

# TERME E SALUTE



## CARTA DEI SERVIZI 2025



**Terme di Santa Cesarea S.p.A.**  
**Via Roma, 40 - 73020 Santa Cesarea Terme (Le)**  
**P.IVA: 00583840756 - C.F. 01426070585**

INTRODUZIONE.....	3
1. Terme di Santa Cesarea – Origini e Storia .....	3
Organizzazione .....	4
2. Le Grotte e le Acque .....	5
3. Le Cure .....	6
4. Attività Termale .....	8
Organizzazione al servizio del Cliente.....	8
Lo Staff delle Terme di Santa Cesarea.....	9
Attività Sanitaria Specialistica.....	9
Servizi Medici.....	9
Accertamenti Diagnostici.....	9
Centro Benessere .....	10
Piscina Solfurea .....	10
Il Soggiorno Alberghiero .....	10
5. Principi Fondamentali.....	11
Efficienza ed efficacia .....	11
Deontologia.....	11
Uguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	11
Sicurezza .....	11
Continuità.....	11
Riservatezza.....	11
Partecipazione.....	12
6. Mezzi di attuazione dei principi fondamentali .....	12
Valutazione della qualità e del grado di soddisfazione dei Clienti .....	12
Diritti dei Clienti.....	12
Doveri dei Clienti.....	12
Reclami.....	13
Trattamenti Dati Personali .....	13
Norme di comportamento nelle emergenze.....	14
7. Informazioni utili .....	15
Periodi e orari di apertura .....	15
Diritto di Scelta.....	15
Servizio Prenotazione .....	15
Servizio Informazione.....	16
Dichiarazione finale di cura effettuata .....	16
Rispetto dell'ambiente.....	16
Come raggiungerci.....	16

Contatti.....	16
8. Validità della Carta dei Servizi.....	17

## **CARTA DEI SERVIZI DELLE TERME DI SANTA CESAREA**

### **INTRODUZIONE**

Con la Carta dei servizi le Terme di Santa Cesarea intendono dotarsi di uno strumento idoneo a migliorare l'organizzazione complessiva dello stabilimento termale e i rapporti con il curando.

Essa contiene tutte le informazioni utili e necessarie sulla struttura, sul contesto nel quale essa opera, sui canali da seguire per acquisire ulteriori informazioni sui servizi erogati.

Attraverso la Carta dei servizi l'utente può consultare efficacemente la gamma dei servizi offerti, ottenerli con precisione e velocità, con la massima soddisfazione possibile.

La Terme di Santa Cesarea S.p.A. aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi e la rende disponibile ai clienti in formato elettronico sul sito web [www.termesantacesarea.it](http://www.termesantacesarea.it), in formato cartaceo presso i ricevimenti di tutte le strutture termali.

### **1. Terme di Santa Cesarea – Origini e Storia**

Sulla costa sud-orientale della Penisola Salentina, a sud di Otranto, a nord di Santa Maria di Leuca, in provincia di Lecce, sta, incastonata nella roccia, la cittadina di Santa Cesarea Terme. Il nome della località deriva dalla storia agiografica di una vergine santa, Cisaria, che visse intorno al 1400 in un casale dell'immediato entroterra; Cisaria, per sfuggire al peccato di incesto, si rifugiò in una delle grotte del vicino litorale. La sua purezza ed il sacrificio della sua vita resero sante e salutari le acque sgorgate dalla voragine infernale che si aprì sul pavimento della grotta per inghiottire il patrigno che la insidiava fin dentro quell'antro. Quella grotta, come la città, portano in suo onore il nome di Santa Cisaria, diventato Santa Cesarea agli verso la metà del 1900.

La località, ricca di bellezze naturali e paesaggistiche, vive e cresce intorno alle sue terme. Verso la fine del 1800 ed i primi anni del 1900 le acque minerali sorgive di Santa Cesarea ottennero i primi riconoscimenti ufficiali di acque solfuree curative; arrivarono i primi stanziamenti per la realizzazione delle opere di urbanizzazione, delle vie di accesso alla località caratterizzata da una orografia naturale difficile e selvaggia; nel 1903 fu posta la prima pietra per la costruzione di uno stabilimento termale.

Da allora, la vita delle Terme è la storia della località; senza interruzioni, passando attraverso periodi di splendore di cui sono prova le splendide ville in stile eclettico, e periodi di crisi come tutte le località termali italiane, si giunge fino ai nostri giorni che vedono annoverare le Terme di Santa Cesarea tra le più rinomate a livello nazionale e la località tra le più ambite ed apprezzate per una vera vacanza di divertimento e di benessere.

## ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA:

<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	<b>Presidente:</b> Dott. Anselmo Anselmi <b>Consiglieri:</b> Dott.ssa Gabriella RIZZO Dott. Giuseppe MAGGIO
<b>RESPONSABILE SANITARIO</b>	Dr. Rocco BLEVE

## 2. Le grotte e le acque.

Il fenomeno delle sorgenti è presente anche in altre quattro grotte marine che si chiamano, partendo da nord, Fetida, Sulfurea (o di Santa Cisaria), Gattulla, Solfatara.

L'acqua sorgiva è classificata come: sulfurea, salsobromiodica, termale, ipertonica; essa si libera abbondantemente nel mare dandogli quell'aspetto lattescente che tanto colpiva la fantasia dei nostri avi.

Approfonditi studi di idrogeologia hanno portato alla individuazione delle vene sorgive in un ampio bacino nell'entroterra; oggi l'emungimento delle acque per il loro utilizzo negli stabilimenti avviene in pozzi situati a 100 e più metri dal mare, alla profondità di 140 – 160 metri, al riparo dall'influenza delle maree e delle intrusioni marine e da qualsiasi forma di inquinamento di superficie. I pozzi sono tre: Palazzo, Cupa, Cisaria.

Le Terme di Santa Cesarea devono la loro fama, oltre che alle acque, anche ai loro fanghi; essi sono formati da argille particolari molto antiche che, commiste per millenni con le acque, ne hanno acquisito le caratteristiche terapeutiche; i fanghi di Santa Cesarea sono arricchiti da varie colonie di fitobatteri, microalghe, glee, plancton, tiobatteri e microfauna che li rendono assolutamente unici. I fanghi di Santa Cesarea sono quindi fanghi vivi, attivi di una propria vita biologica, molto efficaci nella cura di specifiche patologie dell'apparato locomotore e della pelle.

## Analisi delle acque

ANALISI CHIMICO-FISICA  
DELLE ACQUE TERMALI DI SANTA CESAREA

UNIVERSITA' DEL SALENTO  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE E TECNOLOGIE  
BIOLOGICHE ED AMBIENTALI

Temperatura dell'acqua al prelievo	30,12°C
pH a 30,12°C	7,08
Conduc.elettrica specifica a 20°C	65 mS/cm
Residuo fisso a 180°C	62,32 g/l
Silice	6,7 mg/l
Calcio	1325 mg/l
Magnesio	1509 mg/l
Sodio	19224 mg/l
Potassio	562 mg/l
Cloruri	42664 mg/l
Solfati	3900 mg/l
Idr.solforato (grado solfid)	1,40 mg/l

### CARATTERI ORGANOLETTICI:

limpida, incolore, di sapore salino, priva di sedimento ed odore di idrogeno solforato.

**Classificazione secondo  
IL DECRETO LEGISLATIVO 25/01/92 N°105:**  
Acqua minerale solfurea-salsobromiodica

### ANALISI MICROBIOLOGICA E BATTERIOLOGICA

In base ai risultati batteriologici ottenuti, ai sensi dei Decreti Ministeriali del Ministero della Sanità del 12/01/93, l'acqua minerale in esame risulta batteriologicamente pura, quindi idonea per gli usi consentiti.

Prof. Luigino Trosi

### 3. Le cure

La tabella seguente riporta l'elenco delle patologie trattabili in ambito termale.

