

Le strutture di TDS in cui vengono erogati i Servizi sono aperte al pubblico in orari prestabiliti, che normalmente variano a seconda dei periodi dell'anno. Nel periodo fine marzo / fine ottobre le nostre strutture adottano un orario prolungato rispetto a quello degli altri mesi dell'anno.

TERME CATULLO

Area terapeutica

dal 17/03/2008 al 02/11/2008

Tutti i giorni: dalle 7.00 alle 18.30 (domenica inclusa)

TERME VIRGILIO

Aperto tutto l'anno

Dal lunedì al sabato: dalle 7.00 alle 12.00

Dal 17/03/2008 al 02/11/2008

Tutti i giorni: dalle 7.00 alle 18.30 (domenica inclusa)

I periodi e gli orari di apertura riportati di seguito sono indicativi. Si consiglia in ogni caso di verificare l'orario prima di programmare l'accesso alle strutture di TDS, telefonando ai numeri indicati al punto 1.7 che segue o visitando il nostro sito internet www.termedisirmione.com.

1.7 Informazioni e prenotazioni

È possibile ricevere informazioni sui Servizi ed effettuare le prenotazioni in uno dei seguenti modi:

- 1) visitando il sito internet www.termedisirmione.com;
- 2) telefonandoci (numero verde gratuito: 800.802125,
numero prenotazione terme: +39.030.9904923,
numero prenotazione alberghi: +39.030.9904922.
Per il centro benessere “Aquaria” si può telefonare al numero +39.030.916044);
- 3) inviandoci posta tradizionale all'indirizzo:
Piazza Virgilio, 1 - 25019 Colombare di Sirmione (Sirmione - BS)
o inviandoci un'e-mail all'indirizzo:
termedisirmione@termedisirmione.com.

1.8 Come arrivare alle Terme di Sirmione

Gli utenti possono trovare suggerimenti su come raggiungere agevolmente TDS nella sezione “Dove Siamo” e “Come Arrivare” del nostro sito internet www.termedisirmione.com.

1.9 Modalità di esecuzione dei servizi

Tutti i Servizi sono effettuati in base alle direttive della Direzione Sanitaria di TDS.

Per maggiori informazioni, consultare l'opuscolo "Le Terme di Sirmione si presentano" messo a disposizione.

Nell'erogazione dei Servizi e, in generale, nei rapporti con gli utenti, TDS rispetta i seguenti principi fondamentali:

2.1 Uguaglianza

Le modalità e le procedure di erogazione sono uniformi, senza distinzioni ingiustificate o in alcun modo dovute al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione e/o alle opinioni politiche. TDS si impegna a fornire agli utenti uguali Servizi e con modalità omogenee, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni. TDS adotta misure per consentire la fruizione dei Servizi anche da parte di persone portatrici di handicap o di categorie di persone socialmente "deboli" o che necessitano attenzioni e cure particolari, facendo il proprio meglio per adeguare le modalità di erogazione dei Servizi alle condizioni personali e sociali di tali utenti.

2.2 Imparzialità

TDS regola il proprio comportamento in conformità al principio di imparzialità e obiettività. TDS interpreta le condizioni generali e specifiche di erogazione dei Servizi e le normative di disciplina di settore alla luce e nel rispetto del principio di imparzialità.

2.3 Continuità

TDS si impegna a fornire i Servizi in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione o funzionamento irregolare dei Servizi, sempre nel rispetto della normativa vigente, TDS si impegna a ridurre al minimo indispensabile i disagi per gli utenti.

2.4 Partecipazione

TDS garantisce la partecipazione degli utenti alla valutazione della corretta erogazione dei Servizi, anche al fine di un miglioramento dei Servizi stessi.

A questo scopo, gli utenti possono consegnare a TDS documenti e restituire gli appositi questionari con suggerimenti e osservazioni.

2.5 Efficienza ed efficacia

Nell'erogazione dei Servizi, TDS persegue e si ispira ad obiettivi di efficienza ed efficacia, e adotta tecniche, tecnologie, conoscenze e mezzi organizzativi adeguati al loro raggiungimento.

3.1 Qualità dei servizi

TDS ha ottenuto nel 2004 la riconferma delle certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 rispettivamente per la Qualità e l'Ambiente: queste sono un riconoscimento ed un marchio di qualità per l'attività di TDS e rappresentano una garanzia per gli utenti.

TDS ha comunque individuato i seguenti standard dei Servizi che 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:

- 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 dell' 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

TDS attua comunque la verifica e la revisione periodica dei propri standards di qualità nel rispetto della normativa applicabile.

3.2 Semplificazione delle procedure

TDS 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.

3.3 Informazioni agli utenti

TDS fornisce agli utenti una completa, chiara e aggiornata informazione riguardo ai Servizi e alle modalità di erogazione.

In particolare, TDS 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, TDS garantisce la chiarezza, adeguatezza e comprensibilità delle informazioni fornite agli utenti, nonché la facilità di accesso ad esse.

3.4 Rapporto con gli utenti

Nei rapporti con gli utenti, TDS si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti di TDS sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche. TDS e i dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi.

