

# Carta dei Servizi

INTRODUZIONE .....	3
1. L’Azienda .....	4
1.1 Terme di Sirmione – Origini e Storia .....	4
1.2 Terme di Sirmione oggi.....	5
1.3 Organizzazione.....	6
1.4 Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza .....	7
2. L’Acqua.....	8
3. L’Offerta .....	9
3.1 Salute.....	9
3.2 Benessere termale .....	22
4. Principi fondamentali .....	24
4.1 Uguaglianza.....	24
4.2 Sicurezza .....	24
4.3 Continuità .....	24
4.4 Partecipazione.....	25
4.5 Efficienza ed efficacia .....	25
4.6 Riservatezza .....	25
5. Mezzi di attuazione dei principi fondamentali .....	26
5.1 Qualità dei servizi .....	26
5.2 Informazioni al Cliente .....	26
5.3 Rapporti con i Clienti.....	26
5.4 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti .....	26
6. Tutela .....	27
6.1 Diritti dei Clienti.....	27
6.2 Doveri dei Clienti.....	27
6.3 Reclami .....	28
6.4 Trattamento dei dati personali.....	28
7. Norme di comportamento nelle emergenze .....	29
8. Informazioni utili .....	30
8.1 Periodi e orari di apertura .....	30
8.2 Informazioni e Prenotazioni .....	31
8.3 Come raggiungerci .....	31
9. Validità della Carta dei Servizi .....	32

## INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi, Terme di Sirmione S.p.A. sottolinea il proprio impegno a perseguire il massimo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei clienti tenendo nella dovuta considerazione gli aspetti della qualità, della tutela e rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

L'obiettivo che Terme di Sirmione S.p.A. si pone è di fornire un servizio in linea con le esigenze del cliente, adeguando costantemente lo standard del servizio alle evoluzioni e ai cambiamenti degli scenari in cui opera.

Il miglioramento del servizio offerto dalla Società, la corretta informazione e trasparenza sulle attività e i servizi che costituiscono la sua offerta sono di fondamentale importanza nel rapporto con la clientela.

Terme di Sirmione S.p.A. aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi e la rende disponibile ai clienti in formato elettronico sul sito web [www.termedisirmione.com](http://www.termedisirmione.com), in formato cartaceo presso i ricevimenti di tutte le strutture e la sezione del **blog.termedisirmione.com** consente di interagire direttamente con il personale medico.

## 1. L'Azienda

### 1.1 Terme di Sirmione – Origini e Storia

La storia di Terme di Sirmione ha inizio nel 1889, quando un palombaro veneziano, Procopio, si immerge a 20 metri di profondità riuscendo ad infiggere nella roccia una condotta da cui sgorga acqua calda.

A fare grande **Terme di Sirmione** furono poi l'iniziativa e le ingegnose soluzioni di alcune persone: *Angelo Piatti*, professore di matematica del liceo di Desenzano, che eseguì le ricerche chimico-fisiche; *Giuseppe Piana*, che risolse il problema della captazione e dell'incanalamento dell'acqua sorgiva; *Angelo Gennari*, albergatore del luogo, che fu l'iniziatore della terapia termale e che, trasportando dalla sorgente l'acqua con barche e tinozze fino a Piazza Castello, diede vita così alla balneoterapia sulfurea.

Si inaugura così, nel 1898, il primo centro termale situato dove ora sorge il Grand Hotel Terme.

Nel 1921 nasce la Società Terme e Grandi Alberghi di Sirmione, che incomincia ad estendere e a perfezionare gli impianti termali.

Dopo le guerre mondiali, le Terme rinascono a nuova vita: nel 1946 venne eletto alla presidenza il Conte Rambaldo di Collalto e nel 1948 apre il primo **Centro Italiano per la Cura della Sordità Rinogena**, in cui vengono effettuate le cure inalatorie e le insufflazioni; nel 1951 sorgono le **Terme Catullo** con la fangobalneoterapia. Negli stessi anni, gli studi per la cura della sordità rinogena portano alla creazione dell'apparecchio per l'humage (terapia che impiega la componente gassosa dell'acqua termale per raggiungere le vie aeree superiori).

Nel 1975 la stazione termale viene potenziata con il **Centro di Broncopneumologia** e con la costruzione di una piscina termale, mentre nel 1986, per far fronte all'affluenza di utenti, nasce il **Centro Termale Virgilio**; tre anni dopo Terme di Sirmione inventa la doccia micronizzata, metodica poi diffusa in tutta Italia. Nel 1994 la società lancia **Acqua di Sirmione**, il suo primo prodotto venduto in farmacia.

Nel 2003 inaugura il Centro Benessere Termale "*Aquaria*". L'anno seguente crea *Sirmiogel*, gel nasale che affianca in farmacia *Acqua di Sirmione* e nel 2005 nasce la linea cosmetica *I tesori di Aquaria* arricchita nel 2007 con il lancio della nuova linea viso.

È del 2009 l'inaugurazione del **Reparto Pediatrico**, uno spazio a misura di bambino, pensato e dedicato alle migliaia di piccoli ospiti termali che, ogni anno, scelgono Terme di Sirmione per prevenire e curare diverse affezioni dell'apparato respiratorio.

Il 2012 vede l'avvio del **Servizio di Riabilitazione** con l'allestimento del nuovo ambulatorio per visite specialistiche fisiatriche, della palestra e dei box per terapie fisiche (ultrasuoni, tecar, laser, onde di pressione ad alta frequenza); inoltre l'offerta si arricchisce di un ambulatorio di **Medicina Estetica** che prevede trattamenti ed interventi specifici non invasivi e facilmente tollerabili eseguiti da medici esperti.

## 1.2 Terme di Sirmione oggi

Oggi, Terme di Sirmione S.p.A. è un'azienda dinamica, solida e in espansione, con un organico che supera le 300 **unità fra dipendenti e addetti**, di cui circa 25 **medici**.

All'avanguardia nella prevenzione e nella cura delle patologie dell'apparato respiratorio, Terme di Sirmione è conosciuta come rinomato centro italiano per la cura della sordità rinogena e per un nuovo Reparto Pediatrico, che registra la presenza di circa 4.500 bambini l'anno. Presso i centri termali dell'Azienda, inoltre, vengono effettuati trattamenti per le affezioni reumatiche, vascolari, dermatologiche, ginecologiche e per la riabilitazione motoria e respiratoria.