Patologie trattate con le acque termali di Santa Cesarea	Terapie
<p><b>Malattie Reumatiche:</b>            Osteoartrosi, artrosi diffusa, cervicoartrosi, artrosi degli arti, discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irritazione o compressione nervosa, esiti di interventi per ernia discale, reumatismi extra-articolari, reumatismi infiammatori (in fase di quiescenza), fibrosi di origine reumatica, tendiniti di origine reumatica, cervicalgie di origine reumatica, lombalgia di origine reumatica, periartrite scapolo-omerale</p>	<p>Ciclo di 12 Fanghi + bagni terapeutici, oppure ciclo di Bagni termali</p>
<p><b>Malattie Respiratorie:</b>            Sindrome rinosinusitiche bronchiali, bronchite cronica semplice, b.p.c.o., bronchiectasie.</p>	<p>Ciclo di 24 cure inalatorie            Ciclo di cura per la ventilazione Polmonare controllata</p>
<p><b>Malattie dell'Orecchio:</b>            Stenosi tubarica, otite catarrale cronica, otite sierosa, otite purulenta cronica (non colesteatomatosa)</p>	<p>Ciclo di cura per la Sordità Rinogena</p>
<p><b>Malattie ORL:</b>            Rinite vasomotoria, rinite allergica, rinite cronica catarrale semplice, rinite cronica purulenta, rinite cronica atrofica, faringite cronica, laringite cronica, tonsillite recidivante, rinofaringite ed adenoidi, sinusite cronica</p>	<p>Ciclo di 24 cure inalatorie</p>
<p><b>Malattie dermatologiche:</b>            Psoriasi, (escluse forme pustolose ed eritrodermiche), eczema costituzionale, eczema da contatto, dermatiti su base allergica (escluse le forme vescicolari ed essudative), acne, dermatite seborroica.</p>	<p>Ciclo di 12 Bagni termali</p>
<p><b>Malattie ginecologiche:</b>            Sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale, leucorrea persistente da vaginiti croniche aspecifiche e distrofiche</p>	<p>Ciclo di irrigazioni vaginali, ciclo di irrigazioni vaginali con bagno termale terapeutico</p>

	<b>Tipologia di Cura Terme di Santa Cesarea</b>	<b>Prestazioni convenzionate S.S.N. (da indicare nella ricetta)</b>
<b>Diagnosi</b>  <b>Postumi di Flebopatie di tipo cronico</b>	Ciclo di cure per postumi di Flebopatie di tipo cronico con esami;	Include: 12 bagni con idromassaggi, ECG, esame ecodoppler, esami emato-chimici (Azotemia, glicemia, uricemia, colesterolo totale, e HDL, trigliceridi)
	Ciclo di cure per postumi di Flebopatie di tipo cronico senza esami;	Include: 12 sedute di bagni terapeutici con idromassaggio

In questa tabella si riporta il numero di postazioni presenti presso i due stabilimenti termali:

<b>STABILIMENTO GATTULLA</b>	Fango/Bagni	26 camerini
	Reparto Massaggi	3 camerini
	Reparto Pediatria	20 postazioni
	Cure Inalatorie	130 postazioni 1 stanza nebbia
	Reparto Sordità Rinogena	5 postazioni x insufflazioni o poltizer
<b>STABILIMENTO PALAZZO</b>	Fango/Bagni	14 camerini
	Cure Inalatorie	24 postazioni
	Ginecologia	1 camerino
	Reparto Massaggi	3 camerini

Tanta ricchezza di acqua e di fango rende possibile la erogazione di varie tipologie di cure termali per il trattamento di molte patologie.

Per la loro ipertonicità (alta concentrazione di sali minerali) le acque di Santa Cesarea non possono essere usate per la cura idropinica.

Le cure termali che vengono praticate presso le nostre Terme sono: fanghi, bagni, inalazioni, aerosol, nebulizzazioni, docce, irrigazioni, insufflazioni endotimpaniche.

Le cure convenzionate con il SSN sono: Fango con bagno terapeutico, Bagni termali, Cure inalatorie (inalazioni, aerosol, polverizzazione, docce nasali), Irrigazioni vaginali, Irrigazioni Vaginali con Bagno, ciclo completo Sordità Rinogena, ciclo di cura per la ventilazione polmonare, ciclo di cura per le flebopatie.

## 4. L'ATTIVITA' TERMALE

### - ORGANIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

L'attività termale si svolge in parte presso lo Stabilimento Gattulla, in parte presso il reparto cure annesso alla struttura alberghiera "Albergo Palazzo".

Lo stabilimento Gattulla, che prende il nome dalla omonima grotta sulla quale è stato eretto, è in posizione unica, a picco sul mare; in questo stabilimento si praticano cure termali e complementari: fanghi, bagni, idromassaggi, irrigazioni vaginali, cure inalatorie, insufflazioni endotimpaniche e politzer, massaggi, terapie fisiche; è in funzione un Centro di Medicina Naturale Olistica.

I reparti annessi alla struttura alberghiera Palazzo comprendono un moderno centro di cure termali e riabilitative, attrezzature per fanghi, bagni, idromassaggi, terapie inalatorie, irrigazioni vaginali, Ventilazioni polmonari. La struttura è completata dal Centro Benessere Linea Blu e dal Centro di Medicina Estetica.