Presso le casse delle Terme Catullo e delle Terme Virgilio sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

3.5 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti

Per valutare il raggiungimento della qualità e degli obiettivi perseguiti, TDS esegue apposite verifiche. In conseguenza dei risultati accertati, TDS conferma o ridefinisce gli obiettivi di qualità al fine comunque di un miglioramento dei Servizi.

TDS 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.

Sulla base delle attività precedenti TDS:

- 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.

4.1 Diritti degli utenti

- 1) L'utente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- 2) L'utente ha diritto di ottenere dagli uffici TDS 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.
- 3) L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili.
- 4) L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

4.2 Doveri degli utenti

- 1) L'utente, quando accede ai centri TDS 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 di TDS.
- 2) L'accesso ai centri TDS esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia di rispetto verso il personale sanitario e paramedico, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- 3) E' dovere di ogni utente informare tempestivamente TDS sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4) L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi di TDS.

- 5) Presso i centri TDS, 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.
- 6) L'organizzazione e gli orari previsti da TDS devono essere rispettati.
- 7) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dei centri TDS ed il benessere dell'utente.
- 8) L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dei centri TDS, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

4.3 Reclami

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella Carta, gli utenti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a TDS, e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite dall'area Qualità e Ambiente, al fine di garantire la migliore risoluzione alle segnalazione e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente.

I reclami potranno essere presentati oralmente, anche tramite telefono o con comunicazione scritta, anche tramite fax o e-mail (ai numeri ed indirizzi indicati in precedenza). Per le segnalazioni non scritte verrà predisposta apposita scheda verbale contenente i dati della segnalazione.

I questionari con le segnalazioni dell'utente dovranno essere depositati nelle apposite urne presenti presso ogni singola struttura.

In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati a TDS, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto e/o del comportamento ritenuto non adeguato ai propri diritti.

TDS, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta all'utente.

4.4 Rimborso

Qualora venga riconosciuta la fondatezza del reclamo presentato dall'utente, TDS provvederà a riconoscere all'utente il disservizio arrecato.

4.5 Trattamento dei dati personali

TDS si uniforma ai principi legislativi in tema di trattamento dei dati personali.

Ai sensi del D. lgs. 30.06.2003, n. 196, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali", TDS garantisce il trattamento dei dati personali degli utenti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Ai sensi dell'art. 76 del D. lgs. 196/2003, il trattamento dei dati personali idonei a rivelare lo stato della salute deve comunque avvenire, nel rispetto delle procedure dettate, al fine di tutelare la salute dell'interessato, di un terzo o della collettività.

In ogni caso, i dati personali sono:

- raccolti e utilizzati per finalità esplicite e legittime;
- esatti e aggiornati se necessario;
- pertinenti, completi e non eccedenti le finalità per le quali sono raccolti e trattati;
- conservati in una forma che renda possibile l'identificazione dell'interessato per il tempo necessario alle finalità per cui i dati sono raccolti.

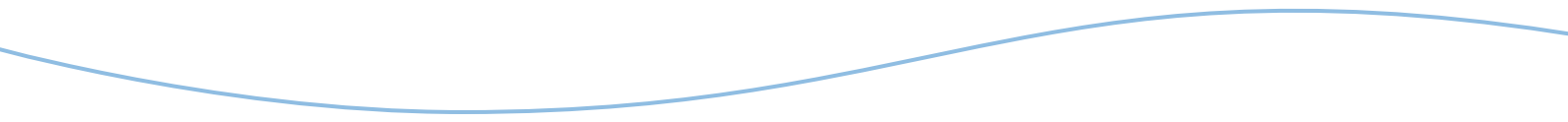
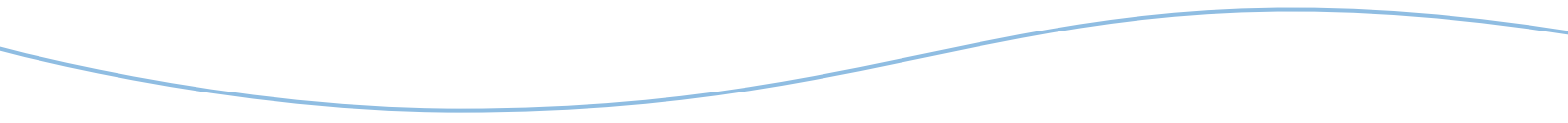
Sono garantiti all'interessato i diritti di cui all'art. 7 D. lgs. 196/2003.

Validità della Carta

TDS divulga la Carta tramite il sito internet www.termedisirmione.com e l'affissione nei locali dove si erogano i Servizi. La Carta e i principi in essa enunciati devono ritenersi validi e operanti in condizioni di normalità, con esclusione di situazioni straordinarie, quali, a mero titolo esemplificativo, eventi naturali eccezionali, scioperi e serrate e provvedimenti della Pubblica Autorità.

NOTA: tutte le informazioni contenute nella presente pubblicazione sono da considerarsi indicative. Rivolgersi agli uffici di Terme di Sirmione S.p.A. per conoscere con precisione orari, prezzi e indicazioni generali in vigore. Ci scusiamo per eventuali errori e ringraziamo chiunque volesse segnalarli.

Aggiornamento al 20/11/2007





www.termedisirmione.com

Le Terme di Sirmione hanno ottenuto la certificazione
ISO 9001 e ISO 14001
rispettivamente per la Qualità e l' Ambiente.

