



# *CARTA DEI SERVIZI*

## Sommario:

### Premessa

## 1. I servizi

- 1.1 *Le Strutture*
- 1.2 *Caratteristiche dell'acqua termale*
- 1.3 *Servizi termali*
- 1.3.1 *Cure a carico dell'utente*
- 1.4 *Servizi medici*
- 1.5 *Servizi complementari*
- 1.6 *Modalità di esecuzione dei Servizi*
- 1.7 *Accesso ai Servizi e accoglienza*
- 1.8 *Periodi e orari di apertura*
- 1.9 *Informazioni e prenotazioni*
- 1.9.1 *Come arrivare alle Terme di Levico e Vetriolo*

## 2. Principi fondamentali

- 2.1 *Uguaglianza*
- 2.2 *Imparzialità*
- 2.3 *Continuità*
- 2.4 *Partecipazione*
- 2.5 *Efficienza ed efficacia*

## 3. Mezzi di attuazione dei principi fondamentali

- 3.1 *Qualità dei Servizi*
- 3.2 *Semplificazione delle procedure*
- 3.3 *Informazione agli utenti*
- 3.4 *Rapporti con gli utenti*
- 3.5 *Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti*

## 4. Tutela

- 4.1 *Diritti degli utenti*
- 4.2 *Doveri degli utenti*
- 4.3 *Reclami*
- 4.4 *Rimborso*
- 4.5 *Trattamento dei dati personali*

## 5. Validità della Carta dei Servizi

**Premessa**

Gentile Signora, Egregio Signore,

la ringraziamo innanzitutto per l'interesse dimostrato nei confronti dei nostri centri termali e delle nostre acque termali: il nostro mezzo terapeutico al quale, da anni, cerchiamo di affiancare un costante miglioramento della qualità dei servizi.

Di seguito la nostra **Carta dei Servizi**, un documento realizzato per fornirLe delle informazioni generali sui trattamenti termali e in particolare sulle terapie convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale nonché sui principi e sugli impegni promossi da parte di Levicofin srl nell'erogazione dei propri Servizi, allo scopo di garantire elevati standard di qualità.

La Carta è redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27 Gennaio 1994, e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ed è essenzialmente volta alla tutela dei diritti dei nostri utenti. Le condizioni e le modalità di offerta dei Servizi agli utenti si uniformano ai principi contenuti nella Carta e, in ogni caso, alle normative vigenti a livello nazionale e comunitario.

Il tema della customer satisfaction, intesa come indicazione del grado di soddisfazione del paziente rispetto alle prestazioni offerte dalle nostre strutture termali, è stato da sempre ritenuto importante da Levicofin, ed è per questo che presso gli uffici della nostra Società sono disponibili appositi questionari anonimi composti da domande chiuse a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (*suggerimenti*), per segnalare eventuali criticità/suggerimenti sui Servizi offerti dal Compendio Termale di Levico e Vetriolo. E' inoltre a disposizione dell'utenza un Ufficio relazione clientela. Le segnalazioni degli utenti contribuiscono a far sì che Levicofin fornisca soluzioni e servizi di qualità sempre più elevata.



L'Acqua utilizzata dalle Terme di Levico e Vetriolo, altrimenti nota con il nome di "Acqua Forte" è stata scoperta nel XVI durante lo scavo di gallerie minerarie di estrazione di ferro e rame presso Vetriolo, località montana a circa 15 chilometri da Levico Terme

L'Acqua Forte proviene dal Cristallino di Cima d'Asta e dopo aver percorso un lungo e ignoto tragitto sotterraneo, traendo dai banchi di minerali con cui viene in contatto (pirite e arsenio pirite) i minerali che la contraddistinguono, stilla all'interno di un'angusta e antica galleria mineraria a 1582 metri slm. L'Acqua Forte di Levico è "unica in Italia e rara in Europa" è un'acqua fredda alla scaturigine, altamente mineralizzata: il suo residuo fisso è di circa 10 gr/L, molto acida alla fonte, ph tra 1,5 e 1,7, ricca in ferro (1400 mg/l) e in altri metalli e presenta concentrazioni terapeuticamente efficaci ma non tossiche di arsenico e per la presenza abbondante di solfati (6200 mg/l) può essere classificata quale acqua solfato, arsenicale ferruginosa.

