



CARTA DEI SERVIZI

(Adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995)

Terme di Galatro srl

Viale delle Terme n.1 89054 GALATRO (RC)

e-mail: info@letermedigalatro.it web: www.letermedigalatro.it

ED. 1 REV....	REDAZIONE		VERIFICA/ APPROVAZIONE		DISTRIBUISCE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	AQ		DIR		AQ		28/05/2022
ED. 1 REV.....	PARAGRAFO / PAGINA		DESCRIZIONE MODIFICHE				
0			1° Edizione				



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

SOMMARIO	2
1. PRESENTAZIONE	4
2. LA STRUTTURA	6
3. LE ACQUE TERMALI	7
4. CURE TERMALI	9
5. TARIFFE di servizi non mutuabili	11
6. Principi Fondamentali	12
7. I Nostri Principali Riferimenti Legislativi e Normativi.	13
8. Organigramma	15
9. Accesso ALLE PRESTAZIONI TERMALI	16
10. Come avviene l'accettazione	17
11. TRATTAMENTOI TERMALI	18
11.1. TRATTAMENTI INALATORI	18
11.2. FANGOBALNEOTERAPIA	23
11.3. BALNEOTERAPIA	25
12. Informativa al Trattamento dei dati personali	27



CARTA DEI SERVIZI

(PRIVACY)

27

13. I Nostri Orari

28

14. Come viene misurata la qualità del servizio.

28

Modalità di tutela del cittadino.

28

15. Indicatori e Standard Della Qualità

30

16. Grafici area qualità

31



CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE

Le Terme di Galatro “Fonti S. Elia” è una struttura termale che sorge in una suggestiva ed incontaminata vallata dal verde intenso e dominante, ricca di boschi e secolari uliveti, ha in annesso l'albergo a tre stelle, ristorante, centro congressi, piscina termale esterna con percorso vascolare e piscina coperta per la stagione fredda.

Le Terme di Galatro fanno parte di quelle strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), di livello 1° relative alle cure inalatorie, balneoterapia, fangoterapia

La struttura dispone di un modernissimo stabilimento termale, composto da un reparto di cure inalatorie con 76 apparecchi per inalazioni ed aerosol, 2 apparecchi per insufflazioni endotimpaniche, 1 camera per Humage collettivo con 10 posti cura, 24 camerini (doppi) per la balneoterapia, 10 camerini (doppi) per la fangoterapia, 1 palestra e 1 piscina fisioterapica per la riabilitazione e motoria in acqua termale, 1 reparto di fisiokinesiterapia, 1 percorso vascolare, 1 piscina con acqua termale esterna, provvista di idrogetti per la cura specifica della colonna lombare e della cervicale. Tutti i piani delle terme sono serviti da ascensori

L'Acqua dello Stabilimento Termale di Galatro è stata classificata, in base alla Composizione Chimico-Fisica, Temperatura alla Scaturigine, secondo la Classifica Ufficiale della Acque Minerali Italiana di Marotta e Sica, come «ACQUA TERMO-MINERALE SOLFUREO- SOLFATO-SALSO-ALCALINO-TERROSA-IODICA» perché contiene Zolfo sotto forma di Idrogeno Solforato (H₂S) con un Grado Solfidrometrico pari a 13,60 mg/l e la composizione chimico-fisica è perfettamente uguale a quella sgorgante dalle «Vecchie Sorgenti Sant'Elia».



CARTA DEI SERVIZI

Il Pozzo realizzato da cui sgorga l'Acqua, ubicato nel Piazzale del Vecchio Stabilimento Termale, ha una profondità complessiva di 104 metri e lungo il suo tragitto si carica progressivamente di sali minerali. Secondo il Geologo Michele Gortani (1948) queste Acque attraverserebbero formazioni gessifere e dovrebbero la loro termalità al gradiente geotermico per la considerevole profondità raggiunta dal circuito idrotermale, facilitato dalla permeabilità dei terreni di copertura della zona e dal loro notevole spessore; questi strati di copertura sono, infatti, prevalentemente costituiti da conglomerati sciolti o semicoerenti di età quaternaria.

Durante il percorso verso la superficie, l'Acqua passa attraverso depositi di calcare e argilla, passaggio che rappresenta un vero e proprio filtro naturale di depurazione e che sottrae all'Acqua tutte le impurità nocive, lasciandole intatto il suo corredo biologico.

Al momento dell'uscita in superficie, l'Acqua è così perfettamente filtrata e batteriologicamente pura. La concentrazione ottimale di sali minerali consente di usare l'Acqua così come viene raccolta, senza concentrazione o diluizione che ne potrebbe alterare l'efficacia.

La concentrazione dei vari elementi, pur subendo delle modeste variazioni stagionali, si mantiene pressoché costante. Inoltre, le varie analisi, che vengono effettuate periodicamente, hanno sempre confermato l'assenza assoluta di microbi patogeni e/o di elementi indicatori di un qualsiasi inquinamento

2. LA STRUTTURA



Alla presenza delle sorgenti di acque sulfureo-salino-iodiche è legato lo sviluppo storico economico di Galatro e ne fanno un luogo rinomato e raro sin dall'antichità.

Furono i monaci dell'ordine di S. Basilio i primi a scoprire le proprietà terapeutiche dell'acqua termale che sgorga ad una temperatura di 37° a circa 1700 m dal centro storico di Galatro in una stretta gola granitica detta anche “Gola del Fermano”.

Il primo vero stabilimento termale fu costruito nel 1882 per volere del sindaco Avv. G. B. Buda. Fu immerso in un grandioso parco naturale, ricco di alberi secolari d'alto fusto e fiori, posto a valle delle sorgenti, sulla riva destra del Fermano.

La struttura termale che sorge in una suggestiva ed incontaminata vallata dal verde intenso e dominante, ricca di boschi e secolari uliveti, ha in annesso un albergo a quattro stelle, ristorante, centro congressi, piscina termale con percorso vascolare, alimentata dalle acque della “Sorgente Padre Pio”, portata in superficie alla temperatura di 37° C nell'anno 2002.

Per tutte le cure termali, invece, viene utilizzata da sempre l'acqua delle antichissime e rinomate “Fonti S. Elia”.



CARTA DEI SERVIZI

3. LE ACQUE TERMALI

Fin dall'antichità l'uomo ha avuto il culto dell'acqua e tutti i popoli ebbero la consuetudine delle oblazioni rituali. Già venti secoli prima di Cristo il bagno si trasformò da pratica religiosa in una forma d'igiene, per diventare poi anche un agente terapeutico.

Nel rinascimento compaiono le prime distinzioni tra particolarità medicamentose delle diverse acque, a seconda della loro composizione chimica.

Ad un chilometro dal centro storico di Galatro, uno dei paesi più antichi della Calabria, scaturisce in una stretta gola del monte Livia, l'acqua sulfurea salso iodica delle sorgenti S. Elia la cui azione benefica fu scoperta tra il VIII ed il IX secolo.

I primi che ne fecero uso e ne indicarono le virtù e le guarigioni ottenute, furono i monaci dell'ordine di S. Basilio, che vivevano nel monastero di S. Elia, di cui ancora oggi esistono i ruderi nella località omonima.

Il primo stabilimento fu costruito circa mille anni dopo, nel 1882 per dare maggiore incremento alle terme di Galatro e consentire una cura più adeguata ed efficiente.