Tutte le cure termali, comprese quelle effettuate presso i centri termali degli alberghi, sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale e gli ospiti possono contare su un'assistenza medica e paramedica altamente specializzata. La Società si avvale, inoltre, di un Comitato Scientifico formato da docenti universitari che supportano le linee di ricerca e lo sviluppo dei protocolli terapeutici nonché le iniziative in tema di educazione alla salute.

Da dicembre 2001, Terme di Sirmione ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 per la Qualità e UNI EN ISO 14001 per l'Ambiente e, dal dicembre 2010, è certificata BS OHSAS 18001 per la Sicurezza.

Le certificazioni rappresentano una garanzia per tutti i clienti e sono il risultato del progetto di sviluppo di un sistema integrato di Qualità, Ambiente e Sicurezza che la Società persegue dal giugno del 2000, volto a coniugare la piena soddisfazione del cliente con la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto del territorio con l'attenzione alla sicurezza.

### 1.3 Organizzazione

Amministratore Delegato	Dott.Giacomo Gnutti
Direzione Operativa	Ing.Margherita De Angeli
Direzione Sanitaria	Dott.Domenico Minuto
Responsabile Area Terme	Ing.Francesca Bonazzi
Comitato Scientifico	Prof. Agabiti Rosei – Presidente Prof. Piero Nicolai – Vicepresidente Prof. Apostoli Prof. Memo Prof. Tantucci Prof. Ugazio
Personale medico	Qualifica
Dott. Ballarini	Specialista in ORL
Dott. Bonsetti	Specialista in ORL
Dott. Boschi	Specialista in Idrologia
Dott. Carrubba	Specialista in Idrologia medica e Broncopneumologia
Dott.ssa Colli	Medico Termale e Medico Estetico
Dott. Denti	Specialista in Broncopneumologia
Dott.ssa Lolli	Specialista in Idrologia medica e in Gastroenterologia e Endoscopia digestiva
Dott. ssa Lupo	Specialista in ORL
Dott. Minuto	Specialista in Fisiatria e Ortopedia
Dott.ssa Palvarini	Medico Termale
Dott. Rizzi	Specialista in ORL
Dott.ssa Stefini	Medico Termale
Dott. Zampano	Specialista in ORL

	<b>“Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza”</b>	Rev. 6 del 17.06.2011
---	---	-----------------------

Terme di Sirmione S.p.A. si pone come obiettivi prioritari la soddisfazione del Cliente, la salvaguardia dell’Ambiente e del territorio e la sicurezza in tutte le sue strutture.

L’Azienda ha scelto di adottare un Sistema di gestione per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007. Con questo Sistema, Terme di Sirmione S.p.A. intende gestire in modo integrato la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza nello svolgimento delle proprie attività.

Questo intento si traduce nell’applicazione della seguente Politica:

1. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso il costante orientamento al Cliente, alla qualità dei servizi, alla riduzione dell’impatto sull’ambiente, all’attenzione alla sicurezza
2. indirizzare la gestione dell’Azienda verso criteri di massima efficienza ed efficacia economica e produttiva, assicurando il rispetto della legislazione vigente
3. diffondere presso dipendenti, collaboratori e fornitori una cultura e una consapevolezza volte al miglioramento del servizio e della soddisfazione del cliente, alla tutela e al rispetto dell’ambiente e alla sicurezza, attraverso la formazione e il coinvolgimento attivo di tutti
4. utilizzare tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività
5. prevenire le condizioni di possibile pericolo attraverso il costante aggiornamento della valutazione del rischio dei processi aziendali
6. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente che siano funzionali alla qualità del prodotto e del servizio erogato
7. assicurare la diffusione della presente Politica sia all’interno dell’organizzazione sia presso i fornitori e renderla disponibile al pubblico.

La Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza si integra con le altre strategie aziendali tese a migliorare produttività, redditività, affidabilità ed immagine.

Terme di Sirmione S.p.A. definisce e riesamina annualmente obiettivi di miglioramento sui quali misurare e valutare la validità e l’efficacia del proprio sistema di gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza e mette a disposizione mezzi e risorse adeguati per raggiungerli.

Terme di Sirmione S.p.A.  
 Amministratore Delegato  
 Dott. Giacomo Gnutti



applicata ai migliori strumenti della tecnologia e con la professionalità del suo personale.

ARPAV Dipartimento Provinciale di Padova - Padova, 15/05/2012 – punto di prelievo: Terme di Sirmione, Sorgente Boiola

Odore	idr.solforato
<b>pH</b>	<b>6.7 unità di pH</b>
Conducibilità elettrica a 20°C	3837 µS/cm-1
Residuo secco a 180 °C	2445 mg/l
Nitriti (NO <sub>2</sub> )	<0.002 mg/l
Nitrati (NO <sub>3</sub> )	< 0.5 mg/l
<b>Cloruri (Cl)</b>	<b>1152 mg/l</b>
Solfati (SO <sub>4</sub> )	144.5 mg/l
Silice (SiO <sub>2</sub> )	66.0 mg/l
<b>Ioduri (I)</b>	<b>0.6 mg/l</b>
<b>Bromuri (Br)</b>	<b>5.6 mg/l</b>
Fosforo (espresso i P <sub>2</sub> O <sub>5</sub> )	< 0.03 mg/l
Alcalinità (HCO <sub>3</sub> )	311 mg/l
<b>Solfuri (H<sub>2</sub>S-idrogeno solforato)</b>	<b>4.3 mg/l</b>
Fluoruri (F)	4.32 mg/l
Boro totale (B)	4500 µg/l
Materiali in sospensione	Presenti
Ossidabilità Kubel (O <sub>2</sub> )	12.8 mg/l
<b>Sodio (Na)</b>	<b>662.0 mg/l</b>
Calcio (Ca)	199.2 mg/l
Magnesio (Mg)	36.1 mg/l
Potassio	61.0 mg/l
Durezza totale	64.7 °F
Alluminio (Al)	< 0,005 mg/l
Arsenico (As)	0,020 mg/l
Bario (Ba)	0.116 mg/l
Cianuri (CN)	<0.010 mg/l
Anidride Carb. Lib. (CO <sub>2</sub> )	132.0 mg/l
Tensioattivi aionici (MBAS)	<0.02 mg/l
Stronzio	4.73 mg/l
Litio (Li)	1.66 mg/l
Ferro (Fe)	<0.010 mg/l
Manganese (Mn)	0.008 mg/l
Cadmio	<0.0002 mg/l
Cromo (Cr)	<0.001 mg/l
Mercurio (Hg)	<0.0002 mg/l
Nichel (Ni)	<0.002 mg/l
Piombo (Pb)	< 0.001 mg/l
Rame (Cu)	< 0.001 mg/l
Selenio (Se)	<0.001 mg/l
Idrocarburi – Oli minerali	<10 µg/l
Ammoniaca (NH <sub>4</sub> )	1.85 mg/l