Gli elementi chimici contenuti nell' Acqua Forte e nell'Acqua Debole determinano importanti azioni biologiche sull'organismo, le più rilevanti sono:

- antibatterica
- immunostimolante locale
- trofica sulla cute e sulle mucose
- detergente
- antiinfiammatoria

A conferma di questi effetti biologici i risultati di numerosi studi condotti dalle Terme di Levico e Vetriolo, con la supervisione del proprio Comitato Scientifico e in collaborazione con importanti Università italiane.

Il ruolo terapeutico della fango balneoterapia nell'osteoartrosi è stato confermato grazie alla ricerca: "*Therapeutic effect of spa therapy and short wave therapy in knee osteoarthritis: a randomized, single blind, controlled trial*". condotta in collaborazione con la Clinica Reumatologica dell'Università di Siena e pubblicata sulla Rivista *Rheumatology International* nel 2007 Apr;27(6):523-9 e allo studio "*Sulfurous-arsenical-ferruginous balneotherapy for osteoarthritis of the hand: results from a retrospective observational study*" pubblicato sulla Rivista *International Journal of Biometereology* nel 2020. Le terapie inalatorie sono state validate grazie ai risultati delle ricerche del Prof. Staffieri dell'Università di Padova, tre sono in realtà le pubblicazioni accreditanti le terapie inalatorie: "*Sulphurous-arsenical-ferruginous (thermal) water inhalations reduce nasal respiratory resistance and improve mucociliary clearance in patients with chronic sinonasal disease: preliminary outcomes. Acta Otolaryngol. 2006 Jun; 127 (6): 613 – 7*", "*The effects of sulfurous-arsenical-ferruginous thermal water nasal irrigation in wound healing after functional endoscopic sinus surgery for chronic rhinosinusitis: a prospective randomized study*". *Am J. Otolaryngol. 2008 Jul Aug; 29 (4) 223-9* e l'ultimo studio pubblicato nel 2012 sulla rivista impattata *American Journal of Otolaryngology* "*Smoking and chronic rinitis: effects of nasal irrigations with sulfurous-arsenical-ferruginous thermal water: A prospective, randomized, double-blind study.*"

La validità della balneoterapia con Acqua Forte come trattamento complementare delle patologie di interesse dermatologico è stata dimostrata nello studio "*Clinical, pathological and immunohistochemical effects of arsenical-ferruginous spa waters on mild-to-moderate psoriatic lesions: a randomized placebo-controlled study*" condotto presso la Clinica Dermatologica di Pavia diretta dal Prof. Borroni e pubblicato dalla Rivista "Journal of Immunophatology and Pharmacology".

#### Analisi chimico fisiche dell'Acqua Forte

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| Temperatura dell'acqua alla sorgente      | °C    | 9,7   |
| pH alla sorgente                          |       | 1,8   |
| Conducibilità elettrica specifica a 20 °C | µS/cm | 11240 |

|   |      |          |
|---|------|----------|
| Residuo fisso a 180 °C                                  | mg/L | 9150     |
| Anidride carbonica libera alla sorgente CO <sub>2</sub> | mg/L | < 2      |
| Ossigeno disciolto O <sub>2</sub>                       | mg/L | 2,8      |
| Silice SiO <sub>2</sub>                                 | mg/L | 33,0     |
| Bicarbonati (ione idrogenocarbonato) HCO <sub>3</sub>   | mg/L | < 1      |
| Cloruri Cl <sup>-</sup>                                 | mg/L | 1.2      |
| Solfati SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup>                   | mg/L | 6700     |
| Sodio Na <sup>+</sup>                                   | mg/L | 3.1      |
| Potassio K <sup>+</sup>                                 | mg/L | 4.3      |
| Calcio Ca <sup>2+</sup>                                 | mg/L | 134      |
| Magnesio Mg <sup>2+</sup>                               | mg/L | 101.4    |
| Ferro   | mg/L | 1912     |
| Ferro disciolto Fe                                      | µg/L | 1861     |
| Fluoruri F <sup>-</sup>                                 | mg/L | 1.3      |
| Ione ammonio NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>               | mg/L | 0,50     |
| Nitrati NO <sub>3</sub>                                 | mg/L | < 0,5    |
| Nitriti NO <sub>2</sub>                                 | mg/L | < 0,02   |
| Fosforo totale P  | mg/L | 0,13     |
| Stronzio Sr <sup>2+</sup>                               | mg/L | 0,01     |
| Litio Li <sup>+</sup>                                   | mg/L | 0.12     |
| Alluminio Al  | mg/L | 62,23    |
| Bromuri   | mg/L | < 0.1    |
| Ioduri  | mg/L | < 0,5    |
| Cianuro totale CN <sup>-</sup>                          | mg/L | < 1      |
| Arsenico As   | µg/L | 6,19     |
| Bario Ba <sup>2+</sup>                                  | mg/L | 0,02     |
| Boro B  | mg/L | 1.5      |
| Cadmio Cd   | mg/L | 0,33     |
| Cromo Cr  | mg/L | 0,32     |
| Mercurio Hg   | mg/L | < 0,0002 |
| Manganese Mn  | mg/L | 6.35     |
| Piombo Pb   | mg/L | 3.0      |
| Rame Cu   | mg/L | 31.3     |
| Selenio Se  | mg/L | 0,060    |
| Nichel Ni   | mg/L | 0,02     |
| Antimonio Sb  | mg/L | 0,240    |

