

CHARTE DES SERVICES SANITAIRES 2025 - TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

Sommaire

CHAPITRE 1 : PRÉAMBULE, PRÉSENTATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

- 1.2 Présentation de l'Administratrice déléguée
- 1.3 Rapport de la Direction médicale
- 1.4 Principes fondamentaux et équité du service
 - 1.4.1 Principe d'universalité et d'équité d'accès
 - 1.4.2 Principe de qualité, de sécurité et d'excellence des prestations
 - 1.4.3 Principe de pertinence et de personnalisation des soins
 - 1.4.4 Principe d'intégration Hôte–Environnement (Nexus Saluber)
 - 1.4.5 Principe d'accueil, d'humanisation des soins et de respect de la dignité de la personne
 - 1.4.6 Principe de transparence, de participation et de responsabilité

CHAPITRE 2 : IDENTITÉ, HISTOIRE ET GOUVERNANCE

- 2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa : entre histoire, innovation et vision thérapeutique
- 2.2 Politique d'entreprise intégrée d'excellence et de durabilité
- 2.3 Professionnels de l'activité sanitaire

CHAPITRE 3 : ARCHITECTURE DE L'OFFRE SANITAIRE ET THÉRAPEUTIQUE

- 3.1 Établissement thermal
 - 3.1.1 La thérapie thermale dans le contexte euganéen
 - 3.1.2 L'eau salso-bromo-iodée hyperthermale : genèse et caractère unique
 - 3.1.3 Aperçu des principaux traitements
 - A. Fangothérapie et balnéothérapie
 - B. Balnéothérapie
 - C. Massothérapie
 - D. Inhalations et aérosolthérapie
- 3.2 Cabinet de médecine physique et de rééducation
 - 3.2.1 Philosophie et mission du cabinet
 - 3.2.2 Structure et logistique du cabinet
 - 3.2.3 Aperçu des techniques de rééducation
 - A. Thérapie manuelle

- B. Laserthérapie de haute puissance (HPLT)
- C. Ultrasonothérapie
- D. Tecarthérapie (Transfert énergétique capacitif-résistif)
- E. Électrothérapie antalgique et excitomotrice
- F. Séance individuelle de kinésithérapie en salle de rééducation
- 3.3 Unité spécialisée de rééducation du plancher pelvien
 - 3.3.1 Cadre clinique et spécialisé
 - 3.3.2 Champs d'intervention clinique
 - 3.3.3 Méthodologies et techniques avancées de rééducation
- A. Thérapie manuelle spécialisée
- B. Thérapie comportementale et diététique (Behavioral Therapy)
- C. Électrostimulation et techniques de contrôle neuromusculaire

CHAPITRE 4 : MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

- 4.1 Soins thermaux conventionnés avec le Service national de santé
 - 4.1.1 Documentation requise
 - 4.1.2 Frais à la charge de l'assuré
- 4.2 Cabinet de médecine physique et de rééducation
 - 4.2.1 Accès en régime privé
 - 4.2.2 Accès en convention avec l'INAIL
- 4.3 Traitements en régime privé (activité libérale)
- 4.4 Bureau des réservations et point de contact avec les usagers
 - 4.4.1 Horaires d'ouverture au public
 - 4.4.2 Référents institutionnels
- 4.5 Horaires de délivrance des prestations

CHAPITRE 5 : SYSTÈME DE GARANTIE DE LA QUALITÉ, ACCRÉDITATION ET STANDARDS DE PRISE EN CHARGE

- 5.1 Principes fondamentaux et cadre réglementaire de référence
- 5.2 Standards organisationnels, techniques et professionnels
- 5.3 Standards d'accès et de délivrance du service

CHAPITRE 6 : DROITS, DEVOIRS ET PARTICIPATION ACTIVE DES USAGERS

- 6.1 Charte des droits du client
- 6.2 Charte des devoirs du client
- 6.3 Gestion des réclamations et des signalements
- 6.4 Participation active et transparence

CHAPITRE 7 : TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ

- 7.1 Cadre réglementaire de référence et principes généraux
- 7.2 Mesures techniques et organisationnelles spécifiques au contexte thermal
- 7.3 Droits de la personne concernée et modalités d'exercice
- 7.4 Communication à des tiers et transferts

CHAPITRE 8 : TARIFS, MODALITÉS DE PAIEMENT ET CONDITIONS DE RÉTRACTATION

- 8.1 Tarifs et listes de prix
- 8.2 Modalités de paiement
- 8.3 Politiques de modification et d'annulation (rétractation)

CHAPITRE 9 : INFORMATIONS PRATIQUES ET CONTACTS

- 9.1 Comment nous rejoindre
- 9.2 Contacts et coordonnées

CHAPITRE 1 : PRÉAMBULE, PRÉSENTATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