Fu costruito a pochi metri più a valle delle sorgenti adagiandolo sulla riva destra del fiume Fermano ed immergendolo in un grandioso parco naturale ricco di alberi secolari e di fiori, uno stabilimento termale le cui strutture sono state perfettamente conservate e potenziate.

Le acque delle Terme di Galatro sono ricchissime di sali minerali e ciò conferisce alle stesse un elevato potere terapeutico.

Lo zolfo, elemento principale di queste acque, è molto simile ai componenti essenziali presenti nelle cellule dei tessuti e degli organi dell'uomo.

Le acque delle Terme di Galatro sono così efficaci perché interagiscono in maniera valida e naturale con l'organismo.

I composti sulfurei vengono assorbiti dall'organismo sia con metodiche crenoterapiche interne (aerosol, inalazioni, irrigazioni, etc.) che esterne (fango, bagno, etc.).



CARTA DEI SERVIZI

Le acque sulfuree hanno diverse azioni biologiche:

- Azione sulle mucose e sul muco: fluidificante, mucolitica, esfoliante, rigenerativa dell'epitelio, antinfiammatoria.
- Azione sulla cute: plastica ed antiseborroica, esfoliante, cheratolitica.
- Azione sull'apparato locomotore: effetto analgesico, decontratturante, antinfiammatorio su flogosi croniche, trofico su strutture articolari, para e peri articolari, prevenzione delle riacutizzazioni, aumento dell'escursione articolare.
- Azione sui meccanismi di difesa ed anti infiammatoria: è dimostrato lo stimolo sul sistema reticolo-endoteliale e un aumento significativo a livello mucoso delle IgA secretorie e delle IgG e IgM circolanti.
- Azione antisettica: proprietà batteriostatiche ed antimicotiche dell'idrogeno solforato.



CARTA DEI SERVIZI

4. CURE TERMALI

Le Terme sono accreditate con il SSN •

Alle cure si accede con la semplice richiesta del medico curante.

Cure Convenzionate

- Fangoterapia con doccia di annettamento
- Fangoterapia con bagno
- Balneoterapia in vasca singola o in piscina termale
- Inalazioni
- Aerosol
- Humage
- Insufflazioni endotimpaniche
- Politzer



CARTA DEI SERVIZI

CURE FANGOBALNEOTERAPICHE

Prestazioni in convenzione con SSN

- Ciclo di 12 fanghi + 12 bagni termali Diagnosi: Osteoartrosi ed altre forme degenerative (artrite, osteoporosi, artropatia post-traumatica, artrite gottosa, cervicalgia cronica, lombalgia cronica, periartrite cronica).
- Ciclo di 12 bagni termali Diagnosi: Reumatismi extra-articolari (fibromialgia, fibrositi, tendiniti, tenosinoviti, connettiviti, LES) Malattie dermatologiche: psoriasi in fase quiescente, eczema, acne, dermatite seborroica.

CURE INALATORIE

Prestazioni in convenzione con SSN

- Ciclo di 12 insufflazioni endotimpaniche + 12 aerosol Diagnosi: sordità rinogena, otite media cronica, etc.
- Ciclo di 12 aerosol + 12 inalazioni Diagnosi: rinite cronica, rinite allergica, sinusite cronica, bronchite cronica, tonsilliti ricorrenti, adenotonsilliti croniche, etc.
- Ciclo di 12 aerosol + 12 humage Diagnosi: BPCO, Bronchite cronica, Asma bronchiale, etc.

Le cure termali non possono essere eseguite quando la patologia da curare è in fase acuta o se vi sono delle malattie concomitanti non ben compensate farmacologicamente.

- I soggetti con invalidità civile (C01-C02) hanno diritto a più cicli annui di cure termali (Legge 833/78 art. 57).
- I soggetti esenti ticket (E01, E02, E03) hanno diritto ad un solo ciclo di cure in convenzione con il SSN.
- In convenzione con il SSN è possibile effettuare solo 2 prestazioni inalatorie o 2 prestazioni fango balneoterapiche, le due tipologie non possono essere associate in regime di convenzione.

Le seguenti disposizioni derivano da leggi ministeriali (D.M. 15/ 12/ 1994 G.U. 9/ 03/ 1995), si prega pertanto di non richiedere variazioni ed eccezioni alla Direzione dello stabilimento.



CARTA DEI SERVIZI

5. TARIFFE DI SERVIZI NON MUTUABILI

1 PRESTAZIONE

Bagno terapeutico	€ 9.53
Fango con bagno terapeutico	€ 22.60
Fango con doccia di annettamento	€ 12.61
Inalazioni	€ 4.33
Ciclo di cura Sordità rinogena	12.26



CARTA DEI SERVIZI

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Stabilimento Termale Terme di Galatro “Fonti S. Elia” rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

Eguaglianza.

Terme di Galatro “Fonti S. Elia” eroga la propria attività, secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Imparzialità.

Terme di Galatro “Fonti S. Elia” assicura al cittadino servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispetto ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità.

Terme di Galatro “Fonti S. Elia” eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, lo Studio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione.

Terme di Galatro “Fonti S. Elia” garantisce la partecipazione al cittadino, garantisce il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, inoltre, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.

Efficienza ed Efficacia.

Il servizio e le prestazioni erogate da Terme di Galatro “Fonti S. Elia” si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.



CARTA DEI SERVIZI

7. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.

NAZIONALI

- Decreto legislativo n. 81 del 2008 coordinato con D.Lgs correttivo n.106 del 2009 (**Norme in materia di sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro**)
- Decreto legislativo n. 196 del 2003 e s.m.i (**Codice novellato privacy adeguato al reg. EU 679/2016 in materia di protezione dei dati personali**)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995
(**Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"**)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**)
- Decreto legislativo n. 502 del 1992 (**Legge quadro**)
 - D.lgs. 231 del 2001 (**Disciplina delle Responsabilità e delle Persone Giuridiche**)

REGIONALI

- DGR n. del 2 agosto 2010. (**Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l'autorizzazione e l'accreditamento" ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale 18 luglio 2008, n. 24.**)
- DGR n.909 del 4 febbraio 2010 (**Il Registro delle strutture sanitarie e socio sanitarie private accreditate definitivamente dalla Regione Calabria**)
- DGR n. 545 del 2 settembre 2009. (**Regolamenti e Manuali per l'accreditamento del sistema sanitario regionale - presa d'atto parere consiglio regionale**)
- DGR n°125 del 16 marzo 2009 (**Direttiva applicazione tariffe**)
- L.R. n°24 del 18 luglio 2008 (**Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private**)
- DGR n° 275 del 5 aprile 2008 (**Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie**)
- L.R. n°22 del 5 ottobre 2007 (**Adeguamento retta**)
- DGR n°265 del 14 maggio 2007 (**Approvazione quota di partecipazione utenti**)
- Delibera di Giunta Regionale n. 659 del 14 settembre 2004 (**Modificazioni ed integrazioni alla deliberazione 13 luglio 2004, n. 478, della Giunta regionale, in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e di accreditamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette ad autorizzazione**)
- DGR n°23 del 5 dicembre 2003 (**Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Calabria**)