La qualità dell'Acqua viene regolarmente controllata dal Competente Servizio dell'Azienda Provinciale Servizi Sanitaria e attraverso controlli interni (valutazioni microbiologiche)

### 1.3 I servizi termali

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

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

| Categoria diagnostica      | Patologie trattabili in ambito termale | Cura consigliata | Dove |
|----------------------------|--|------------------|------|
| <b>Malattie reumatiche</b> |  |                  |      |



|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| cronica<br>(codice: 4739)<br><br>Rinopatia vasomotoria<br>(codice: 4779)<br><br>Faringolaringiti<br>croniche (codice: 4789)  | Polipo/sinusite Polisinusite<br>Sinusiti<br>croniche recidivanti Sinusiti<br>iperplastiche<br><br>Rinoetmoidite Rinosinusite<br>Rinite vasomotoria Rinite<br>allergica Rinite cronica<br>catarrale semplice Rinite<br>cronica purulenta Rinite<br>cronica atrofica Rinite cronica<br>Rinite ipertrofica – Rinite<br>iperergica – Rinite secretiva<br>Rinite perenne<br><br>Faringolaringite cronica<br>Laringite cronica Tonsillite<br>recidivante Rinofaringite<br>con interessamento<br>adenoideo Adenoidite cronica<br>Cordite (nei vari<br>tipi) Faringo/laringite<br>Faringo/tonsillite cronica<br>Ipertrofia adeno tonsillare | 24 cure in 12 sedute<br><br>Cure inalatorie<br>(codice: 89.91.2)<br>24 cure in 12 sedute<br><br>Cure inalatorie<br>(codice: 89.91.2)<br>24 cure in 12 sedute  | Palazzo delle Terme di Levico<br><br>Palazzo delle Terme di Levico |
| <b>Malattie<br/>dermatologiche</b><br><br>Psoriasi<br>(codice: 6961)<br><br>Eczema e dermatite<br>atopica (codice: 6918)<br><br>Dermatite seborroica<br>ricorrente<br>(codice: 6900) | Psoriasi in fase di<br>quiescenza (esclusa la forma<br>pustolosa, eritrodermica)<br><br>Eczema costituzionale,<br>eczema da contatto,<br>dermatitis su base allergica<br>(escluse le forme acute<br>vescicolari ed essudative)<br><br>Acne, dermatite seborroica  | Bagno dermatologico<br>(codice: 89.90.4 )<br>12 bagni termali<br><br>Bagno dermatologico<br>(codice: 89.90.4 )<br>12 bagni termali<br><br>Bagno dermatologico<br>(codice: 89.90.4 )<br>12 bagni termali | Palazzo delle Terme di Levico                                      |
| <b>Malattie<br/>ginecologiche</b><br><br>Leucorrea persistente<br>da vaginiti croniche<br>specifiche o distrofiche<br>(codice: 6235)   | Leucorrea persistente da<br>vaginiti croniche aspecifiche e<br>distrofiche -Cervicovaginite<br>distrofica – Vaginite,<br>cervicovaginite aspecifica   | Irrigazioni vaginali<br>(codice: 89.92.1)<br>12 irrigazioni vaginali  | Palazzo delle Terme di Levico                                      |

Tutti i pazienti non esenti (i cittadini di età compresa tra i 6 e i 65 anni) previa presentazione della ricetta medica adeguatamente compilata **pagano, ove dovuto, la quota fissa di Euro 55,00** per l'intero ciclo di cura.

