



ACQUE ALBULE S.p.A.

“Le Terme di Roma”

CARTA DEI SERVIZI

LE ACQUE ALBULE NEL MITO

*“Era esso ne l’alta Albunea selva, e la selva era, immensa, opaca, ove mai suona un sacro fonte... il Lazio tutto e tutta Italia in ogni dubbio caso quindi certezza, aita e’ndrizzo attende”*

Secondo il mito raccolto da Virgilio (n. Andres 70 a.C. – m. Brindisi 19 d.C.), presso le Acque Solfuree di Tivoli era situato uno dei più antichi oracoli di Fauno, quello a cui trepido accorse il Re Latino nei turbinosi momenti che precedettero lo sbarco di Enea.

**DIRETTORE SANITARIO**

**Dott.ssa Mara D’Andrea**

Medico Chirurgo specializzato in:

Idrologia Medica e Medicina dello Sport

Iscritta all’Albo dei Medici della Provincia di Roma al n. 45192

Autorizzazione dell’attività Sanitaria n. 61942 del 14/12/2006

D.G.P.R. Lazio n. 1477/1993

Tipologia di acque Minerale Termale:

**Solfuree carbonato calciche**

## **Premessa**

La Carta dei Servizi delle Acque Albule “Le Terme di Roma” tende a migliorare il rapporto tra la struttura termale e tutti quei cittadini che si rivolgono al centro per migliorare il loro status psico-fisico.

La Carta dei Servizi è rivolta in linea generale a chi effettua, ovvero ha intenzione di effettuare le cure termali nonché di usufruire di tutte quelle prestazioni erogabili in ambiente termale sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale che a proprio carico garantendo a tutti gli utenti medesime condizioni di accesso e di fruizione delle cure.

L'azienda si rivolge principalmente ad una clientela principalmente regionale

La Carta dei Servizi è uno strumento che deve rispecchiare le esigenze del curando termale. In essa sono contenute tutte quelle informazioni di base che serviranno a far conoscere l'organizzazione interna e gli impegni che le Acque Albule “Le Terme di Roma” garantiscono nei confronti dei curandi termali.

Il personale di Reception, potrà soddisfare qualsiasi esigenza chiarificatrice, fornendo qualsivoglia informazione più dettagliata ed esaustiva sui servizi ed attività.

## **La storia**

Queste acque denominate dai Romani “Sanctissimae” proprio in virtù delle loro qualità terapeutiche, scaturiscono da due laghi Regina e Colonnelle situati a Nord della Via Tiburtina e che giungono allo stabilimento termale nella copiosa quantità di circa 3.000 litri al secondo. Le Acque Albule vennero spesso menzionate dagli scrittori latini e celebrate per le loro virtù terapeutiche e medicamentose. Plinio Secondo il Vecchio, riferì che “i soldati feriti in battaglia erano condotti alle Acque Albule” come nel miglior luogo di cura, donde tornavano sanati”, mentre Archigene da Apamea, medico celebratissimo, vissuto sotto l'imperatore Traiano esaltò la qualità delle acque sulfuree indicando come queste fossero efficaci nella cura delle malattie dello stomaco e nella medicamentosi delle piaghe e delle ulcere. Virgilio ne parlò nell'Eneide, Nerone le fece confluire fino alla Domus Aurea utilizzando l'acquedotto Marcio, mentre l'imperatore Adriano le utilizzò per alimentare le numerose piscine nella sua sontuosa villa (Villa Adriana). Infine, Cesare Augusto, che pare soffrì di gotta, trasse enorme beneficio dai bagni solfurei, tanto che decise di far costruire dall'architetto Marco Vipsanio Agrippa un sontuoso edificio termale, del quale sono ancora visibili i massicci ruderi.

Nella tarda età Imperiale, le Terme di Agrippa conobbero il loro massimo splendore, poi vennero quasi completamente dimenticate: furono saccheggiate, spogliate degli ornamenti poi caddero in rovina.