NORMATIVE

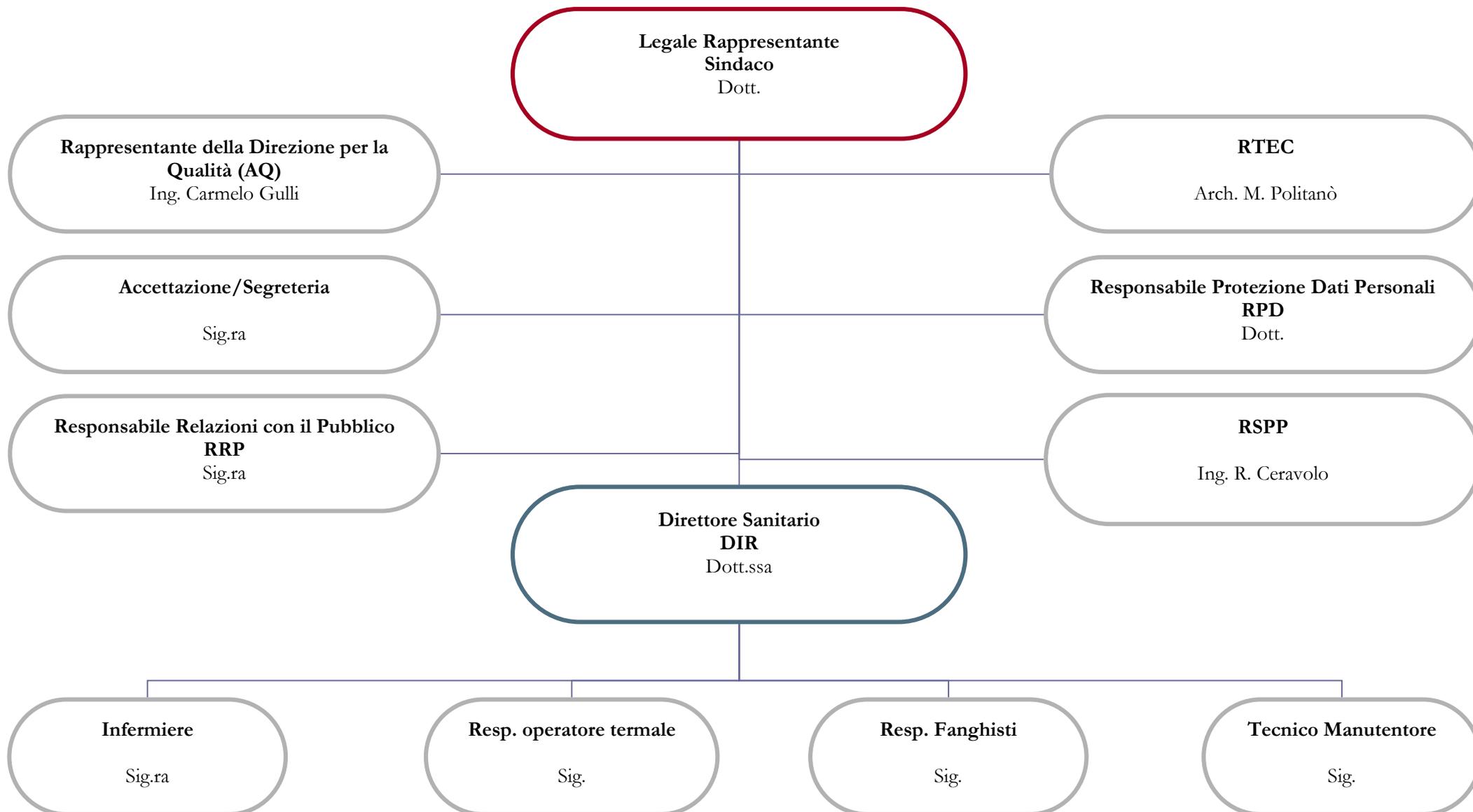


CARTA DEI SERVIZI

- UNI-EN-ISO 9001:2015 Sistema di gestione della qualità
- UNI-EN-ISO 31000:2010 Gestione del Rischio

CARTA DEI SERVIZI

8. ORGANIGRAMMA



9. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI TERMALI

I clienti per usufruire dei Servizi Sanitari dallo Stabilimento Termale, possono rivolgersi personalmente alla segreteria del centro stesso o prenotare telefonando al n. 0966.90.32.00

È necessaria presentare la prescrizione medica del medico indicante patologia ed eventuale terapia da eseguire. Le impegnative specialistiche e autorizzazioni, devono essere presentate in accettazione unitamente ad un documento d'identità valido, al codice fiscale e alla tessera sanitaria.

Prima dell'inizio del trattamento i pazienti sono informati circa il trattamento dei dati personali e sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

10. COME AVVIENE L'ACCETTAZIONE

Diretto interessato

Se il paziente si presenta personalmente dovrà esibire:

Un documento d'identità non scaduto

Minori

Se la persona è un minore:

1) Uno dei genitori che lo accompagna dovrà presentare:

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Modulo di autocertificazione che dovrà compilare e firmare.

2) I Soggetti delegati da uno dei genitori dovranno presentare:

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Fotocopia del documento d'identità del genitore che ha la potestà, non scaduto;
- Modulo di autocertificazione compilato dal genitore che ha potestà;
- Delega del genitore che ha potestà.

Soggetti sottoposti a tutela

1) Il legale tutore che dovrà presentare:

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Modulo di autocertificazione.
- Fotocopia del documento d'identità del paziente, non scaduto.

2) I Soggetti delegati dal tutore dovranno presentare:

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Fotocopia del documento d'identità del legale tutore;
- Modulo di autocertificazione compilato dal tutore;
- Una delega del legale tutore.

11. TRATTAMENTOI TERMALI

11.1. TRATTAMENTI INALATORI

Con le cure inalatorie, per mezzo di diverse tecniche, si introduce nell'apparato respiratorio l'acqua termale più o meno finemente frazionata ed i gas in essa contenuti.

Oltre all'azione diretta e locale sull'albero respiratorio si ottiene anche, attraverso mucose, vasi linfatici e circolo sanguigno, un'azione generale interessante organi ed apparati anche a distanza.

Le tecniche inalatorie che si effettuano, utilizzano acqua solfato-bicarbonato-alcalino-terrosa e sono elencate di seguito:



- **Aerosol**

Gli aerosol termali sono costituiti da fini particelle di acqua minerale in grado, secondo le dimensioni, di raggiungere anche le diramazioni più distali dell'albero respiratorio. Esistono diversi apparecchi per l'erogazione di questa metodica che si differenziano sia per le modalità attraverso le quali l'acqua minerale viene frammentata, sia per le dimensioni delle

particelle prodotte. Gli apparecchi più diffusi utilizzano aria compressa, alla pressione di 0,5-1 atmosfere per ottenere particelle di diverso diametro; quelle superiori ai 3-5 μ si arrestano alle vie aeree superiori mentre quelle inferiori ai 3 μ raggiungono i distretti respiratori inferiori.

L'aerosol inalato ha una temperatura corrispondente a quella dell'acqua alla sorgente e non subisce pertanto alcun processo di termalizzazione. Il paziente, secondo la patologia da trattare ed a discrezione del medico, utilizza una mascherina, una forcina nasale od un boccaglio collegati all'erogatore attraverso un raccordo in gomma. La scelta viene operata in relazione alla sede principale ove si vuole agire (fosse nasali, faringe, etc.) Ogni seduta ha la durata di 10 minuti durante i quali il paziente inala circa un litro di acqua minerale.