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

- I cittadini di età inferiore ai sei anni o sopra i 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 36.151,98 Euro;
- I titolari di pensione sociale ed i loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge + 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- I titolari di pensione al minimo con più di 60 anni ed i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge +516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- I disoccupati ad i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a 8.263,31 Euro e fino a 11.362,05 Euro con coniuge +516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2a alla 5a
- Gli invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 6a alla 8a, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Gli invalidi civili dal 67% al 99%
- Gli invalidi del lavoro dal 67% al 79%
- Gli invalidi del lavoro con invalidità maggiore ai 2/3, limitatamente alle prestazioni correlate patologia invalidante;
- Ciechi e sordomuti di cui all'art. 6 e 7 della legge 482/68
- Portatori di patologie neoplastiche maligne;
- Esenti per patologia solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante.
- Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a alla 8a, titolari di pensione diretta vitalizia, limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante;
- Vittime del terrorismo

Sono totalmente esenti e **non sono tenuti a pagare alcuna quota**:

- Gli invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5a titolari di pensione diretta vitalizia;
- Gli invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria;
- Gli invalidi civili al 100%
- Gli invalidi civili con assegno di accompagnamento;
- I grandi invalidi di lavoro con invalidità superiore all'80%

**Per usufruire di ogni esenzione, per età o situazione economica, è obbligatorio far apporre sulla ricetta, direttamente dal medico prescrittore, il relativo codice di esenzione.**

Ai sensi della normativa vigente (combinato disposto dell'art. 36 della l.833/78 ed art.5, comma 1, lettera "e" del d.l.633/79 convertito nella l.33/80), ciascun assistito ha diritto di usufruire, con oneri a carico del S.S.N. (salvo normativa ticket), di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia nell'anno legale (1 gennaio – 31 dicembre) su tutto il territorio italiano.

Fanno eccezione le categorie protette di cui all'art. 57 della l.833/78 che possono fruire, nel corso dell'anno legale, di un ulteriore ciclo di cure correlato alla patologia invalidante. Le c.d. categorie protette comprendono: *invalidi per causa di guerra e di servizio, ciechi, sordomuti e invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi, invalidi del lavoro*. Tutti coloro che si sottopongono alle cure sono tenuti a dichiarare, sul retro della prescrizione-proposta, sotto la propria responsabilità che, nell'anno legale in corso, non hanno fruito di altro ciclo di cure specifico, con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure di avere diritto ai trattamenti previsti per gli appartenenti alle categorie protette. Le categorie protette per poter usufruire del doppio ciclo di cura termale devono presentare due impegnative distinte del medico curante, entrambe completate correttamente, riportanti entrambe il codice di esenzione.

### **1.3.1 Cure termali a carico dell'utente**

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

Per la stagione 2020 è prevista la consegna di un Kit inalatorio usa e getta giornaliero per l'erogazione dei trattamenti di aerosolterapia a fronte del pagamento di € 10,00 da parte dell'utente.

### 1.4 Servizi medici

Di seguito viene riportata una tabella riepilogativa dei servizi medici erogati all'utenza presso il Compendio Termale di Levico e Vetriolo.