Solo nel Rinascimento illuminati signori le riscoprirono apprezzandole nuovamente: il Cardinale della Queva riaprì il canale di deflusso delle acque mentre il Cardinale Ippolito d'Este, dopo essersi avvalso di queste acque per la sua salute malferma, realizzò l'incolamento del canale e tentò per primo dei sondaggi nella profondità dei laghi. Proprio per le virtù curative delle Acque Albule, che gli erano

state consigliate dal medico di Francesco I per la cura della gotta, il Cardinale Ippolito d'Este, di famiglia potentissima, chiese ed ottenne il governo della città di Tivoli, ove costruì la notissima Villa d'Este, in collina, per allontanarsi dalla zona paludosa e malsana che circondava le sorgenti.

Nel 1861 il Papa Pio IX donò queste acque al Comune di Tivoli che costituì la prima società di gestione termale.

Nel mese di novembre 2001, dopo decenni di splendore seguiti da anni di decadimento, viene a compimento il processo di parziale privatizzazione della società con innesto di risorse e capitali privati la gestione della società trova nuovo impulso, che si concretizza;

nel 2002 rinnovo il Parco piscine solfuree;

nel 2006 inaugurazione del nuovo Centro Termale dotato delle più sofisticate e moderne attrezzature;

nel 2008 inaugurazione "Victoria Terme Hotel" un albergo a quattro stelle con 159 camere.

Il complesso termale delle Acque Albule, a 20 Km. dal centro di Roma e a 8 km. da Tivoli copre un'area a verde di 12 ettari una vera oasi di benessere.

## **Fondamenti della Carta dei Servizi delle "Terme di Roma"**

Come tutte le strutture sanitarie le Terme di Roma fonda la sua attività sulla centralità del cittadino e la tutela della sua salute nel rispetto scrupoloso di principi fondamentali:

### **Deontologia medica**

Rispetto rigoroso di tutte quelle norme regolanti la professione medica ed il giuramento di Ippocrate, ovvero delle norme che regolano le attività paramediche al diretto servizio delle terapie termali.

### **Efficacia ed efficienza delle terapie termali.**

L'efficacia e l'appropriatezza delle cure termali in riferimento alla varie tipologia di cura sono certificate da una sempre crescente mole di studi scientifici pubblicati su riviste internazionali con ottimo fattore di impatto, la cui lista costantemente aggiornata è consultabile presso la Direzione Sanitaria. La maggior parte di questi studi sono realizzati con il sostegno di FORST Fondazione per la Ricerca Scientifica Termale alla quale Acque Albule aderisce.

Le migliori tecnologie, le più avanzate attrezzature tecniche e sanitarie così come le apparecchiature elettromedicali di ultima generazione, sono utilizzate da questa azienda termale per favorire l'utilizzo al meglio delle proprietà terapeutiche delle nostre acque minerali termali solfuree.

### **Privacy**

La riservatezza, in special modo quella sui dati sanitari dei nostri pazienti è il nostro primo obiettivo, nel rispetto più assoluto e rigoroso della privacy.

L'azienda adotta un modello di trattamento dei dati conforme ai principi del Regolamento Europeo della Privacy n. 2016/679, comunemente detto GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati), elaborato in funzione dei principi di “*Privacy by Design*” e “*Privacy by Default*”, i quali implicano che i trattamenti debbano essere concepiti sin dal momento della loro ideazione nel rispetto delle regole fissate dal legislatore.

Il 18/06/2019 e con aggiornamento del 15/07/2019 è stato redatto il DPO sempre sul tema Privacy, con la nomina del Responsabile della protezione dei dati.

Viene resa alla clientela per iscritto un' informativa accessibile, concisa e con linguaggio chiaro e semplice con un numero limitato di riferimenti normativi. Il consenso richiesto per il trattamento dei dati è specifico ed informato con segnalazione di quello che si ritiene necessario acquisire al fine di poter erogare il servizio/cura richiesto .

### **Cortesia, gentilezza e trasparenza**

Cortesia, gentilezza , trasparenza e garanzia della qualità dei servizi nella modalità di erogazione delle prestazioni termali e attinenti al benessere psico-fisico. Essere all'avanguardia dei servizi offerti e della qualità del servizio non temendo confronti. Essere al top riguardo ai bisogni del curando, alle sue esigenze, alla sua sete di conoscere e sapere specie inerente al raggiungimento degli obiettivi relativi all'efficacia della terapia . Avere sempre al centro la Qualità con la lettera maiuscola.