- **Aerosol sonico (o vibrato)**

L'aerosolato viene sollecitato e messo in vibrazione da una fonte di ultrasuoni, quindi accelerato con l'intervento di piccoli compressori. In questo modo le particelle acquisiscono una maggiore capacità penetrativa nell'albero respiratorio e nelle mucose. Durante l'applicazione il paziente può essere inoltre invitato a deglutire per favorire la penetrazione nella cassa timpanica attraverso la tuba di Eustachio.

- **Aerosol ionico**

Le particelle di aerosolato vengono trattate in modo da essere tutte ionizzate negativamente. Gli ioni così ottenuti tendono a respingersi diffondendo maggiormente nelle diramazioni dell'albero respiratorio.

- **Irrigazioni nasali**

L'irrigazione nasale consiste nell'immissione di soluzioni idrominerali nelle cavità nasali attraverso una sonda. Questa metodica viene comunemente praticata mediante l'uso di un apparecchio situato sopra ad un ampio lavabo di raccolta.

Le irrigazioni nasali hanno un più spiccato potere di detersione e di asportazione meccanica delle secrezioni, sono inoltre più efficaci sulle alterazioni trofiche e vasomotorie della mucosa, vanno quindi preferite nelle rinopatie croniche soprattutto se associate a componenti allergiche o vasomotorie.

- **Docce nasali**

La doccia nasale è una metodica terapeutica di relativa recente introduzione nella pratica termale. Nasce dall'esigenza di garantire una maggiore penetrazione del mezzo termale in cavità difficilmente accessibili quali i seni paranasali compresi i meati ed il labirinto etmoidale. Tale tecnica permette inoltre un adeguato trattamento della mucosa delle fosse nasali e della rinofaringe con notevole riduzione degli effetti algici spesso legati all'irrigazione classica. Per questo motivo va preferita nelle forme di marcata iperreattività delle mucose.

La tecnica consiste nell'immissione a pressione nelle fosse nasali di acqua minerale nebulizzata costituita da grosse particelle acquose (circa 20-30 micron di diametro).

Si esegue facendo aderire alle narici un'apposita ampolla (rino-jet) collegata all'apparecchio tramite tubi di gomma in grado di immettere il getto di nebbia a temperatura ambiente nelle fosse nasali e di raccogliere le secrezioni reflue scaricandole all'esterno.

L'effetto terapeutico, come quello dell'irrigazione, è legato alla detersione delle secrezioni comprese quelle mucopurulente e crostose, all'azione trofica, decongestionante e mucolitica. A queste si aggiungono le azioni specifiche delle acque impiegate.

La nebbia micronizzata possiede maggiori capacità di penetrazione è quindi da preferire nelle affezioni delle cavità paranasali e delle tube di Eustachio.

- **Inalazioni caldo-umide**

Questa metodica utilizza apparecchi in grado di frammentare l'acqua minerale in particelle, formando un getto di vapore che viene inalato dal paziente.

Nella inalazione a getto diretto la pressione del vapore caldo sull'acqua minerale determina la formazione di particelle d'acqua delle dimensioni di circa 100 μ . Il getto viene convogliato contro filtri o piastre che consentono di eliminare le particelle più grosse e di ottenere una nebbia relativamente omogenea; con tali accorgimenti si ottiene un raffreddamento parziale del getto che raggiunge una temperatura ottimale di 37-38 °C. Nel getto sono contenuti gli eventuali gas che si liberano nell'inalatore durante il processo di frammentazione dell'acqua termale. Il paziente si posiziona di fronte all'apparecchio, ad una distanza di circa 20-25 cm dal beccuccio erogatore ed inala con il naso e/o con la bocca il vapore erogato.

- **Nebulizzazioni**

Le nebulizzazioni sono trattamenti inalatori collettivi. I pazienti soggiornano in un ambiente nel quale le acque minerali solfuree sono trasformate in nebbia di particelle acquose di varia grandezza;

Secondo l'apparecchio impiegato possono prevalere particelle di maggiori o minori dimensioni. La camera di nebulizzazione può essere più o meno "secca". La durata di ogni singolo trattamento varia con il progredire della terapia da un tempo iniziale di 5-15 minuti fino ad un massimo di 45-60 minuti

- **Humage**

Questa metodica inalatoria impiega quasi esclusivamente i gas che si sviluppano spontaneamente dalle acque minerali solfuree (es.: idrogeno solforato) o che vengono liberati da queste con particolari accorgimenti (es.: CO₂ dalle acque bicarbonatate e carboniche). A differenza delle metodiche descritte in precedenza le particelle e le micelle acquose sono molto scarse. Le acque minerali più impiegate sono ovviamente le solfuree per la qualità e la quantità del gas liberato ma possono essere utilizzate anche altre acque da cui sia possibile ottenere gas terapeutici (es.: radioattivi). Anche questa metodica viene impiegata per la terapia delle affezioni croniche di tutti i distretti dell'albero respiratorio.

Si distinguono humage individuali ed humage collettivi:

- Humage individuale o diretto

In questa metodica, i gas che si liberano dalle acque termali vengono convogliati in singoli apparecchi, simili a quelli descritti per gli aerosol, dai quali il paziente inala stando con il viso a circa 20 cm dall'apertura dell'inalatore stesso. Sono più utilizzate mascherine, boccagli, o forchette nasali. Con la metodica dell'humage si ottiene una profonda ed abbondante penetrazione dei gas nell'apparato respiratorio ed è possibile raggiungere probabilmente anche i seni paranasali.

- Humage collettivo od indiretto

Nell'humage collettivo i pazienti inalano i gas termali diffusi in ambiente; soggiornano in una apposita camera per un periodo progressivo con le sedute di cura da 15 a 60 minuti. La durata del ciclo di cura è analoga a quella descritta per l'humage individuale



- **Insufflazioni endotimpaniche**

Le insufflazioni sono un tipo di trattamento che si effettua alle terme per curare le fasi iniziali dell'insufficienza tubarica dell'orecchio medio. Se non curata adeguatamente con trattamenti di tipo inalatorio, questo tipo di insufficienza può peggiorare in forme di otite cronica e provocare sordità.

Le cause più frequenti delle patologie come otiti e timpaniti sono infatti strettamente collegate all'insufficienza tubarica ed alla presenza di condizioni infiammatorie di naso e rinofaringe, sinusite, adenoidite e riniti, ma le condizioni scatenanti possono essere frequenti immersioni subacquee o voli ad alta quota.

La terapia specifica per curare questo tipo di patologie è appunto l'insufflazione, anche se da sola non è sufficiente a contrastare questo tipo di patologie dell'orecchio medio. È indispensabile infatti abbinare altri tipi di terapie, come irrigazioni e docce nasali, aerosol ed inalazioni. Un semplice ciclo di insufflazioni può, comunque, non essere conclusivo ed il paziente ha di solito bisogno di due cicli all'anno. Il ciclo prevede un'applicazione al giorno per un totale di 12 sedute a seconda della gravità della situazione. Prima di sottoporsi alla terapia termale, è necessario sottoporsi non solo ad una visita otorino-laringoiatrica specialistica, ma anche ad una visita audiometrica e timpanometrica, che di solito si ripete a fine ciclo. L'insufflazione endotimpanica è una terapia abbastanza semplice ed indolore da eseguire. Il medico introdurrà, per via nasale, alcuni gas termali tramite una piccola sonda ed un piccolo compressore.