Elenco delle Prestazioni Mediche erogate all'utenza

| <b>BRANCA</b>                | <b>MEDICO</b>   | <b>ESAMI</b>   |
|------------------------------|---|--|
| MEDICINA TERMALE             | Manica dr. Patrizia<br><br>Ganis dr.ssa Daniela<br>Andreatta d.ssa Maria<br>Simoni dott. Alessandro | Visita medica di ammissione (obbligatoria): ha lo scopo di rilevare la presenza della fase termale della patologia di accesso e di escludere la presenza di controindicazioni assolute e relative alla terapia termale<br>Ecg (sub judice)<br><br>Visite di controllo intermedio per comparsa di effetti indesiderati o di malattie intercorrenti<br>Rilevazione valori pressori<br>Valutazione glicemia capillare<br><br>Visita di controllo finale (facoltativa) ha lo scopo di registrare i risultati del trattamento termale |
| OTORINOLARINGOIATRIA         | De Nobili dr. Emanuele<br>Morabito dott.ssa Maria Concetta  | Visita specialistica otorinolaringoiatrica<br>Audiometria<br>Impedenzometria   |
| FISIATRIA                    | Fratton dott. Giuseppe  | Visita specialistica fisiatrica  |
| IDROLOGIA MEDICA             | Manica dr. Patrizia<br>De Nobili dr. Emanuele<br>Andreatta dott.ssa Maria                           | Visita specialistica in clinica termale  |
| DERMATOLOGIA<br>PSICOTERAPIA | Claudatus dr. Justina Christiana  | Visita specialistica dermatologica<br>Valutazione psicoterapica  |
| CARDIOLOGIA                  | Stefenelli dr. Carlo  | Refertazione tracciati ECG<br>Visita specialistica cardiologica  |
| NUTRIZIONE                   | Manica dr.ssa Patrizia  | Consulenze gratuite con rilascio di materiale informativo<br><br>Valutazione nutrizionale con valutazione BIA e prescrizione dietetica   |

### 1.5I servizi complementari

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Fisioterapia                    | Kinesiterapia<br>Idrokinesiterapia<br>Ultrasuonoterapia<br>Linfodrenaggio<br>Taping   |
| Massofisioterapia               | Trattamento massoterapico 40'<br>Linfodrenaggio 40'   |
| Massoterapia                    | Massaggio termale 20'   |
| Massaggi e trattamenti estetici | Massaggio antistress 25'<br>Massaggio relax 25'<br>Massaggio drenante 25'<br>Riflessologia plantare 25'<br>Trattamento benessere piede<br>Benessere termale viso<br>Trattamenti di epilazione<br>Trattamenti di manicure-pedicure |

### 1.6 Modalità di esecuzione dei servizi

Tutti i Servizi sono effettuati in base alle direttive della Società e della Direzione Sanitaria di Levicofin. Per maggiori informazioni, consultare gli opuscoli informativi/poster sui singoli stabilimenti termali del Compendio disponibili presso le casse e presso il punto informazioni. Il servizio accettazione consegnerà inoltre a tutti i pazienti che accedono per la prima volta al nostro Compendio, il flyer "Vademecum. Guida alle Terme" per la corretta esecuzione dei trattamenti termali.

### 1.7 Accesso ai Servizi

#### **Accettazione amministrativa**

Per essere ammessi alle cure termali, convenzionate con il SSN, il paziente dovrà esibire una prescrizione redatta su ricettario nazionale del SSN da un medico di medicina generale, da un pediatra di libera scelta o da uno specialista in una delle branche attinenti alle patologie che possono trovare beneficio nelle cure stesse, che riporti correttamente la patologia convenzionata e la cura termale proposta ad essa correlata (la validità della ricetta di prescrizione di cure termali è l'anno solare). Coloro che aderiscono alle convenzioni con INPS o INAIL per l'effettuazione delle cure termali dovranno presentarsi presso lo stabilimento termale per la visita nei tempi e modi previsti dalla convenzione. I clienti che non usufruiscono di prestazioni convenzionate con il SSN seguiranno la medesima procedura, senza l'obbligo di esibire all'accettazione la richiesta medica. E' possibile accedere alla visita ed alle cure previa prenotazione anche telefonica, e le visite mediche vengono effettuate tutti i giorni da lunedì a sabato la mattina dalle 7.30 alle 12.00 presso tutti e due gli stabilimenti termali del Compendio e il pomeriggio dalle 16.00 alle 17.00 solo presso il Palazzo delle Terme di Levico (maggio-ottobre). E' possibile presso il Palazzo delle Terme di Levico, nei mesi di giugno, luglio e agosto effettuare la visita medica anche la mattina della domenica, dalle 8.30 e alle 12.00. Il giorno della visita medica, il curando, che abbia prenotato la visita medica, accede direttamente agli ambulatori per la visita medica di idoneità, nell'orario stabilito.