Questa azienda termale pone all'attenzione dei suoi curandi questionari legati proprio ai servizi offerti ed alla loro qualità. Sono proprio i nostri fruitori di servizi termali i primi a dettare le linee di miglioramento aiutandoci, proprio con i questionari, a migliorarci. Sarà imperativo per queste Terme tener conto di tutto ciò ed in special modo dai suggerimenti, dai complimenti ed anche dalle lagnanze, che saranno il punto di partenza del rinnovamento qualitativo migliore.

Per i questionari cui si accenna in questo paragrafo si rimanda , per la loro esplicazione e completezza al documento di “valutazione e miglioramento dell'attività”.

### **Ambiente**

L'Ambiente è un obiettivo primario. Specie per questa realtà termale, che più di altre sta soffrendo l'incuria degli organi istituzionali e locali, sulla cura dell'ambiente nel territorio.

## **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Lo stesso trattamento riservato ai curandi, sia paganti che convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, è da sempre un nostro imperativo. La salute ed il benessere psico-fisico non è prerogativa di pochi ma è, e deve essere, prerogativa costituzionale di tutti.

## **L'acqua termale**

Dalla terra nasce l'acqua, dall'acqua nasce l'anima..." Eraclito”

Le Acque Albule sono di tipo sulfureo, ipotermale. Conservano il nome che fu dato loro sin dall'antichità a causa del colore biancastro (dall'aggettivo latino "albula" = acqua di colore biancastro), dovuto all'emulsione gassosa che si forma in superficie, quando, al diminuire della pressione, si liberano anidride carbonica e idrogeno solforato prima disciolti nell'acqua.

Le acque che scaturiscono dai due laghi Regina e Colonnelle, a nord della via Tiburtina, giungono alle terme nella quantità di 3.000 litri al secondo. L'acqua minerale mantiene costantemente tutto l'anno la temperatura di 23°C.

Risalgono al XIX secolo le analisi chimiche che confermarono i poteri terapeutici delle Acque Albule. Oggi sappiamo che lo zolfo è un potente antibatterico naturale con un importante effetto antinfiammatorio.

Le Terme sono, da sempre, considerate luoghi di benessere, di cura, di svago e di cultura. “Passare le Acque” è il modo migliore per dedicare al proprio corpo, alla propria mente, ed al proprio status quel momento magico di riappropriazione del proprio benessere.

E', tutto questo, la missione prioritaria delle “Terme di Roma” in cui si fa salute. Nel nostro logo si legge: “UBI THERMAE IBI SALUS” è questo, con poche, semplici parole, che i “Romani” ci hanno lasciato e tramandato, quasi con l'ordine imperativo di continuare in questa missione.

Noi continueremo dandoci degli obiettivi primari:

- Qualità;
- Sicurezza delle cure;
- Soddisfazione del curando;
- Monitoraggio degli outcomes ed adozione di implementazioni del servizio per una sempre migliore fruibilità delle cure servizi.

## **L'Organizzazione**

La Acque Albule “Terme di Roma” è una società partecipata dal Comune di Tivoli, accreditata dalla Regione Lazio e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività delle “Terme di Roma” consiste nell'erogazione di prestazioni terapeutiche-termali e di prestazioni complementari e rivolte al benessere ed all'estetica.

## **Prestazioni termali**

- Fangobalneoterapia solfurea;
- Balneoterapia solfurea;
- Balneoterapia solfurea con idromassaggio;
- Irrigazioni vaginali;
- Idropiniche;
- Terapie inalatorie solfuree (Inalazioni, Aerosol, Humage, Polverizzazioni);
- Docce nasali micronizzate;
- Insufflazioni endotimpaniche
- Politzer;
- Prestazioni complementari:
- Visite specialistiche (Otorinolaringoiatria-Dermatologia)
- Esami diagnostici apparato uditivo
- Ventilazione polmonare;
- Riabilitazione funzionale respiratoria;
- Massoterapia;
- Fisioterapia;
- Visite specialistiche;
- Linfodrenaggio manuale.