## 3. L'Offerta

### 3.1 Salute

Terme di Sirmione dispone di due centri termali Virgilio (Colombare di Sirmione) e Catullo (Centro Storico di Sirmione) e di reparti dedicati alla salute nei suoi tre alberghi, nei quali vengono erogate cure termali che possono essere poste a carico del S.S.N. secondo le normative in essere.

Ai sensi della normativa sanitaria nazionale, ciascun utente ha diritto ad usufruire, con oneri a carico del S.S.N., 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 di 16 giorni di calendario al fine di ottenere l'effetto terapeutico ottimale; il ciclo di cure convenzionato può essere completato al massimo entro 60 giorni.**

L'accesso alla struttura termale con impegnativa INAIL non esclude un ulteriore ciclo di terapia prescritto dal Medico di Medicina Generale (medico curante) per patologie diverse da quelle riconosciute dall'INAIL.

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.

Tutti coloro che si sottopongono alle cure sono tenuti a dichiarare, sul retro della prescrizione, 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. I pazienti esenti dal pagamento del ticket devono presentare la documentazione prevista dalle normative vigenti.

#### 3.1.1 Cure a carico del Cliente

Nei casi in cui il cliente non abbia diritto a usufruire delle cure a carico del S.S.N. di cui al punto che precede, le stesse potranno essere erogate da Terme di Sirmione con costi a carico del cliente.

#### 3.1.2 Accesso ai Servizi ed Accoglienza

Per accedere ai Servizi è necessario prenotare la visita medica negli **stabilimenti termali Virgilio e Catullo o nei reparti termali degli alberghi Hotel Fonte Boiola, Hotel Sirmione, Grand Hotel Terme**, telefonando al numero 030.9904923.

Terme di Sirmione, attraverso l'impiego di personale qualificato, adotta procedure di accoglienza degli utenti in modo da favorire l'accessibilità alle proprie strutture e servizi.

## **Accettazione amministrativa**

Tutti possono fruire di un ciclo convenzionato di cure termali se in possesso di valida richiesta su ricettario regionale rilasciata dal medico di Medicina Generale, oppure dal pediatra, o dallo specialista di Azienda Ospedaliera (la validità della ricetta di prescrizione di cure termali è l'anno solare – 365 giorni).

La ricetta dovrà essere consegnata presso gli stabilimenti termali o presso i reparti termali degli alberghi. Tutti i cittadini, ad eccezione delle categorie esenti, sono soggetti al pagamento del ticket sulle cure termali. L'esenzione può essere autorizzata solo se presente sull'impegnativa.

## **Accettazione medica**

L'ammissione alle cure (sia quelle con oneri a carico del S.S.N. che quelle a carico del cliente) è subordinata alla visita medica, effettuata presso gli stabilimenti termali ed i reparti termali degli alberghi.

È opportuna la presentazione di referti di precedenti esami. Per ottenere il migliore risultato, occorre seguire scrupolosamente il “percorso” termale consigliato dal medico termale all'atto della visita.

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.

### 3.1.3 Le cure

La tabella seguente riporta accanto a ciascuna patologia elencata in **“CATEGORIA DIAGNOSTICA”** 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 **“CICLO DI CURA CONSIGLIATA”** viene riportato il codice della prestazione previsto dal Nomenclatore tariffario della Regione Lombardia.

Tutte le cure sono effettuate in base alle direttive della Direzione Sanitaria di Terme di Sirmione.

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CICLO DI CURA CONSIGLIATO	DOVE SI EFFETTUANO
<b>Malattie reumatiche</b>  Osteoartrosi ed altre forme degenerative (codice: 7150)	Osteoartrosi, Artrosi diffuse, Cervicoartrosi, Lomboartrosi, Artrosi agli 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-omeroale (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	Fango/bagno annettamento: (codice 89.90.1) 12 fanghi 12 docce o bagni annettamento oppure  Fango/bagno terapeutico (codice 89.90.2) 12 fanghi 12 bagni terapeutici oppure  Bagno per malattie artroreumatiche (codice: 89.90.3) 12 bagni terapeutici	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
Reumatismi extra articolari (codice: 7290)	Reumatismi extra-articolari, Reumatismi infiammatori (in fase di quiescenza), Fibrosi di origine reumatica, Tendiniti di origine reumatica, Lombalgie di origine reumatica, Fibrositi, Fibromiositi	Fango/bagno terapeutico (codice 89.90.2) 12 fanghi 12 bagni terapeutici	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE	CICLO DI CURA CONSIGLIATO	DOVE SI EFFETTUANO
<p><b>Malattie delle vie respiratorie</b></p> <p>Bronchite cronica semplice (codice: 4910) o accompagnata a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato, complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico) (codice: 4192)</p> <p>Sindromi rinosinusitiche bronchiali croniche (codice: 4739)</p>	<p>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 enfisematosa, Bronchite cronica asmatiforme, Bronchite cronica catarrale, Broncopatia asmatiforme o Spastica, Broncopatia cronica, Broncopatia ostruttiva, Broncopneumopatia cronica, Broncopneumopatia cronica asmatiforme o spastica</p> <p>Sindromi rinosinusitiche bronchiali croniche, Sindromi rino/sinuso/bronchiali croniche, Sindromi rino-bronchiali croniche, Sindromi sinuso-bronchiali croniche</p>	<p>Visita Specialistica Ciclo integrato della ventilazione polmonare controllata: (codice: 89.93.3) 12 ventilazioni polmonari medicate e non e 18 cure inalatorie in 12 sedute</p> <p>Cure inalatorie: (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute</p>	<p>Centro specialistico Broncopneumologic o presso le Terme Virgilio</p> <p>Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p>
<p><b>Malattie delle alte vie respiratorie</b></p> <p>Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica (codice: 4739)</p> <p>Rinopatia vasomotoria (codice: 4779)</p>	<p>Sinusite cronica, Sinusite Allergica, Pansinusite, Polipo/sinusite, Polisinusite, Rinoetmoidite, Rinosinusite, Sinusiti croniche recidivanti, Sinusiti iperplastiche</p> <p>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</p>	<p>Cure inalatorie: (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute</p> <p>Cure inalatorie: (codice: 89.91.2) 24 cure in 12 sedute</p>	<p>Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p> <p>Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola</p>