Diversamente se non ha effettuato la prenotazione, potrà sempre recarsi alla segreteria degli ambulatori dove sarà sottoposto a visita di ammissione non appena sarà presente un orario libero da appuntamenti.

Ai sensi della normativa sanitaria nazionale, ciascun utente ha diritto ad usufruire, con oneri a carico del SSN di un solo specifico ciclo di cure termali connesso alla patologia per ogni anno legale (1 gennaio - 31 dicembre). Ricordiamo che il ciclo di terapia termale in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale, composto da 12 giorni di cura, deve essere completato in un arco temporale non superiore a 3 mesi dalla visita di ammissione alle cure termali. L'accesso alla struttura termale con impegnativa INAIL non esclude un ulteriore ciclo di terapia termale prescritto dal Medico di Medicina Generale (medico curante). L'accesso alla struttura termale con impegnativa INPS (accesso possibile in caso di stipula di convenzione annuale con l'Istituto di Previdenza Sociale) rende possibile l'erogazione, previa presentazione di una prescrizione del MMG, di un ciclo di 9 terapie complementari: nove terapie inalatorie (9 inalazioni caldo umide a getto diretto e 9 aerosolterapie) o di nove irrigazioni vaginali.

### **Accettazione medica**

L'ammissione alle cure (sia quelle a carico del S.S.N. che quelle a carico dell'utente) è subordinata alla visita medica, praticata presso gli stabilimenti termali. È utile la presentazione di un elettrocardiogramma e di referti di precedenti di rilevanza clinica recenti. Il medico visitatore dopo un'accurata visita, stabilirà a suo insindacabile giudizio la possibilità di effettuare il ciclo di terapia termale, la tipologia e la durata delle cure e compilerà una cartella clinica contenente le indicazioni per il personale addetto ai servizi. Nel caso il paziente non venga ammesso a ciclo di terapia termale il medico redigerà un referto motivando la non ammissione indirizzato al medico curante dell'utente. Per ottenere il migliore risultato, occorre seguire scrupolosamente il "percorso" termale consigliato ed evitare, nel corso delle cure, sbalzi di temperatura ed affaticamento eccessivo. Il ciclo di cure può essere effettuato in qualsiasi periodo dell'anno. In determinati casi è indicata l'esecuzione di più cicli a distanza variabile. Le cure termali non possono essere eseguite quando la patologia da curare è in fase acuta, quando coesistono patologie non ben compensate con farmaci ed in caso di neoplasie interessanti l'apparato da curare; in caso di patologia tumorale verrà inoltre valutata, ai fini dell'ammissione a ciclo di terapie termali, la stadiazione della neoplasia. I clienti che non usufruiscono di prestazioni convenzionate con il SSN seguiranno la medesima procedura, senza l'obbligo di esibire all'accettazione la richiesta medica.

### **1.8 Periodi e orari di apertura**

Le strutture di Levicofin in cui vengono erogati i Servizi sono aperti al pubblico in orari prestabiliti, che normalmente variano a seconda dei periodi dell'anno. I periodi e gli orari di apertura riportati di seguito sono indicativi. Si consiglia in ogni caso di verificare l'orario prima di programmare l'accesso alle strutture di Levicofin, telefonando ai numeri indicati al punto 1.7 che segue o visitando il nostro sito internet [www.termedilevico.it](http://www.termedilevico.it).

### **PALAZZO DELLE TERME DI LEVICO**

- Area terapeutica: **dal 27/06/2020 al 07/11/2020**  
dal lunedì al sabato dalle 06:50 alle 13:50

### **1.9 Informazioni e prenotazioni**

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

- 1) visitando il sito internet [www.termedilevico.it](http://www.termedilevico.it);
- 2) telefonandoci al numero 0461-706481
- 3) inviando posta tradizionale all'indirizzo: Palazzo delle Terme di Levico Viale Vittorio Emanuele, 10 38056 Levico Terme o inviando un'e-mail all'indirizzo: [info@termedilevico.it](mailto:info@termedilevico.it)

### 1.9.1 Come arrivare alle Terme di Levico



## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### 2.1 Uguaglianza

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

## 2.2 Imparzialità

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

## 2.3 Continuità

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

## 2.4 Partecipazione

Levicofin garantisce la partecipazione degli utenti alla valutazione della corretta erogazione dei Servizi, anche al fine di un miglioramento dei Servizi stessi. A questo scopo, gli utenti possono consegnare a Levicofin documenti e restituire gli appositi questionari con suggerimenti e osservazioni.