## **L'ammissione alle cure**

Le cure termali a carico del Servizio Sanitario Nazionale sono prescritte dal proprio medico curante che rilascerà la prescrizione medica su modulo del S.S.N. (ricettario rosa che si usa anche per i medicinali) con l'indicazione della terapia e della diagnosi collegata (D.M. 12.12.1994). La validità della prescrizione medica è annuale.

Può esser usufruito in regime di convenzionamento con il SSN un solo ciclo di cura termale l'anno mentre a favore degli invalidi di guerra e di servizio, dei cechi, dei sordi e degli invalidi civili può esser erogato un secondo specifico ciclo annuo di cure termali connesso alla patologia invalidante.

L'accettazione del paziente che intenda usufruire delle cure in regime di convenzionamento avviene con la seguente procedura:

- Presentazione al banco ricevimento della prescrizione del medico curante;
- Identificazione del paziente a mezzo idoneo documento di riconoscimento;
- Sottoscrizione della ricetta rosa da parte del paziente;
- Caricamento della cura nel sistema gestionale;

- Emissione di documento fiscale ed incasso del ticket;
- Acquisizione del consenso al trattamento dei dati;
- Rilascio del badge, che abilita alla fruizione della cura;
- Eventuale prenotazione fascia oraria per la cura della sordità rinogena;
- In caso di cura fango o balneo terapeutica è necessaria la prenotazione del ciclo di trattamenti (in caso di acquisto non coincidente con la fruizione della cura la visita medica sarà operata all'atto dell'effettivo inizio della cura);
- Visita medica presso il medico termale al fine della verifica dell'adeguatezza della terapia prescritta nonché delle condizioni per usufruire della detta cura.

L'accettazione del paziente che in regime privatistico intenda fruire delle cure avviene con la seguente procedura:

- Presentazione al banco ricevimento;
- Identificazione del paziente a mezzo idoneo documento di riconoscimento;
- Caricamento della cura nel sistema gestionale;
- Emissione di documento fiscale;
- Acquisizione del consenso al trattamento dei dati;
- Rilascio del badge, che abilita alla fruizione della cura;
- Eventuale prenotazione fascia oraria per la cura della sordità rinogena;
- In caso di cura fango o balneo terapeutica è necessaria la prenotazione del ciclo di trattamenti.

### **Servizi a prenotazione**

Per tutte le cure del tipo Inalatorio, Idropinico e per la cura delle Irrigazioni vaginali non vi è necessità di prenotazione stante la dotazione di apparecchiature elettromedicali atte allo scopo.

Al fine di migliorare l'esperienza di fruizione e di abbattere i tempi di attesa per la cura della sordità rinogena è richiesta la prenotazione della fascia oraria di fruizione

Le cure fango balneoterapiche sono usufruibili sono previa prenotazione, in modo tale da permettere alla struttura di organizzare il servizio e garantire la quasi totale eliminazione dei tempi di attesa.

Le prenotazioni vengono rilasciate in funzione di criterio cronologico senza differenziazione tra pazienti in convenzione con il SSN e pazienti in regime privatistico. Sarà bene, comunque, specialmente per coloro che intendano fruire di prestazioni di Fangobalneoterapia, nei periodi di maggior richiesta che vanno dai primi di giugno alla fine di novembre, e che abbiano poi il bisogno di certificare il periodo extra feriale, concesso dal datore di lavoro, prenotarsi nel periodo primaverile. Per tutti coloro che si

sono prenotati gli uffici preposti forniranno il listato del periodo prescelto che evidenzierà: i giorni e l'orario di effettuazione delle cure.

Come in tutte le stazioni termali il lunedì, dal mese di luglio a fine ottobre, è una giornata con tanti arrivi, è quindi consigliabile fare l'accettazione, per il periodo prescelto, qualche giorno prima.

L' accettazione termale è attiva anche nelle giornate della domenica e nei giorni festivi.

I servizi massoterapici ed estetici sono aperti tutti i giorni, festivi compresi, con obbligo di prenotazione.