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 al massimo entro 60 giorni. I pazienti avviati per l'effettuazione delle terapie termali dall'Inail con diritto al soggiorno alberghiero presso strutture convenzionate, accedono alle cure su presentazione di apposita autorizzazione impegnativa rilasciata su modulistica propria dell'Ente di provenienza.

La prenotazione per il ciclo di cura autorizzato può essere effettuata o direttamente dall'interessato presso il servizio prenotazione delle Terme o dalla struttura alberghiera ospitante.

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.

#### **- LO STAFF DELLE TERME DI SANTA CESAREA**

Lo staff delle Terme di Santa Cesarea, coordinato dal Dr. Rocco Bleve, Direttore tecnico-sanitario, specialista in Otorinolaringoiatria, è formato da personale medico, paramedico e di reparto.

L'elevato standard di qualità è assicurato dalla presenza costante del personale sanitario durante gli orari di cura, dall'impegno del personale di reparto idoneamente formato e dall'utilizzazione di attrezzature e strumentazioni moderne, affidabili e sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e tecnica dell'Azienda.

La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme igieniche, il corretto comportamento dello staff operativo dei reparti sono assicurati dalla sorveglianza continua della Direzione Sanitaria che effettua tutti i previsti controlli nell'ambito dei reparti durante gli orari di cura.

La Direzione delle Terme di Santa Cesarea si impegna, inoltre, a fornire ai clienti una informazione il più possibile completa e improntata ai criteri della chiarezza, tempestività e trasparenza in relazione a tutti gli aspetti inerenti alla propria attività. L'Azienda termale, a tal fine, pone a disposizione dei clienti una serie di strumenti utili quali:

- La Carta dei servizi, distribuita a quanti ne facciano richiesta;
- La comunicazione telefonica;
- La comunicazione tempestiva di eventuali variazioni tariffarie a mezzo avvisi scritti;
- La diffusione attraverso Social media ed Internet.

#### **- L'ATTIVITA' SANITARIA SPECIALISTICA**

Le Terme di Santa Cesarea offrono al curando la possibilità di effettuare consulenze specialistiche nelle seguenti branche:

Otorinolaringoiatria, Dermatologia, Cardiologia, Medicina estetica, Dietetica, Medicina Omeopatica, Medicina olistica, Fisiatria, Malattie apparato respiratorio, Ortopedica.

Tutte le prestazioni specialistiche possono essere fruite su prenotazione.

#### **- SERVIZI MEDICI**

In tutte le ore in cui gli stabilimenti sono in funzione è garantito un servizio medico continuativo; ogni utente può, gratuitamente, nell'arco dei dodici giorni di cura, fruire del servizio di assistenza medica alle cure termali.

#### **- ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI**

Cardiologia: elettrocardiogramma,

Otorinolaringoiatria: esame audiometrico, impedenzometrico, rinoscopia a fibre ottiche.

Medicina naturale: test delle intolleranze alimentari.

Consulenze: dermatologica, Fisiatria, Cardiologica, Malattie respiratorie, Ortopedica

#### - **AREA BENESSERE**

Il Centro Benessere è situato al primo piano dello stabilimento termale annesso all'Albergo Palazzo. Il Centro si qualifica per l'alto profilo professionale degli operatori, per la qualità delle prestazioni, per la loro gamma che spazia dalle cure termali classiche, alle tecniche olistiche di riequilibrio psicofisico ed antistress, educazione alimentare, cura estetica del corpo e del viso.

Oltre ai fanghi, ai bagni, all'idromassaggio, presso il Centro si possono effettuare:  
Peeling corpo al fango termale, massaggio terapeutico, fisiokinesiterapia, riflessologia plantare, massaggio ayurvedico, shiatzu, linfodrenaggio manuale, linfodrenaggio strumentale, pressoterapia, trattamenti contro gli inestetismi della cellulite, cure fisiche, maschere viso al fango termale, maschere viso al collagene, trattamenti viso o corpo all'acido glicolico, o salicilico, massaggio tonificante o drenante viso.  
Presso il centro è possibile fare trattamenti per la bellezza e il ringiovinimento del viso e del corpo sotto la responsabilità e per mano di un medico specialista in Medicina Estetica.