<b>CATEGORIA DIAGNOSTICA</b>	<b>PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE</b>	<b>CICLO DI CURA CONSIGLIATO</b>	<b>DOVE SI EFFETTUAANO</b>
Faringolaringite cronica (codice: 4789)	Faringite cronica, Laringite cronica, Tonsillite recidivante, Rinofaringite con interessamento adenoideo, Adenoidite, Cordite (nei vari tipi), Faringo/laringite, Faringo/tonsillite cronica, Ipertrofia adeno tonsillare	Cure inalatorie (codice: 89.91.2): 24 cure in 12 sedute	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
<b>Sordità rinogena</b> Stenosi tubarica (codice: 6282) Otite catarrale cronica (codice: 3814) Otite purulenta cronica non colesteatomatosa (codice: 3824)	Stenosi tubarica, Catarro tubarico, Disfunzione tubarica, Ipoacusia rinogena, Tubarite, Otite catarrale cronica, Otite sierosa, Otite associata a patologie del naso, Otite media secretiva, Otite sieroso/mucosa, Otite sierosa, Oto/salpingite, Oto/tubarite, Sordità mista, Sordità rinogena, Tubotimpanite, Otite purulenta cronica non colesteomatosa, Otite purulenta	Ciclo di cura per la sordità rinogena (codice: 89.93.2): visita medica specialistica esame audiometrico 12 insufflazioni endotimpaniche/politzer e 12 cure inalatorie in 12 sedute	Centro Sordità Rinogena presso le Terme Catullo e presso le Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola
<b>Malattie vascolari</b> Postumi di flebopatie di tipo cronico (codice: 4511)	Postumi di flebopatie di tipo cronico, Insufficienza venosa cronica (varici), Postumi di flebite di tipo cronico, Esiti o postumi di interventochirurgico vascolare periferico, Varici arti inferiori, Vasculopatia cronica arti inferiori se venosa, Turbe funzionali vascolari periferiche	Ciclo di cura per vasculopatie periferiche (codice: 89.94.1): visita medica, esame ecocolor-doppler, elettrocardiogramma, esami ematochimici, 12 bagni terapeutici con idromassaggio	Terme Catullo o Terme Virgilio
<b>Malattie dermatologiche</b> Psoriasi (codice: 6961)  Eczema e dermatite atopica (codice: 6918)	Psoriasi in fase di quiescenza (esclusa le forme pustolose ed eritrodermica)  Eczema costituzionale, Eczema da contatto, Dermatiti su base allergica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative)	Balneoterapia: (codice: 89.90.4) 12 bagni  Balneoterapia: (codice: 89.90.4) 12 bagni	Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola  Terme Catullo o Terme Virgilio Grand Hotel Terme Hotel Sirmione Hotel Fonte Boiola

<b>CATEGORIA DIAGNOSTICA</b>	<b>PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE</b>	<b>CICLO DI CURA CONSIGLIATO</b>	<b>DOVE SI EFFETTUANO</b>
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
<b>Malattie ginecologiche</b>			
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 (vaginali od addominali), 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
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
<b>INAIL</b>			
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

La tabella che segue riporta il numero di postazioni presenti presso i due centri termali.

<b>TERME VIRGILIO</b>	<b>CURE INALATORIE</b>	146 postazioni
	<b>REPARTO SORDITÀ RINOGENA</b>	6 postazioni per insufflazioni o politzer
	<b>REPARTO PEDIATRIA</b>	40 postazioni ed una stanza nebbia
	<b>FANGO/BAGNI</b>	21 camerini di cui alcuni dotati di idromassaggio; 4 camerini con solo bagni
	<b>MASSAGGI</b>	1 camerino
	<b>GINECOLOGIA</b>	1 camerino
	<b>CENTRO BRONCOPNEUMOLOGICO</b>	10 postazioni per ventilazioni polmonari
<b>TERME CATULLO</b>	<b>CURE INALATORIE</b>	270 postazioni
	<b>REPARTO SORDITÀ RINOGENA</b>	6 post x Insufflazioni o politzer
	<b>REPARTO FANGO BAGNI MASSAGGI</b>	9 camerini. Per i massaggi si utilizzano i camerini di Aquaria.

## **CURE TERMALI INALATORIE**

### **AEROSOL**

Con questa terapia inalatoria s'introducono per via nasale e/o orale, per mezzo di una forcilla nasale e/o di un boccaglio o di una mascherina, fini particelle (1-5 micron) di acqua termale che raggiungono il naso, la faringe, la laringe, la trachea ed i bronchi. Per i pazienti più piccoli si consiglia la mascherina. Nell'uso delle forcille nasali si raccomanda al paziente di non infilarle verso l'alto ma di tenerle appena oltre le coane nasali, quasi parallele al suolo (o perpendicolare al suo naso) evitando così di irritare i turbinati o il setto nasale deviato.

La durata di ogni singola applicazione va da 6' a 12' aumentabile di 3' al giorno.

### **AEROSOL SONICO**

Si distingue dall'aerosol tradizionale perché le particelle di acqua termale, introdotte per via nasale, vengono sottoposte a vibrazioni da un flusso di onde sonore, in modo da raggiungere, oltre le cavità nasali, i seni paranasali e l'orecchio medio. Il paziente, durante l'aerosol sonico, deve deglutire frequentemente: questa manovra chiude la comunicazione posteriore tra naso e gola provocando un aumento di pressione nella cavità nasale, permettendo l'ingresso dell'aerosol nei seni paranasali e nell'orecchio medio. Ad ogni deglutizione il paziente avvertirà in entrambe le orecchie un soffio come un fruscio: una differenza di intensità di tale soffio tra le due orecchie oppure la sua mancanza oppure dei crepitii sono segni che rilevano la presenza di catarro nella tuba di Eustachio oppure la sua chiusura.