Le terme sono sempre aperte. Le cure termali rimangono chiuse le domeniche ed i giorni festivi.

### **Prescrizione del medico di famiglia**

Di seguito si riporta l'elenco delle patologie e delle prestazioni terapeutiche effettuabili in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

Elenco delle patologie che possono trovare reale beneficio dalle cure termali (D.M. Sanità del 12/12/1994)

- Malattie reumatiche:
  - osteoartrosi ed altre forme degenerative → Fangobalneoterapia
  - reumatismi extra articolari → Balneoterapia
- Malattie delle vie respiratorie:
  - sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche;
  - bronchiti croniche semplici o accompagnate a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato, complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico) → Inalazioni, Aerosol, Humage
- Malattie dermatologiche:
  - psoriasi (esclusa la forma pustolosa, eritrodermica)→Balneoterapia
  - eczema e dermatite atopica (escluse le forme acute vescicolari ed essudative) → Balneoterapia
  - dermatite seborroica ricorrente → Balneoterapia
- Malattie ginecologiche:
  - sclerosi dolorosa del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva, leucorrea persistente da vaginiti croniche aspecifiche o distrofiche → Irrigazioni vaginali
- Malattie O.R.L.:
  - rinopatia vasomotoria → Inalazioni, Aerosol, Humage
  - faringolaringiti croniche → Inalazioni, Aerosol, Humage
  - sinusiti croniche → Inalazioni, Aerosol, Humage
  - stenosi tubariche → Insufflazioni endotimpaniche, cura della sordità rinogena

- otiti catarrali croniche → Insufflazioni endotimpaniche, cura della sordità rinogena
- otiti croniche purulente non colesteatomatose → Insufflazioni endotimpaniche, cura della sordità rinogena
- Malattie dell'apparato urinario:
  - calcolosi delle vie urinarie e sue recidive → Idropiniche
- Malattie vascolari:
  - postumi di flebopatie di tipo cronico → Balneoterapia e Balneoterapia con Idromassaggio
- Malattie dell'apparato gastroenterico:
  - dispepsia di origine gastroenterica e biliare → Idropiniche
  - sindrome dell'intestino irritabile nella varietà con stipsi → Idropiniche

### **Le nostre strutture**

Il nuovo fabbricato termale, nasce laddove, in epoca imperiale, venne edificato un grandioso stabilimento termale circondato da ville della classe agiata romana e meta di soggiorni e di villeggiatura. Spinte innovative, guidate dall'adeguamento delle strutture, hanno lasciato inalterato, a meno dei doverosi interventi di manutenzione, il portico d'accesso. La parte restante, invece, si va sempre più configurando come stazione termale altamente tecnologica.

Il nuovo fabbricato viene realizzato sulle ceneri dell'edificio retrostante il porticato, seguendo un progetto edilizio che ha avuto il suo benestare nel permesso di costruire n° 21 del 1° marzo 2004. Progetto poi modificato in corso d'opera per creare maggiori sinergie con l'ambiente e la storia circostante. Tale variante, la n° 3 del 16 gennaio 2006 prevede uno sviluppo verticale dell'edificio su due livelli fuori terra oltre ad un livello seminterrato.

L'antico portico rivive il suo antico splendore rimanendo l'ingresso principale dello stabilimento, questi immette immediatamente su di un immenso foyer (attesa e accettazione) a doppia altezza, reso ancora più luminoso dalla completa trasparenza delle pareti di fondo e l'area accettazione, si pone come una quinta di riferimento per l'ospite. All'interno dell'area accettazione si colloca la Direzione di Stabilimento, punto nevralgico nonché riferimento costante è l'accettazione che convoglia e smista tutte le operazioni che coinvolgeranno l'utente.

A sinistra dell'accettazione (mq. 350), quella che definisce la zona inalazioni, reparto inalatorio aerosol costituito da 122 postazioni e reparto inalatorio per bambini concepito per rispondere alle esigenze dei più piccoli; a corredo c'è la sala per le cure idroponiche e area nebulizzazioni.