## 2.5 Efficienza ed efficacia

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

## 3. MEZZI DI ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

### 3.1 Qualità dei servizi

Analizzando le fasi del Servizio Termale, in linea con la propria Politica di Qualità, le Terme di Levico e Vetriolo definiscono degli Standard di Qualità ovvero dei "punti di riferimento" che sono indispensabili:

- agli utenti che trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio, che permette loro di verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei Servizi e di orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono;
- agli operatori che possono, attraverso il processo di coinvolgimento sopra citato, trovare negli standard un elemento di rafforzamento, dell'identità aziendale, dato che tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con gli utenti.

Gli standard sono quindi livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, che il Compendio Termale, nel suo complesso si impegna a rispettare.

Gli standard di Qualità individuati dalle Terme di Levico prendono in esame le dimensioni generali della Qualità del Servizio Termale ovvero principalmente:

- la tempestività e altri fattori di qualità legati al tempo (tempi di attesa, puntualità ecc...)
- la semplicità nelle procedure di accesso e amministrative
- la comprensibilità e completezza delle informazioni
- gli aspetti legati all'orientamento e l'accoglienza nei tre Stabilimenti
- gli aspetti legati alle strutture fisiche come il confort e la pulizia
- gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane e in primo luogo la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento sanitario
- gli aspetti tecnico professionali relativi alle qualità delle prestazioni mediche e termali

### 3.2 Semplificazione delle procedure

Levicofin limita le procedure e le formalità necessarie per l'accesso degli utenti ai Servizi.

| Fattore di qualità                          | Indicatore di Qualità   | Valore standard garantito       |
|---|---|---------------------------------|
| Semplicità degli adempimenti amministrativi | % di insoddisfatti sulla semplicità degli adempimenti amministrativi ricavata dai questionari sulla customer satisfaction | Percentuale insoddisfatti < 10% |

### 3.3 Informazioni agli utenti

Le modalità di prenotazione dei Servizi sono rese comprensibili e facilmente accessibili in quanto Levicofin fornisce agli utenti una completa, chiara e aggiornata informazione riguardo ai Servizi e alle modalità di erogazione.

In particolare, Levicofin fornisce agli utenti, tramite opuscoli, consultazione informatica e telefonica le informazioni circa:

- *le modalità di accesso ai Servizi;*
- *l'erogazione e le caratteristiche dei Servizi;*
- *le strutture in cui sono erogati i Servizi;*
- *i costi dei Servizi;*
- *indicazioni e controindicazioni ai Servizi*
- *la modificazione delle modalità di erogazione dei Servizi e/o dei costi;*
- *la tutela dei propri diritti.*

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

| Fattore di qualità  | Indicatore di Qualità  | Valore standard garantito       |
|---|--|---------------------------------|
| Chiarezza delle informazioni circa l'accesso, l'erogazione e il costo dei Servizi termali | % di insoddisfatti sulla Chiarezza delle informazioni circa l'accesso, l'erogazione e il costo dei Servizi termali ricavata dai questionari sulla customer satisfaction    | Percentuale insoddisfatti < 10% |
| Informazioni mediche su diagnosi, trattamento e controindicazioni                         | % di insoddisfatti sulla Chiarezza delle informazioni mediche circa indicazioni e controindicazioni alla cura termale ricavata dai questionari sulla customer satisfaction | Percentuale insoddisfatti < 10% |