La durata di ogni singola applicazione va da 6 a 12 minuti.

### **AEROSOL IONIZZATO**

Questo tipo di aerosol impiega un particolare apparecchio che agisce sulle particelle d'acqua caricandole con ioni negativi perché possano arrivare fino ai bronchi. La cura viene eseguita con una apposita mascherina, che dovrà essere fornita ad ogni paziente. Si consiglierà di respirare o col naso o con la bocca a seconda che il paziente necessiti di una cura per le patologie nasali o per le patologie laringee o bronchiali.

L'applicazione dura da 6 a 12 minuti.

### **DOCCIA NASALE MICRONIZZATA**

La terapia consiste nell'inalare attraverso le narici, le particelle d'acqua sulfurea emesse dal micronizzatore (ampolla), che viene consegnato il primo giorno di cura ad ogni singolo paziente, tenendolo in posizione verticale ed alternando le narici ad intervalli di ca. 20". Si ottiene così una fluidificazione del muco ed un lavaggio delle cavità nasali e dei seni paranasali.

La durata di ogni singolo trattamento è di ca. 7'.



## **HUMAGE**

Impiega esclusivamente la componente gassosa (idrogeno solforato) che si libera dall'acqua termale raggiungendo i distretti delle vie aeree superiori (naso, faringe) ed inferiori (laringe, trachea, bronchi). Può essere eseguito per via nasale, orale con i relativi boccagli oppure la mascherina qualora fosse stata richiesta per i pazienti più giovani. Entrambi gli accessori forniti devono essere tenuti dal paziente ad una distanza non inferiore ai 2 cm dal viso, raccomandando degli atti respiratori regolari; tempo di applicazione da 6' a 12' ca. aumentabile di 3' al giorno.

## **INALAZIONE CALDO-UMIDA**

L'acqua termale, a mezzo del vapore, viene suddivisa in particelle di grandi dimensioni, intorno ai 100 micron e viene inalata distribuendosi prevalentemente nelle vie aeree superiori e medie (naso, faringe, laringe). Il paziente deve respirare normalmente e senza sforzo alternativamente dal naso e dalla bocca, respirando lentamente: l'adulto inala 1-1,5 litri di acqua termale nebulizzata in 8-12 minuti, il bambino mezza dose. Poiché nei locali di inalazione la temperatura è più elevata con un discreto tasso di umidità, si consiglia al paziente, terminata l'applicazione, di attendere per qualche tempo negli attigui locali prima di passare alle cure successive.

La durata varia da 6 a 15 minuti.

## **IRRIGAZIONI NASALI**

L'acqua termale, attraverso un'oliva nasale, penetra in una narice e fuoriesce dall'altra, detergendo e stimolando la mucosa nasale. Con l'irrigazione si pulisce e si deterge la mucosa dalle croste e dalle secrezioni ristagnanti, la si prepara a ricevere le particelle delle altre applicazioni inalatorie. Per tale motivo è consigliabile, a meno che il medico curante non dia disposizioni diverse, che l'irrigazione preceda sempre le cure del ciclo inalatorio e le insufflazioni. La testa dovrà essere chinata e inclinata facendo però attenzione che l'orecchio inferiore si trovi sempre più alto del naso per evitare che l'acqua tramite la tuba di Eustachio penetri nell'orecchio medio; l'oliva verrà appoggiata sulla narice superiore in modo che il flusso dell'acqua termale a bassa pressione defluisca attraverso l'altra narice, mentre si respira normalmente con la bocca aperta.

Questa manovra sarà ripetuta a brevi intervalli per ogni fossa nasale per un tempo complessivo di 10'.

## **INSUFFLAZIONE ENDOTIMPANICA**

La base della cura per la sordità rinogena è rappresentata dalle insufflazioni che vengono eseguite solo da personale medico. Viene introdotto uno strumento, detto catetere di Itard, attraverso il naso fino allo sbocco in faringe della tuba di Eustachio, quindi si immette il gas termale: il suo arrivo nella cavità dell'orecchio medio produce un

fruscio che viene avvertito sia dal paziente sia dall'insufflatore tramite un fonendoscopio appoggiato sull'orecchio corrispondente. La durata è di ca. 1-2' per orecchio, con una pressione compresa tra 0,1 ed 1 atm. Vengono utilizzati cateteri sterili monouso in materiale plastico. Questa tecnica è indicata nella prevenzione e nella terapia dei problemi catarrali dell'orecchio medio sia nel bambino che nell'adulto.

### **POLITZER CRENOTERAPICO**

In caso di intolleranza alle insufflazioni endotimpaniche, è previsto il politzer crenoterapico, che consiste nel creare un aumento della pressione nel rinofaringe, attraverso un'oliva di plastica inserita in una narice e tenendo chiusa l'altra, con una miscela di aria e gas termale: il paziente viene quindi invitato a compiere delle deglutizioni od a pronunciare alcune parole ricche di consonanti (suggerite dal medico) in modo da far pervenire la suddetta miscela a livello della tuba di Eustachio e quindi dell'orecchio medio. Questa cura termale prende il nome dalla "manovra di Politzer" (deglutizione a narici completamente chiuse).

La durata di ogni seduta varia da 1' a 2' per ciascuna narice, con una pressione compresa tra 0,1 ed 1 atm.

## **CURE BRONCOPNEUMOLOGICHE in ambiente termale**

### **VENTILAZIONE POLMONARE**

Attraverso un "ventilatore" si ha l'erogazione di flussi d'aria iperossigenata e miscelata con farmaci. Questa terapia inoltre fornisce una modulazione dell'atto respiratorio regolandone frequenza e profondità. È indicata nelle ostruzioni bronchiali dovute ad uno spasmo della muscolatura, ad un'inflammatione bronchiale o ad una ipersecrezione catarrale.

La durata di ogni seduta varia da 10 a 15 minuti.

### **FISIOCHINESITERAPIA RESPIRATORIA**

Viene associata alla ventilazione la ginnastica respiratoria che viene condotta da terapisti della riabilitazione ed è indicata per aumentare la ventilazione di aree polmonari tributarie di bronchi ostruiti da catarro, per insegnare al paziente broncopneumopatico una respirazione funzionale attivando la muscolatura diaframmatica: e per ottenere la liberazione dai bronchi del catarro attraverso il drenaggio posturale.