La terapia consiste nell'introduzione direttamente nella tuba di Eustachio di idrogeno solforato ottenuto dalle acque solfuree. Il catetere, generalmente in materiale plastico monouso, viene introdotto nella fossa nasale prossima alla tuba da insufflare. Quando il catetere è posizionato e la miscela di gas viene introdotta nella tuba, si produce un fruscio caratteristico, udibile dallo specialista e dal paziente. Non ci sono particolari controindicazioni. In via precauzionale, il paziente dovrà sottoporsi a una terapia preventiva per l'otite e per le altre infiammazioni dell'orecchio.

11.2. FANGOBALNEOTERAPIA

La fangobalneoterapia è indubbiamente la tecnica più antica praticata in Medicina termale; è una pratica che consiste nell'applicazione di fango termale, ad una temperatura di circa 50°C, sulla superficie corporea del paziente in zone più o meno estese a seconda dei casi.

Si tratta di un ciclo di cure che viene indicato innanzitutto per il trattamento dell'artrosi e della fibromialgia, ma anche per la risoluzione di reumatismi extra articolari e di traumi a carico di muscoli, tendini e articolazioni e per recuperare più velocemente le energie nel caso di patologie da stress.

La cura viene effettuata in un ambiente costituito da due camerini comunicanti; nel primo, su apposito lettino, si applica il fango termale (temp. 50°) sulle zone interessate. Dopo circa 20 minuti, il paziente viene sottoposto ad una breve doccia di annettamento per l'eliminazione del fango; si procede quindi al bagno terapeutico, con o senza idromassaggio, da 10/ 15 minuti con acqua termale a 37°-38°. Il paziente viene poi



accompagnato nel secondo camerino detto di "reazione", dove, disteso e coperto per circa 15 minuti, esegue la fase di riposo durante la quale continuano ad esplicarsi i complessi meccanismi d'azione della fangobalneoterapia. Segue un congruo periodo di acclimatamento in ambiente comune.

Le indicazioni di cura alla fangobalneoterapia sono:

- osteoartrosi primaria e secondaria
- periartropatie (tenosinoviti, capsuliti, borsiti, entesopatie)
- sindrome fibromialgica
- postumi di trauma (osseo, muscolare e apparato legamentoso)
- sindromi radicolari (discopatie, radicolonevriti, algoneurodistrofie)
- artriti croniche in fase di quiescenza (artrite reumatoide, spondilite anchilosante, gotta articolare)

Il fango termale utilizzato è una miscela derivante dalla lenta commistione di elementi solidi con acqua: fanghi termali, miscela di argilla e acqua termale che matura per almeno un anno.

Gli effetti benefici della fangoterapia sono oramai riconosciuti: ottimi antinfiammatori, analgesici e decontratturanti, utilissimi nelle forme artrosiche e fibromialgia di tutto il sistema muscolo-scheletrico.

I trattamenti con i fanghi si dimostrano molto utili nel rigenerare la pelle e nel donare un sollievo naturale dal dolore, permettendo al paziente di non assumere farmaci per diverso tempo.

I benefici che i fanghi donano al corpo umano sono numerosi, su diversi organi. Le loro proprietà sono dovute al calore che si genera al contatto con il corpo, che provoca vasodilatazione, e alla loro capacità di azione profonda.

La terapia con i fanghi è spesso praticata anche per risolvere problemi della pelle (tra cui dermatiti e psoriasi), e come esfoliante, poiché elimina le cellule morte, rigenerando la cute.

L'azione che i fanghi svolgono sull'organismo in campo medico è prevalentemente di tipo antinfiammatorio e analgesico. La fangoterapia aiuta a stimolare la produzione di cortisolo, che allevia la flogosi in modo naturale, e, grazie al calore e alle sostanze attive, viene sollecitato l'aumento di endorfine.

Vari effetti benefici si riscontrano anche nel rafforzamento del sistema immunitario e nell'aumento delle difese naturali dell'organismo, con azione antistress e stimolo all'autoguarigione da parte del corpo.

Le cure con fanghi e balneoterapia sono utili nel trattamento della sindrome fibromialgica. Queste terapie sono anche un valido supporto in giovane età per la prevenzione di cervicalgie, dolori osteo-articolari, e mal di schiena.

Alcuni studi hanno evidenziato l'azione terapeutica dei fanghi sull'ipertensione, e di come questi possano contribuire a mantenere regolari i livelli della pressione anche nel lungo periodo.

Il calore che viene sprigionato dal fango inoltre aiuta il corpo nell'espulsione delle tossine, nel rafforzamento delle cartilagini e nella mineralizzazione dell'osso.

Vi sono patologie che peggiorano con l'applicazione dei fanghi, in presenza delle quali sono sconsigliati: l'arteriosclerosi, le varici, la tromboflebite, l'epilessia, le cardiopatie, l'ulcera gastrica, l'ipertrofia prostatica, il glaucoma, l'insufficienza renale, l'osteoartrosi in fase acuta, le neoplasie. Anche chi è in gravidanza o ha un'età molto avanzata non dovrebbe sottoporsi a terapie di questo genere.

Potrebbe inoltre succedere che, durante una cura mediante fanghi, sia necessario interrompere le applicazioni. Questo avviene nei casi in cui si manifesta una crisi termale, che consiste in malesseri generali, sonnolenza, stanchezza, associati anche a febbre. Se eventi di questo tipo si presentano ripetutamente, anche dopo una temporanea sospensione della terapia, allora è opportuna un'interruzione definitiva.

11.3. BALNEOTERAPIA

Per balneoterapia s'intende l'immersione parziale o totale del corpo in acqua termale per una durata e ad una temperatura stabilita dal medico a seconda delle esigenze del caso.

L'acqua termale esplica di per sé un'azione curativa grazie alle sue peculiarità, in aggiunta agli effetti fondamentali del bagno (effetti meccanici, termici, chimici ed elettrici). In molti casi la balneoterapia viene effettuata dopo la fangoterapia per una integrazione ed un potenziamento dei risultati terapeutici.

Si tratta di un ciclo di cure che viene indicato per il trattamento per le malattie reumatiche e ortopediche, per curare le patologie quali osteoartrosi ed altre forme degenerative, reumatismi extra articolari e nella cura delle malattie della pelle ed aiutare a prevenirne le riacutizzazioni.

La balneoterapia si effettua tramite l'immersione del corpo in acqua termale



con idromassaggio. Ogni seduta ha una durata di 20 minuti e può essere fatta in piscina o in vasca singola.

La temperatura dell'acqua può variare dai 37°-38°, a seconda della patologia da trattare. Al termine del bagno il paziente esegue la reazione termale su un lettino, avvolto da coperte per una durata di 5 minuti di riposo

Il trattamento con l'idromassaggio associa le peculiarità e gli effetti benefici dell'acqua sulfurea, sfruttando la pressione esercitata dai getti d'acqua, a quelle dell'ozono che attivano nel corpo una serie di sostanze fondamentali per la salute, il benessere e la longevità. L'azione fisica di massaggio del getto d'acqua unita ai principi attivi terapeutici dell'acqua sulfurea trova indicazione soprattutto nelle patologie a carico dell'apparato locomotore, circolatorio e tegumentario (cute).