#### - **PISCINA SOLFUREA**

La struttura dispone di una piscina denominata Sulfurea, realizzata in pietra viva calcarea di pregevole fattura dagli alleati americani nel 1945, situata in un incantevole angolo di scogliera, alimentata con acqua marina prelevata dalla grotta Fetida; è una struttura per il divertimento ed il tempo libero munita di un ampio solarium.

#### - **IL SOGGIORNO ALBERGHIERO**

La struttura alberghiera di proprietà dell'azienda termale in cui si può attuare un soggiorno di cura e benessere, si chiama "Albergo Palazzo"; è al momento l'unica struttura alberghiera con annesso reparto di cure.

## **5. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La struttura termale è volta alla tutela della salute nel rispetto dei seguenti principi:

### **Efficienza ed efficacia**

Tutti i trattamenti sono effettuati con le migliori tecniche conosciute, volte ad utilizzare al meglio le proprietà terapeutiche delle acque termali al fine di dare il massimo vantaggio al curando. L'efficacia tecnica viene ricercata attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca, della diagnosi, della terapia e dell'innovazione organizzativa e tecnica. L'efficienza di organizzazione ed attività viene ricercata mediante percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse.

### **Deontologia**

Assicuriamo il rispetto di tutte le norme che regolano la professione medica e le attività paramediche connesse alla terapia termale.

### **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Le terme si impegnano a garantire lo stesso trattamento ai propri curandi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religioni, opinione politica e ceto sociale. Il tutto inteso come garanzia di uguaglianza nell'accesso e nella qualità dei servizi.

### **Sicurezza**

Le procedure adottate con il sistema per la gestione della qualità presso Terme di Santa Cesarea prevedono il monitoraggio sistematico della qualità delle acque termali impiegate per le cure inalatorie e per le balneoterapie.

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.

### **Continuità**

Terme di Santa Cesarea 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 Santa Cesarea si impegna a darne opportuna comunicazione agli utenti e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

### **Riservatezza**

Ogni rapporto con il curando sarà improntato alla massima riservatezza possibile, ovviamente nel rispetto delle norme sulla privacy.

## **Partecipazione**

Il cliente ha diritto ad ottenere indicazioni e risposte ai suoi quesiti sia che si tratti di informazioni generali sul funzionamento della struttura, orari ed altro, sia per quanto concerne suggerimenti e/o reclami, ricevendo le dovute risposte.

## **6. Mezzi di attuazione dei principi fondamentali**

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

Tra le varie iniziative tendenti alla valutazione della struttura da parte del curando, le Terme di Santa Cesarea pongono a disposizione della propria utenza un questionario utile per esprimere il grado di soddisfazione per i servizi erogati e gli eventuali suggerimenti.

## **Diritti dei Clienti**

Il cliente ha diritto:

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

## **Doveri dei Clienti**

- Il cliente, quando accede ai centri di Terme di Santa Cesarea, 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;
- L'accesso ai centri di Terme di Santa Cesarea 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 Santa Cesarea.
- È dovere di ogni cliente informare entro i tempi previsti Terme di Santa Cesarea 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 Santa Cesarea devono essere rispettati.
- Presso i centri di Terme di Santa Cesarea, 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.

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

## **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 Santa Cesarea, 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 telefono, con comunicazione scritta, tramite e-mail.

In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati a Terme di Santa Cesarea, 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 Santa Cesarea, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta al cliente.

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

## **Trattamento dei dati personali**

Terme di Santa Cesarea 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 Santa Cesarea 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.

## **Norme di comportamento nelle emergenze**

Terme di Santa Cesarea 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 Santa Cesarea è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo.

In caso di emergenza i clienti sono invitati a:

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

## 7) INFORMAZIONI UTILI

### 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.termesantacesarea.it](http://www.termesantacesarea.it)

Gli stabilimenti termali sono aperti al pubblico in orari prestabiliti, che normalmente variano a seconda dei periodi dell'anno. L'Azienda si riserva di variare l'orario di apertura nelle giornate in cui sono previsti eventi ed iniziative.

### Diritto di scelta

Il curando può scegliere i tempi di cura, lo stabilimento termale, l'operatore termale compatibilmente con le regole erogative generali dei servizi termali terapeutici e sanitari e l'organizzazione aziendale.

### Accesso alle terapie

Per effettuare le cure termali tramite il SSN è necessario rivolgersi al proprio medico di base che rilascerà la prescrizione-impegnativa; la prescrizione è valida per tutto l'anno in cui è emessa; ogni anno il SSN concede un solo ciclo di cure termali.