### **FANGO-BALNEOTERAPIA**

#### **BAGNO**

È un'immersione parziale o completa, per 15-20 minuti, in una piscina termale, a 32-34°C, o in una vasca singola termale, a circa 34-36°C. Il bagno si conclude con un periodo di "reazione" della durata di circa 10 minuti.

I vantaggi del bagno in piscina sono una maggiore libertà di movimento, la possibilità di nuotare e di effettuare anche la riabilitazione motoria.

#### **IDROMASSAGGIO**

Si effettua in vasca singola o in piscina: in questo caso l'acqua termale esercita, tramite getti subacquei, un'azione di massaggio su alcune regioni corporee.

La durata di ogni trattamento è di 20 minuti circa.

#### **FANGO**

Il fango è ottenuto dalla mescolanza di argilla con l'acqua termale, lasciata a "maturare" per circa un anno perché possa arricchirsi di sali minerali. Il fango, così ottenuto viene applicato al paziente come impacco locale o su tutto il corpo alla temperatura di circa 47 °C per 20 minuti. Segue una doccia detergente e poi un bagno in acqua termale alla temperatura di circa 34-36 °C per 10 minuti. Questo trattamento termina con la fase di "reazione", durante la quale il paziente si rilassa sul lettino per 10 minuti.

## **MASSAGGIO MANUALE**

Consiste in una manipolazione praticata sulla superficie corporea a scopo terapeutico, rilassante e tonificante. È molto efficace specialmente se eseguito dopo un fango o un bagno. Infatti, il calore che si genera rende meno contratti i muscoli e più rilassata la persona, oltre a favorire la circolazione.

La durata varia da 15 a 20 minuti.

## **CURE TERMALI GINECOLOGICHE**

### **IRRIGAZIONI VAGINALI**

Le irrigazioni vengono eseguite da una infermiera professionale. Attraverso la cannula monouso, si farà defluire lentamente in vagina a bassa pressione l'acqua termale alle dosi ed alla temperatura indicate dallo specialista. Terminata la cura è opportuno che la paziente rimanga seduta per circa 10-15 minuti, prima di proseguire altre cure o di lasciare lo stabilimento. Sono indicate nelle malattie infiammatorie dell'apparato genitale femminile. Questa cura può essere associata al bagno termale.

## **RIABILITAZIONE MOTORIA**

### **FISIO-KINESITERAPIA**

Presso lo stabilimento Virgilio è attivo il servizio di uno Specialista Fisiatra e una palestra per la riabilitazione ove, con l'assistenza di fisioterapisti qualificati viene eseguita kinesiterapia individuale e di gruppo su prescrizione dello specialista, nell'ambito di un Progetto Terapeutico Riabilitativo individualizzato.

Il Servizio di Riabilitazione delle Terme di Sirmione è dotato inoltre di 5 box per terapie fisiche ove vengono eseguite laserterapia, ultrasuonoterapia, TECARterapia, elettrostimolazione.

### **CRENO-KINESITERAPIA**

È indicata nelle malattie dell'apparato locomotore (esiti di traumi e di interventi ortopedici, artrosi, ecc). È una terapia basata sul movimento attivo e passivo in acqua, quindi riducendo la forza di gravità, assistito dal fisioterapista, al fine di ripristinare e rinforzare la mobilità o la funzione di arti o parti del corpo. La kinesiterapia in acqua termale ha il vantaggio di un più veloce recupero funzionale. Le sedute giornaliere durano circa 50 minuti.

### **MEDICINA ESTETICA**

L'offerta di Terme di Sirmione si completa anche con l'ambulatorio di Medicina Estetica integrando così la cura del corpo con la cura dell'immagine. Specifici trattamenti eseguiti con la professionalità e l'esperienza di medici esperti possono aiutare la persona a migliorare il proprio aspetto con interventi non invasivi e facilmente tollerabili. I trattamenti eseguiti dopo consulenza medica sono: Elettroporazione e Radiofrequenza per biorivitalizzazione, Lipoclasti cavitazionale ad alta e bassa frequenza, Elettrostimolazione drenante, Biostimolazione/Biorivitalizzazione cutanea iniettiva, Peeling chimico, Filler.

## 3.2 Benessere termale

### 3.2.1 Accesso ai Servizi ed Accoglienza

Gli ingressi presso il Centro Benessere Aquaria possono essere prenotati telefonicamente, via e-mail, on line oppure è possibile recarsi direttamente presso il centro, salvo eventi particolari per cui è necessaria la prenotazione.

La procedura di accettazione prevede la registrazione anagrafica e la consegna dei moduli di consenso al trattamento dei dati per i nuovi Clienti.

In caso di prenotazione di trattamenti estetici il Cliente viene fatto accedere direttamente presso l'area dedicata.

In caso di ingresso per le piscine o palestra al Cliente viene fornito l'orologio elettronico o la tessera che consente l'accesso agli spogliatoi tramite i tornelli elettronici posti a fianco del desk ricevimento. Subito dopo l'ingresso il personale consegna il materiale incluso nell'ingresso (accappatoio e/o telo e cuffia).

Durante l'accettazione il personale fornisce le informazioni base per l'accesso al Centro e per l'utilizzo del guardaroba elettronico e delle cassette di sicurezza.

Per accedere alle piscine è necessario essere muniti di ciabatte.

Le grandi piscine termali di Aquaria si affacciano direttamente sul lago.

Bagni caldi per un'azione sedativa e una sensazione di benessere generale; caldi e freddi per stimolare la circolazione vascolare periferica; idromassaggi a pressione differente e con getti che colpiscono diverse zone del corpo, per tonificare, favorire la circolazione locale. Acqua termale, ma anche fango termale, che abbinati aiutano a raggiungere sulla pelle risultati estetici apprezzabili.

La pelle si rigenera, assumendo un aspetto elastico e morbido; rinnovandosi, risulta più ricettiva ad assorbire tutte le sostanze attive presenti nell'acqua e nel fango (bromo, zolfo, iodio, oligoelementi) e stimola processi di difesa fondamentali per un miglioramento dell'equilibrio fisiologico.