A destra dell'accettazione, per un'estensione di mq 400, un corridoio luminoso che introduce in un'area bar-shop, sala d'attesa (dotata di monitor che informano costantemente sullo stato delle prenotazioni), sale per accettazione/visite mediche, stanze reparto otorino e stanza

reparto lampada.

Al piano superiore troviamo l'area di fisiokinesi terapia, di fisioterapia, e gli studi medici dedicati (22 stanze).

Al piano interrato è ubicata un'area per servizi pertinenziali: attività di fango terapia, idroterapia, massaggi, piscine termali (mq 1100), attività di sauna/relax, terapia motoria con piscine idromassaggio e kneipp oltre ad una palestra, attività che occupano una superficie di circa 900 mq.

Il complesso sistema impiantistico ed i locali tecnologici sono stati collocati a fianco dell'edificio termale (prospetto Sud). Qui si trovano le macchine di preparazione e maturazione dei fanghi, i sistemi di condizionamento e di adduzione dell'acqua sanitaria e dell'acqua termale, le caldaie, le macchine per la produzione di vapore, i gruppi di pressurizzazione, le U.T.A. ed in generale il cuore impiantistico dello stabilimento. L'intero fabbricato si affaccia su un Parco Termale ricco di verde e di alberature, giusta cornice ad un luogo dedicato alla salute del corpo.

Le sorgenti, i laghi Regina e Colonnelle situati a nord della via Tiburtina, garantiscono allo stabilimento termale un flusso acqueo di circa 3.000 litri/sec. Ad una temperatura che rimane costante in tutto l'arco dell'anno a 23°. I bagni sulfurei caldi con idromassaggi e i fanghi sulfurei esplicano la loro efficacia nella prevenzione e cura delle patologie reumatiche e dermatologiche, con particolare riferimento a malattie croniche della pelle quali eczemi, psoriasi, acne e dermatosi varie. Le caratteristiche fisico chimiche, la grande purezza ed il massiccio e costante ricambio garantito dalle sorgenti, rendono queste acque tra le più importanti nel panorama del termalismo sia italiano che internazionale.

### **Servizi specialistici**

Sono a disposizione presso il Centro Termale i seguenti servizi specialistici:

- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia
- Fisiatria
- Dermatologia
- Pneumologia
- Allergologia
- Endocrinologia
- Dietologia
- Gastroenterologia
- Urologia

- Andrologia
- Neurologia
- Psicologia
- Medicina estetica

La Direzione Sanitaria è comunque a disposizione per tutte le problematiche e delucidazioni.

### **Dove siamo**

Al Km. 23,700 della Via Tiburtina Valeria, tra Roma, l'eterna, meravigliosa città millenaria, e Tivoli, città addirittura più antica di Roma con le sue bellezze di risonanza mondiale come Villa D'Este e Villa Adriana, nella Piana di Tivoli, in una oasi di verde c'è il nostro Centro Termale.

### **Come arrivare**

- In aereo: aeroporto di Fiumicino (Roma) a 60 Km.
- In aereo: aeroporto di Ciampino (Roma) a 25 Km.
- In treno: stazione di Tivoli Terme confinante con lo Stabilimento Termale;
- In bus: da Ponte Mammolo (Roma) corse ogni 15 minuti;
- In bus: da Tivoli corse ogni 15 minuti;
- In auto: uscita autostrada A24 Tivoli, poi Tiburtina Valeria direzione Roma fino a Tivoli Terme dopo 3 Km.

### **Numeri e indirizzi utili per contattarci**

Acque Albule "Le Terme di Roma"	<a href="http://www.termediroma.org">www.termediroma.org</a>
Indirizzo email:	<a href="mailto:info@termediroma.org">info@termediroma.org</a>
Telefono:	0774/408500
"Victoria Terme Hotel"	<a href="http://www.victoriatermehotel.it">www.victoriatermehotel.it</a>
Indirizzo email:	<a href="mailto:info@victoriatermehotel.it">info@victoriatermehotel.it</a>
Telefono:	0774/4088

Tutte le altre notizie possono essere raccolte tramite il nostro sito Internet:

Tivoli Terme, 01/02/2023

Il Direttore Generale  
Dott. Stefano Terranova