Indicazioni terapeutiche: Questo tipo di cura è particolarmente indicato nella cura sia delle malattie artroreumatiche, sia di quelle vascolari; inoltre dà beneficio nel trattamento delle malattie dermatologiche. Vi è altresì un effetto meccanico dovuto all'azione della pressione idrostatica sulla circolazione venosa, sulla dinamica respiratoria e sull'apparato locomotore.

Trova indicazione soprattutto nelle patologie a carico di:

- apparato locomotore: osteoartrosi, reumatismi infiammatori cronici in fase termale, reumatismi extrarticolari, esiti di traumi e di interventi chirurgici, edemi, riabilitazione motoria propriocettiva, etc.;
- apparato circolatorio: flebopatia ipotonica costituzionale, sindrome varicosa, esiti di safenectomia e sindrome post-flebitica, arteriopatie obliteranti periferiche, fenomeno di Raynaud, etc.; l'azione concomitante di attivazione del microcircolo superficiale e sottocutaneo ne indica l'impiego nella panniculopatia edemato-fibrosclerotica.
- cute: azione detergente e tonificante, azione antiseborroica.

L'efficacia curativa dei bagni terapeutici è legata da un lato alla temperatura dell'acqua, dall'altro ai minerali in essa disciolti. La balneoterapia ha un effetto termico a livello generale (modificazione della temperatura corporea e aumento della sudorazione) e anche a livello locale (vasodilatazione e aumento dell'irrorazione tessutale).

12. INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(PRIVACY)

CARTA DEI SERVIZI

13. I NOSTRI ORARI

Ufficio Accettazione Informazioni - Prenotazioni	Dal lunedì al venerdì	08 .00 – 12.00 / 15.30
AMBULATORI PER VISITE DI AMMISSIONE ALLE CURE	Dal lunedì al sabato	18.30 08.00 – 12.00

Fangoterapia Al piano terra	Dal lunedì al sabato	08.00 – 12.00
Balneoterapia Al piano rialzato	Dal lunedì al sabato	08.00 – 12.00
Cure inalatorie Al 1° piano	Dal lunedì al venerdì Dal lunedì al sabato	08 .00 – 12.00 / 15.30 18.30 08.00 – 12.00
	Sabato pomeriggio – domenica e festivi	Le terme restano chiuse

14. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.

MODALITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO.

Terme di Galatro “Fonti S. Elia” ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Clienti ai fini del miglioramento continuo.

Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore: tali dati analizzati individuano aree di miglioramento.

L'obiettivo primario dello Stabilimento Termale Fonti "S. Elia" è quello di tutelare i diritti dei propri clienti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

Il Centro tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni. Infatti, può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verificano episodi motivo di reclamo; questi possono essere formalizzati mediante un “Reclamo Cliente” redatto dal Rappresentante della Direzione per la Qualità, e firmato dal cliente.

CARTA DEI SERVIZI

Inoltre, i nostri clienti possono formalizzare un reclamo in forma anonima, telefonando al n. 0966/303041, o scrivendo all'email comgalatro.protocollo@pec.it

, rivolgendosi al Rappresentante della Direzione per la Qualità.

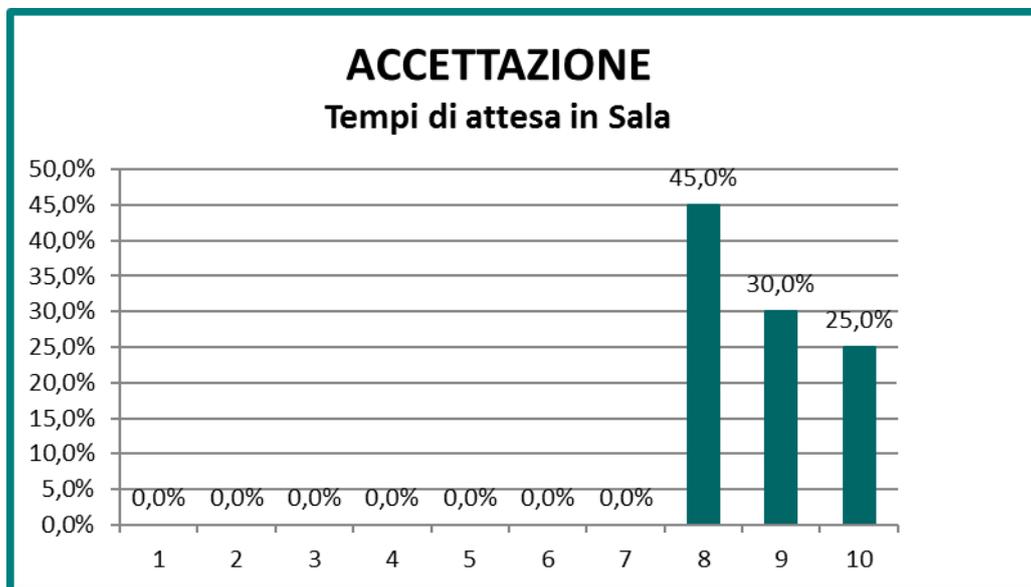
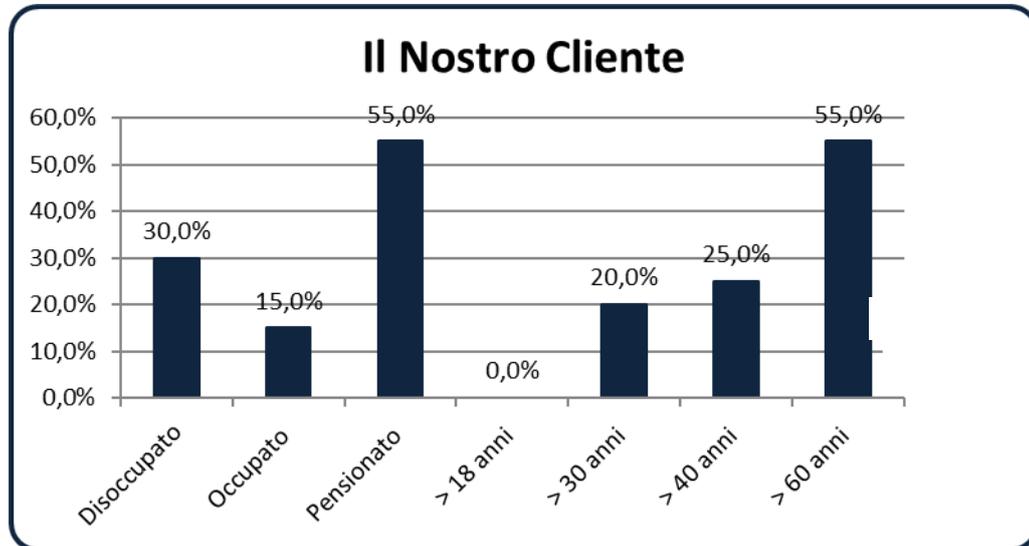
I reclami verranno accuratamente gestiti e analizzati al fine di individuare appropriate azioni correttive, con comunicazione del risultato. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, anche quelli pervenuti in forma anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni, affissa nella “Bacheca della Qualità”.