#### **Piscine termali**

Una grande piscina termale esterna, con idromassaggi a pressione differente, getti a collo di cigno, una zona per il nuoto controcorrente, lettini effervescenti e tre zone con idromassaggio plantare. La piscina esterna è collegata con una seconda piscina termale interna. La sua temperatura, sempre tra i 33/34 gradi nella stagione estiva e tra i 36/37 gradi nella stagione invernale, provoca all'esterno vapori, che permettono di godersi la piscina termale all'aperto anche d'inverno.

## **Idromassaggi e percorso vascolare**

La piscina termale esterna offre tre idromassaggi differenti: GAIA, SANA e VIVA ai quali si aggiunge un idromassaggio situato nell'area interna DIVA che offre una splendida vista lago e una vasca relax esterna MUSA.

Le pressioni e le direzioni differenti dei getti d'acqua sono state studiate per raggiungere i migliori risultati nelle diverse parti del corpo:

- GAIA, ha una pressione lieve che massaggia la zona lombare;
- SANA, una pressione media, per massaggiare la zona lombare e i piedi;
- VIVA, è un idromassaggio da godersi in piedi con getti sulla zona lombare e sacrale;
- DIVA, con getti agli arti inferiori, su zona dorsale della colonna vertebrale
- MUSA, la vasca relax lungolago, agisce sulla zona cervicale e sugli arti inferiori.

Il **PERCORSO VASCOLARE** è costituito invece da due piscine a mezza luna che consentono di effettuare un doppio percorso in acqua a differenti temperature (25°-36°), ideale per la riattivazione della circolazione periferica o per esercizi di tipo riabilitativo.

## **Palestra**

110 mq dedicati a chi ama il fitness, l'attività fisica e il movimento. Aquaria offre la possibilità di curare il proprio corpo e fare esercizio anche fuori dall'acqua. La palestra è dotata di moderne attrezzature e di un'area per gli esercizi a corpo libero. Qui si può contare sulla supervisione di un personal trainer e l'esercizio fisico è affiancato da percorsi in acqua e trattamenti. Corsi di AquariaPilates e di Aquariagym sfruttano nei movimenti le proprietà termali e la resistenza dell'acqua.

## **Cabine Benessere**

Per i trattamenti di estetica termale, dodici cabine benessere, di cui quattro dotate di un idromassaggio con 180 ugelli, una con doccia lancia e una con doccia a getti filiformi e due dedicate ai massaggi orientali.

All'interno, un sistema di controllo mantiene costante temperatura e umidità. Ogni cabina, inoltre, è dotata di musica e luci per creare un'atmosfera rilassante.

## 4. Principi fondamentali

Terme di Sirmione S.p.A., nell'erogazione dei Servizi e, in generale, nei rapporti con i clienti, rispetta i seguenti principi fondamentali:

### 4.1 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. Terme di Sirmione si impegna a fornire a tutti gli utenti uguali Servizi, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni.

L'Azienda adotta misure atte a consentire la fruizione dei Servizi anche da parte di persone diversamente abili o di categorie di persone socialmente "deboli" o che necessitano di attenzioni e cure particolari, adoperandosi per adeguare le modalità di erogazione dei Servizi alle condizioni personali e sociali di tali utenti.

### 4.2 Sicurezza

Le procedure adottate con il sistema per la gestione della qualità presso Terme di Sirmione prevedono il monitoraggio sistematico della qualità delle acque impiegate per le cure inalatorie e per le balneoterapie effettuate nelle piscine ad acqua termale.

Per le piscine alimentate con acqua dell'acquedotto comunale è stato adottato il manuale tecnico di igiene ai sensi della DGR n.8/2552.

Sono inoltre state adottate Istruzioni Operative per la manutenzione preventiva degli impianti e la gestione delle operazioni di bonifica degli stessi in caso di riscontro di parametri non allineati con gli standard previsti dal manuale di autocontrollo adottato dall'azienda.

### 4.3 Continuità

Terme di Sirmione si impegna a fornire i Servizi in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione, sospensione o irregolarità dei Servizi, sempre nel rispetto della normativa vigente, Terme di Sirmione si impegna a darne opportuna comunicazione agli utenti e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

### 4.4 Partecipazione

Terme di Sirmione si impegna a garantire al Cliente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei Servizi.



## 4.5 Efficienza ed efficacia

Nell'erogazione dei propri Servizi, Terme di Sirmione persegue obiettivi di efficienza ed efficacia e adotta tecniche, tecnologie, conoscenze e mezzi organizzativi adeguati al loro raggiungimento.

Il raggiungimento di tali obiettivi tiene conto della salvaguardia delle risorse impiegate, che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## 4.6 Riservatezza

I Servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti il Cliente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

## 5. Mezzi di attuazione dei principi fondamentali

### 5.1 Qualità dei Servizi

Terme di Sirmione ha ottenuto nel 2010 la certificazione OHSAS 18001 per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e il rinnovo delle certificazioni ISO 9001 per la Qualità e ISO 14001 per l'Ambiente; queste sono un riconoscimento e un marchio di qualità per l'attività dell'Azienda e rappresentano una garanzia per gli utenti.

### 5.2 Informazioni al Cliente

Terme di Sirmione fornisce ai clienti informazioni complete, chiare e aggiornate riguardo ai Servizi ed alle modalità di erogazione.

In particolare fornisce informazioni ai clienti, tramite opuscoli, consultazione informatica del sito [www.termedisirmione.com](http://www.termedisirmione.com) e consultazione telefonica, circa:

- le modalità di accesso alle prestazioni dell'area salute e benessere;
- l'erogazione e le caratteristiche dei Servizi;
- le strutture in cui sono erogati i Servizi;
- i costi dei Servizi;
- eventuali modifiche dei tempi e modalità di erogazione dei servizi.

In ogni caso, Terme di Sirmione garantisce chiarezza, adeguatezza e comprensibilità delle informazioni fornite ai clienti, nonché la facilità di accesso ad esse.

### 5.3 Rapporti con i Clienti

Nei rapporti con i clienti, Terme di Sirmione si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti dell'Azienda sono

tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con i clienti che nelle comunicazioni telefoniche. I dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi.

Per facilitare i rapporti con i clienti, i dipendenti dell'Azienda sono muniti di badge di riconoscimento riportante il nome.