Se si effettua il trattamento termale a proprie spese non occorre alcuna prescrizione, anche se è consigliabile consultare preventivamente il proprio medico curante.

Prima dell'inizio della cura è obbligatoria la visita da parte del medico delle terme che stabilisce le modalità di cura. Il ciclo dura di norma 12 giorni, con sedute quotidiane ed è consigliabile non fare interruzioni, salvo diversa indicazione medica.

### Servizio prenotazione

Per accedere alle cure termali è necessario avere la prenotazione che dovrà riguardare tutte le cure che si vogliono effettuare (ad esempio se si vogliono fare i fanghi ed i massaggi o i fanghi e le inalazioni occorre prenotare per tutti e due i cicli di cure) e sarà comprovata tramite comunicazione all'utente di un numero di **CODICE PERSONALE di PRENOTAZIONE** diverso per ogni ciclo di cura.

**La prenotazione**, comprovata mediante esibizione del **CODICE PERSONALE di PRENOTAZIONE**, dà diritto ad effettuare la visita medica di ammissione (obbligatoria) e l'accettazione nei giorni e negli orari stabiliti dal calendario dei turni di cura. I turni di cura avranno cadenza settimanale con visita medica di ammissione, accettazione ed inizio cure come specificato turno per turno. La mancata visita medica di ammissione e accettazione nei giorni programmati fa perdere, in automatico, il diritto al turno e all'orario di cura prenotato. E' obbligatorio, al momento della visita medica e dell'accettazione, presentare la tessera sanitaria personale valida. L'avvenuta prenotazione riguardante il periodo ed il tipo di cura, l'orario, lo stabilimento in cui sarà

erogata, è comprovata dal rilascio di un numero di codice di prenotazione, diverso per ogni assistito e per ogni tipologia di prestazione.

La visita medica e l'accettazione alle cure avverrà sempre il giorno prima di quello previsto per l'inizio della cura, secondo un calendario prestabilito.

Le terme sono aperte tutti i giorni della settimana; la domenica non si effettuano cure ma le visite mediche e le procedure di accettazione per i prenotati che devono cominciare le cure il lunedì.

### **Le prenotazioni possono essere effettuate:**

- telefonando al servizio prenotazioni 0836-944314
- inviando una e-mail a: [ufficioprenotazioni@termesantacesarea.it](mailto:ufficioprenotazioni@termesantacesarea.it)
- collegandosi al sito web: [www.termesantacesarea.it](http://www.termesantacesarea.it).
- recandosi personalmente presso l'ufficio informazioni e prenotazioni

### **Servizio informazione**

L'utente può ottenere informazioni sui servizi offerti dalle Terme rivolgendosi:

- all'ufficio informazioni;
- agli sportelli attivi negli stabilimenti;
- per via telematica all'indirizzo:  
[ufficioprenotazioni@termesantacesarea.it](mailto:ufficioprenotazioni@termesantacesarea.it);
- telefonicamente al numero 0836 944314;
- per via telematica sul sito [www.termesantacesarea.it](http://www.termesantacesarea.it)

### **Dichiarazione finale di cura effettuata**

L'utente che avesse bisogno di documentazione di cura effettuata da utilizzare secondo disposizioni di legge, deve farne richiesta esplicita all'ufficio accettazione al momento della regolarizzazione della pratica amministrativa.

### **Rispetto dell'ambiente**

Le Terme di Santa Cesarea operano nella convinzione che le politiche ambientali responsabili sono un investimento strategico per il futuro. I procedimenti produttivi sono organizzati in modo da avere il minor impatto ambientale possibile.

### **Come raggiungerci**

- in treno: stazione di Lecce; nel piazzale della stazione possibilità di servizio bus.
- Auto – stradale
- Aereo – Brindisi

### **Contatti**

Terme di Santa Cesarea: <http://www.termesantacesarea.it>

Indirizzo e mail: [info@termesantacesarea.it](mailto:info@termesantacesarea.it)

Direzione Sanitaria: [direzionesanitaria@termesantacesarea.it](mailto:direzionesanitaria@termesantacesarea.it)

Telefono: 0836 944314

## 8) Validità della Carta dei Servizi

Terme di Santa Cesarea divulga la Carta dei Servizi tramite il sito internet [www.termesantacesarea.it](http://www.termesantacesarea.it) e 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 05/01/2025. Consigliamo di rivolgersi agli uffici di Terme di Santa Cesarea 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 Gennaio 2025