### 3.4 Rapporto con gli utenti

Nei rapporti con gli utenti, Levicofin si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti di Levicofin sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche. Levicofin e i dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi. Presso le casse e l'ufficio informazioni di tutti e tre gli stabilimenti termali gestiti da Levicofin sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

| Fattore di qualità   | Indicatore di Qualità   | Valore standard garantito   |
|--|---|---|
| Cortesia e disponibilità del personale di ricevimento, dei medici e del personale coinvolto nell'erogazione della cura                                     | % di insoddisfatti sulla cortesia e disponibilità del personale e dei collaboratori di Levicofin ricavata dai questionari sulla customer satisfaction | Percentuale insoddisfatti < 5%  |
| Visibilità del tesserino di riconoscimento del personale e dei collaboratori di Levicofin indispensabili alla corretta identificazione degli interlocutori | Riconoscibilità di tutto il personale delle strutture termali attraverso l'esposizione dei cartellini di identificazione                              | Cartellini di identificazione esposti 100%  |
| Informazione sanitaria   | Incontri con la Direzione Sanitaria e con Specialisti delle varie branche operative del Compendio termale   | Incontri settimanali con la Direzione Sanitaria e gli specialisti da giugno a settembre |

### 3.5 Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti

Per valutare il raggiungimento della qualità e degli obiettivi perseguiti, Levicofin esegue apposite verifiche. In conseguenza dei risultati accertati, Levicofin conferma o ridefinisce gli obiettivi di qualità al fine comunque di un miglioramento dei Servizi. Levicofin rileva il grado di soddisfazione degli utenti sui Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative degli utenti sui Servizi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- i contenuti dei reclami pervenuti e degli appositi questionari restituiti compilati dagli utenti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti Levicofin:

- verifica periodicamente la qualità dei Servizi e valuta il grado di soddisfazione degli utenti;
- definisce un piano di miglioramento della qualità dei Servizi modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standards correnti

| Fattore di qualità                | Indicatore di Qualità   | Valore standard garantito        |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| Raccolta valutazioni degli utenti | % di insoddisfatti sulla gestione dei reclami e sulla disponibilità di mezzi per esprimere le proprie valutazioni | Percentuale insoddisfatti < 5%   |
| Aspetti tecnico professionali     | % di insoddisfatti sul servizio medico e termale  | Percentuale di soddisfatti > 90% |

## 4.TUTELA

### 4.1 Diritti degli utenti

1. L'utente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
2. L'utente ha diritto di ottenere dagli uffici di Levicofin informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente i propri interlocutori.
3. L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili.
4. L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

## 4.2 Doveri degli utenti

1. L'utente che accede ai centri termali Levicofin è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione di Levicofin.
2. L'accesso ai centri termali Levicofin esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia di rispetto verso il personale sanitario e paramedico, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' dovere di ogni utente informare tempestivamente Levicofin sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi di Levicofin.
5. Presso i nostri centri termali, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
6. L'organizzazione e gli orari previsti da Levicofin devono essere rispettati.
7. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dei centri Levicofin ed il benessere dell'utente.
8. L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dei nostri centri termali, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## 4.3 Reclami

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella Carta, gli utenti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a Levicofin, e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite dall'area Qualità dei Servizi, al fine di garantire la migliore risoluzione alle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente. I reclami potranno essere presentati oralmente, anche tramite telefono o con comunicazione scritta, anche tramite fax o e-mail (ai numeri ed indirizzi indicati in precedenza).

I questionari con le segnalazioni dell'utente dovranno essere depositati nelle apposite urne presenti presso ogni singola struttura. In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati a Levicofin 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. Levicofin, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta all'utente.

## 4.4 Rimborso

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

## 4.5 Trattamento dei dati personali

Levicofin si uniforma ai principi legislativi in tema di trattamento dei dati personali. Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 meglio noto con la sigla GDPR, Levicofin garantisce il trattamento dei dati personali degli utenti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati. Il trattamento dei dati personali idonei a rivelare lo stato della salute avviene, nel rispetto delle procedure dettate, al fine di tutelare la salute dell'interessato, di un terzo o della collettività. 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.

## 5.VALIDITA' DELLA CARTA

Levicofin divulga la Carta tramite il sito internet [www.termedilevico.it](http://www.termedilevico.it) e l'affissione nei locali dove si erogano i Servizi. La Carta e i principi in essa enunciati devono ritenersi validi e operanti in condizioni di normalità, con esclusione di situazioni straordinarie, quali, a mero titolo esemplificativo, eventi naturali eccezionali, scioperi e serrate e provvedimenti della Pubblica Autorità.

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

*Aggiornamento al 04/06/2020*

La Presidente

Sign.a Donatella Bommassar

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Patrizia Manica