CARTA DEI SERVIZI

15. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITÀ

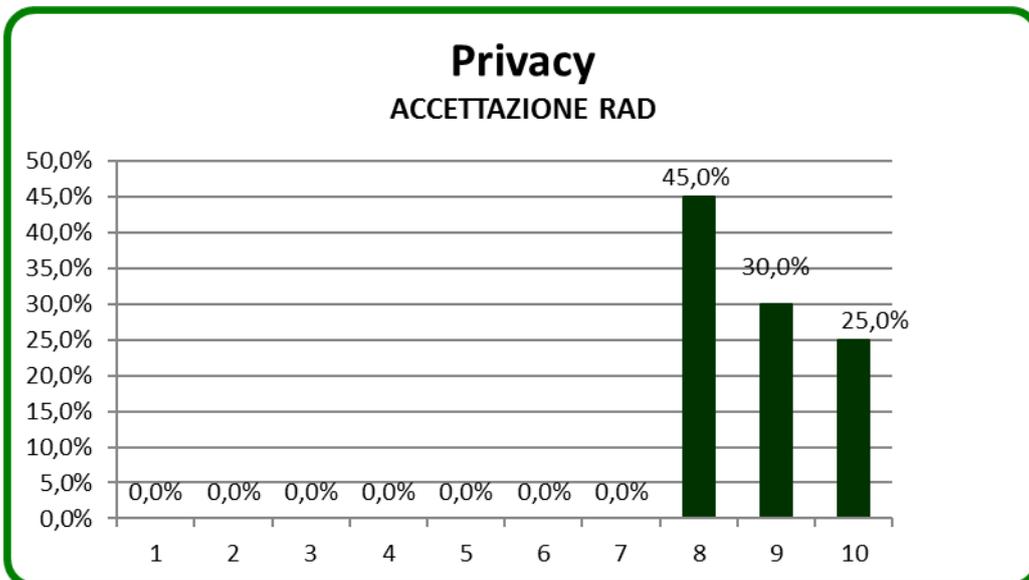
FATTORE DELLA QUALITÀ	INDICATORE DELLA QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	STANDARD DELLA QUALITÀ	OBIETTIVI per il 2022
Soddisfazione del cliente	Tempo di attesa in sala accettazione / ottimi	%	100	100
	Tempo di attesa in sala accettazione / buoni	%	0	0
	Tempo di attesa in sala accettazione/sufficienti	%	0	0
	Tempo di attesa in sala accettazione / troppo lunghi	%	0	0
	Accettazione - Professionalità / ottima	%	100	100
	Accettazione - Professionalità / buona	%	0	0
	Accettazione - Professionalità / sufficiente	%	0	0
	Accettazione - Professionalità / insufficiente	%	0	0
	Accettazione - Privacy / ottima	%	100	100
	Accettazione - Privacy / buona	%	0	0
	Accettazione - Privacy / sufficiente	%	0	0
	Accettazione - Privacy / insufficiente	%	0	0
	Professionalità del nostro Personale medico / ottima	%	100	100
	Professionalità del nostro Personale medico / buona	%	0	0
	Professionalità del nostro Personale medico / sufficiente	%	0	0
	Professionalità del nostro Personale medico / insufficiente	%	0	0
	Professionalità dei nostri Operatori / ottima	%	100	100
	Professionalità dei nostri Operatori / buona	%	0	0
	Professionalità dei nostri Operatori / sufficiente	%	0	0
	Professionalità dei nostri Operatori / insufficiente	%	0	0
	Risultati ottenuti / ottimi	%	100	100
	Risultati ottenuti / buoni	%	0	0
	Risultati ottenuti / sufficiente	%	0	0
	Risultati ottenuti / insufficiente	%	0	0
	Il nostro Ambiente / molto confortevole	%	100	100
	Il nostro Ambiente / confortevole	%	0	0
	Il nostro Ambiente / non idoneo	%	0	0
	La Pulizia del nostro Ambiente / ottima	%	100	100
	La Pulizia del nostro Ambiente / buona	%	0	0
	La Pulizia del nostro Ambiente / sufficiente	%	0	0
	La Pulizia del nostro Ambiente / insufficiente	%	0	0
	Reclami cliente	N°	0	0

16. GRAFICI AREA QUALITÀ



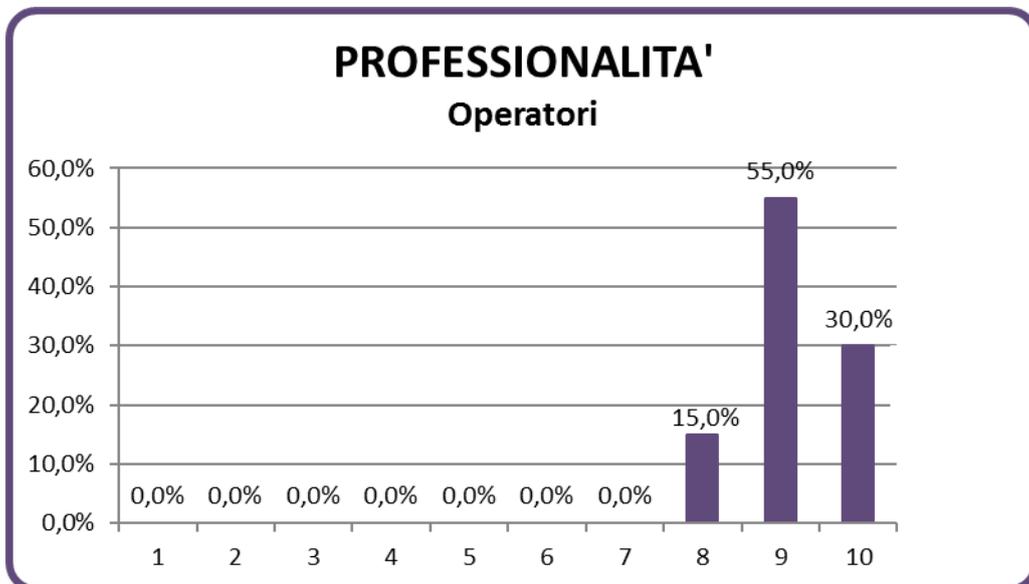
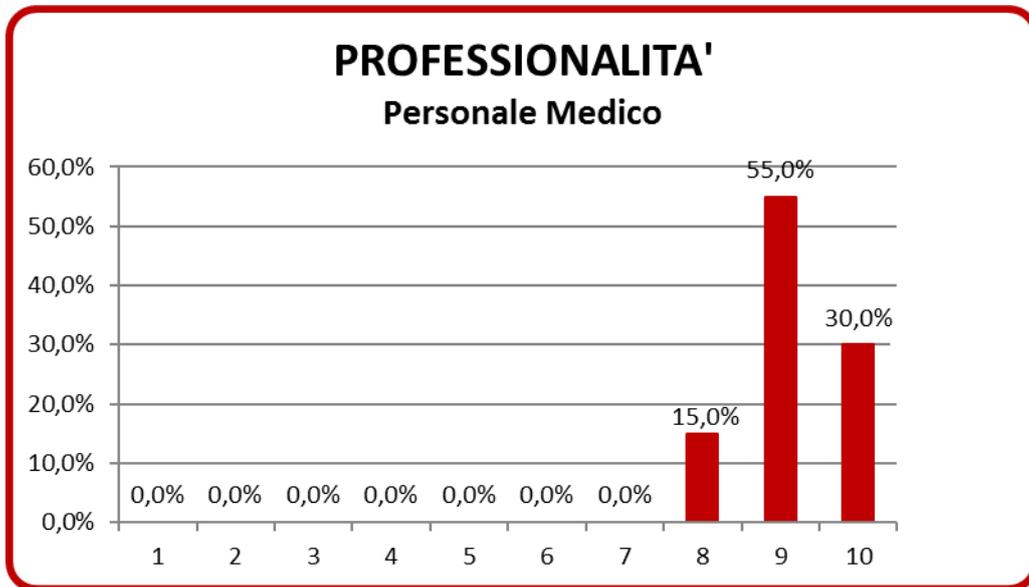
Legenda: da 8 a 10 Ottimi; da 6 a 7 Buoni; da 4 a 5 Sufficienti; da 1 a 3 Insufficienti.