#### **5.4 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti**

Terme di Sirmione rileva il grado di soddisfazione dei clienti sui Servizi erogati nonché eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte direttamente dal personale durante il contatto con i clienti;
- le comunicazioni scritte inviate dai clienti;
- i risultati emersi dai questionari messi a disposizione dei clienti in tutte le strutture.

### **6. Tutela**

#### **6.1 Diritti dei Clienti**

Il cliente ha diritto:

- 1) di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- 2) di ottenere dagli uffici di Terme di Sirmione informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- 3) di poter identificare immediatamente i propri interlocutori;
- 4) di ottenere dal personale sanitario e non, informazioni chiare, complete e comprensibili;
- 5) di ottenere che i propri dati, sensibili e non, rimangano segreti.

#### **6.2 Doveri dei Clienti**

- 1) Il cliente, quando accede ai centri di Terme di Sirmione, 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;
- 2) L'accesso ai centri di Terme di Sirmione esprime da parte del cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale; il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e gli arredi di Terme di Sirmione.
- 3) È dovere di ogni cliente informare entro i tempi previsti Terme di Sirmione sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati

affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. L'organizzazione e gli orari previsti da Terme di Sirmione devono essere rispettati.

4) Presso i centri di Terme di Sirmione, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di riguardo verso il prossimo e di osservanza delle regole della struttura.

5) Il cliente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dei centri di Terme di Sirmione, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### **6.3 Reclami**

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella presente Carta, i clienti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a Terme di Sirmione e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite dall'Area Qualità, al fine di garantire la migliore risoluzione delle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente.

Le osservazioni ed i reclami potranno essere presentati oralmente, tramite apposito questionario, tramite telefono, con comunicazione scritta, tramite fax o e-mail ai numeri ed indirizzi indicati di seguito.

I questionari con le segnalazioni del cliente dovranno essere depositati nelle apposite urne presenti presso ogni singola struttura.

In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati a Terme di Sirmione, 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.

Terme di Sirmione, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta al cliente.

Terme di Sirmione garantisce risposta ai reclami non anonimi inviati per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento.

### **6.4 Trattamento dei dati personali**

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

Ai sensi del D. lgs. n. 196/2003, contenente il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, Terme di Sirmione garantisce il trattamento dei dati personali dei clienti 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.

## **7. Norme di comportamento nelle emergenze**

Terme di Sirmione ha messo a punto un sistema di gestione della sicurezza all’interno delle proprie strutture, a garanzia sia degli operatori che dei clienti.

In tutti gli ambienti sono esposte le planimetrie con l’indicazione delle uscite d’emergenza e i presidi di sicurezza. Il personale di Terme di Sirmione è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo.

In caso di emergenza i clienti sono invitati a:

1. mantenere la calma;
2. non utilizzare gli ascensori, servirsi delle scale;
3. portarsi in un luogo sicuro seguendo i percorsi di emergenza;
4. seguire le istruzioni impartite dal personale.

## Informazioni utili

### 8.1 Periodi e orari di apertura

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 telefonando ai numeri indicati al punto che segue o visitando il nostro sito internet [www.termedisirmione.com](http://www.termedisirmione.com).

Gli stabilimenti termali sono aperti al pubblico in orari prestabiliti, che normalmente variano a seconda dei periodi dell'anno. Nel periodo inizio aprile/fine ottobre le nostre strutture adottano un orario prolungato rispetto a quello degli altri mesi dell'anno.

#### **TERME CATULLO**

Apertura stagionale da aprile ad ottobre  
Tutte le mattine incluso sabato e domenica

#### **TERME VIRGILIO**

Aperte tutto l'anno  
Orari e giorni di apertura pubblicati in bacheca

#### **CENTRO BENESSERE TERMALE AQUARIA**

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 22.00.  
In alcuni giorni è prevista la chiusura alle 24.00  
Nei primi mesi dell'anno rimane chiuso il martedì

L'Azienda si riserva di variare l'orario di apertura nelle giornate  
in cui sono previsti eventi ed iniziative.

## 8.2 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](http://www.termedisirmione.com)

2) telefonando ai seguenti numeri:

- **Numero verde gratuito: 800.802125**
- **Centro Prenotazioni Terme: +39.030.9904923**
- **Centro Prenotazioni Alberghi: +39.030.9904922**
- **Prenotazioni Centro Benessere Termale Aquaria: +39.030.916044**

3) via posta all'indirizzo:

**Piazza Virgilio, 1 - 25019 Colombare di Sirmione (Sirmione - Brescia)**

o inviando un'e-mail all'indirizzo: [info@termedisirmione.com](mailto:info@termedisirmione.com)

## 8.3 Come raggiungerci

### In auto

Autostrada A4 Milano-Venezia. Uscite di Sirmione, Peschiera, Desenzano. Seguire segnaletica per Sirmione centro. [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

### In treno

Stazione di Peschiera o Desenzano. Pullman per Sirmione. [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### In aereo

Brescia: Aeroporto Gabriele D'Annunzio. [www.aeroportobrescia.it](http://www.aeroportobrescia.it)

Verona: Aeroporto Valerio Catullo. Bus navetta per stazione di Verona e pullman per Sirmione. [www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it)

Bergamo: [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it)

Milano: [www.sea-aeroportimilano.it](http://www.sea-aeroportimilano.it)

Venezia: [www.veniceairport.it](http://www.veniceairport.it)

### In pullman

Da Verona APT: [www.apr.vr.it](http://www.apr.vr.it)

Da Brescia SAIA: [www.saiatrasporti.it](http://www.saiatrasporti.it)

Da Mantova APAM: [www.apam.it](http://www.apam.it)

### Via lago

Traghetti Navigarda, attracco a Sirmione sul pontile di Piazza Carducci.

## 9. Validità della Carta dei Servizi

Terme di Sirmione divulga la Carta dei Servizi tramite il sito internet [www.termedisirmione.com/certificazioni.jsp](http://www.termedisirmione.com/certificazioni.jsp), la rende disponibile presso i ricevimenti delle proprie strutture. 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 provvedimenti della Pubblica Autorità.

NOTA: tutte le informazioni contenute nella presente pubblicazione sono da considerarsi aggiornate al **28/08/2014**. Consigliamo di 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 **28/08/2014**