CARTA DEI SERVIZI



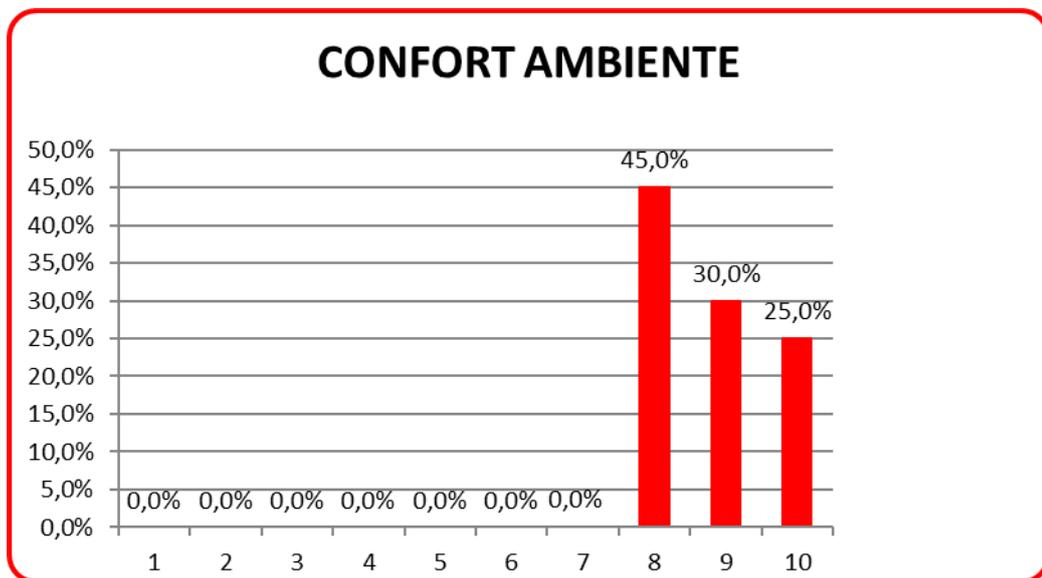
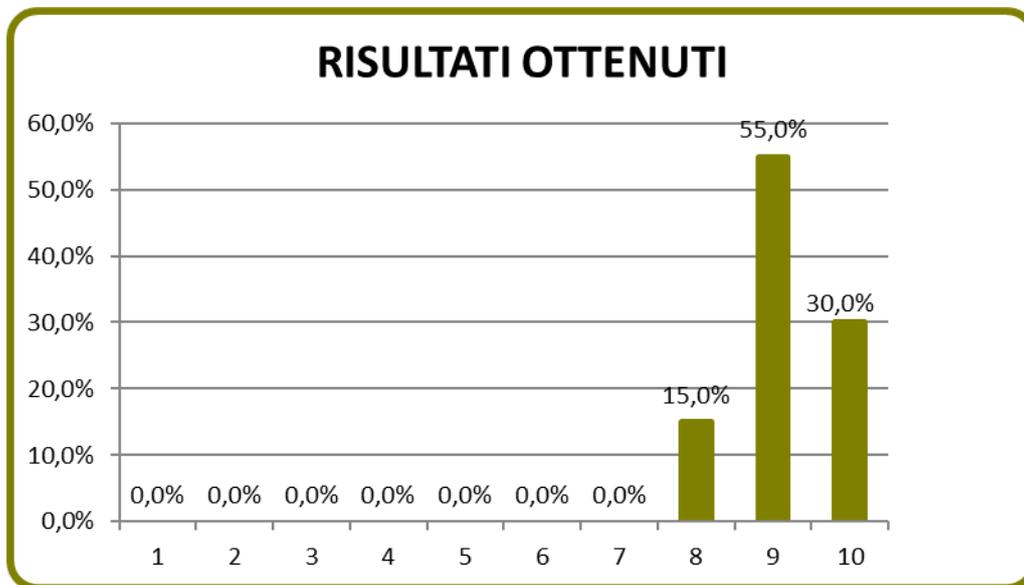
Legenda: da 8 a 10 Ottimi; da 6 a 7 Buoni; da 4 a 5 Sufficienti; da 1 a 3 Insufficienti.

CARTA DEI SERVIZI



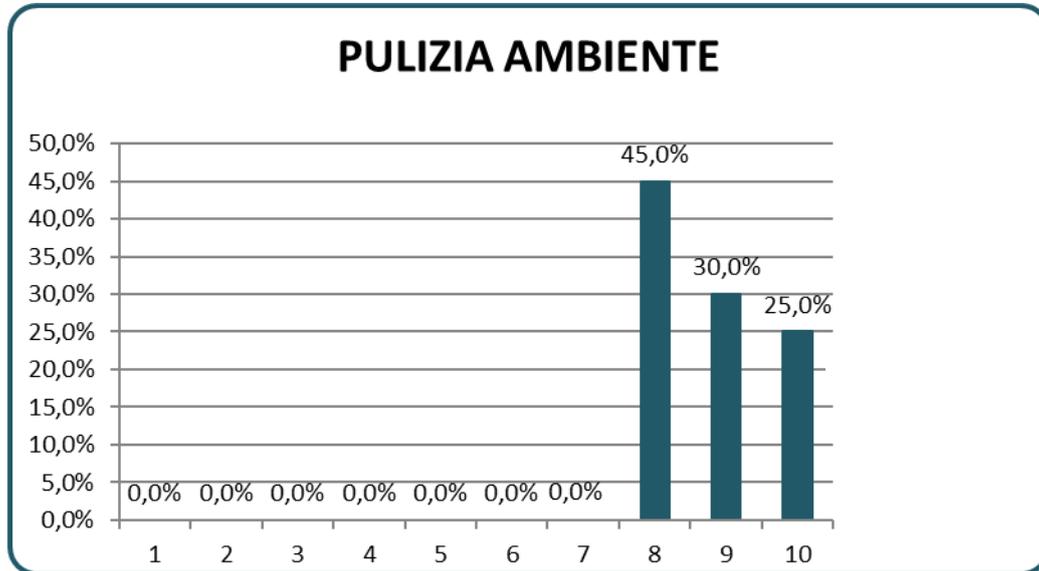
Legenda: da 8 a 10 Ottimi; da 6 a 7 Buoni; da 4 a 5 Sufficienti; da 1 a 3 Insufficienti.

CARTA DEI SERVIZI



Legenda: da 8 a 10 Ottimi; da 6 a 7 Buoni; da 4 a 5 Sufficienti; da 1 a 3 Insufficienti.

CARTA DEI SERVIZI



Legenda: da 8 a 10 Ottimi; da 6 a 7 Buoni; da 4 a 5 Sufficienti; da 1 a 3 Insufficienti.