1.1 Préambule institutionnel

L'Établissement thermal Terme Preistoriche Resort & Spa, gardien d'eaux aux vertus salutaires reconnues et dépositaire d'une tradition millénaire de bien-être, se dresse comme un véritable pilier de la santé publique et de l'équilibre psycho-physique régénérant. La présente Charte des services, document d'engagement formel envers les usagers, définit avec précision les modalités d'accès, les typologies de prestations proposées ainsi que les protocoles opérationnels qui distinguent notre offre, structurée entre le régime de convention avec les organismes compétents et l'exercice libre en régime privé. Chaque procédure est inspirée par les principes cardinaux de clarté, d'efficacité et de personnalisation maximale du parcours de soins.

1.2 Présentation de l'Administratrice déléguée

Cher Hôte,

À une époque marquée par des sollicitations croissantes et une complexité sans précédent, le droit à la santé ne se limite plus à la seule absence de pathologie, mais s'affirme comme un état de complet bien-être physique, mental et social. C'est dans cette acception holistique, profondément enracinée dans les principes constitutionnels et dans ceux de l'Organisation mondiale de la santé, que l'Établissement thermal Terme Preistoriche Resort & Spa fonde sa raison d'être et sa mission institutionnelle. La présente Charte des services sanitaires ne se présente donc pas comme un simple document informatif, mais comme un véritable pactum fiduciae — un pacte de confiance réciproque — entre la Structure et le Citoyen. Elle incarne notre volonté de garantir non seulement la délivrance de prestations thérapeutiques de très haute spécialisation, mais aussi d'assurer une transparence absolue, une participation active et une protection effective de Vos droits. Notre mission se concrétise par un engagement indéfectible en faveur de l'accessibilité universelle, de la continuité thérapeutique fondée sur des données scientifiques probantes, de l'innovation technologique mise au service de la personne, ainsi que par un profond respect de l'environnement et du territoire qui nous accueillent, véritables co-thérapeutes dans le parcours de guérison. Ce document consacre, en définitive, une relation de coresponsabilité : d'une part, notre engagement à fournir des services efficaces, sûrs, mesurables et empreints d'une humanisation des soins ; d'autre part, Votre invitation à devenir des acteurs pleinement impliqués de ce parcours, par l'expression de Vos besoins, la formulation de suggestions et le partage de Vos expériences. Convaincue que cet outil contribuera à renforcer le lien de confiance qui nous unit, je vous adresse mes salutations les plus distinguées.

Angela Stoppato

Directrice Générale

1.3 Rapport de la Direction médicale

Chers Patients,

L'évolution du cadre réglementaire du Service national de santé a progressivement consacré le dépassement d'un modèle paternaliste de dispensation des soins, au profit d'un paradigme fondé sur la centralité de la personne, la transparence administrative et la qualité perçue.

Dans cette perspective, la Charte des services sanitaires, instituée par le Décret du Président du Conseil des ministres du 19 mai 1995, s'impose comme un instrument fondamental de gouvernance clinique et de démocratie sanitaire. Ce document confère à l'usager-citoyen la titularité d'un ensemble de droits inaliénables, au premier rang desquels figure celui d'exercer un contrôle direct et éclairé sur la qualité, la pertinence et l'efficacité des prestations fournies. La philosophie qui anime notre Établissement thermal repose sur la conviction que la santé naît de la synergie entre une compétence clinique d'excellence, une écoute empathique, un accueil respectueux et la valorisation du contexte environnemental et socioculturel. En ce sens, la présente Charte n'est pas un simple fascicule informatif statique, mais un outil dynamique et vivant, destiné à promouvoir un dialogue constant et constructif entre le curans et le curandus, à définir avec clarté les droits et devoirs respectifs, et à enclencher un cercle vertueux d'amélioration continue, d'évaluation et d'intégration. Depuis des décennies, l'Établissement thermal Terme Preistoriche Resort & Spa poursuit avec détermination l'objectif de satisfaire et, lorsque cela est possible, d'anticiper les besoins et les attentes de ses usagers. À cet égard, un vaste portefeuille d'initiatives a été déployé dans les domaines de la relation client, de l'information transparente, de la formation continue du personnel et de la qualité de la relation thérapeutique, tandis que de nombreux autres projets sont actuellement en phase de mise en œuvre avancée.

Nous sommes pleinement conscients que le chemin vers l'excellence constitue un processus perpétuel, jamais achevé, qui requiert non seulement l'implication active de l'ensemble du personnel, mais également la collaboration critique et constructive de celles et ceux qui bénéficient de nos services.

Chacune de Vos suggestions, observations et signalements représente pour nous une contribution précieuse et un levier essentiel de progrès.

La présente Charte, rédigée en parfaite conformité avec les dispositions nationales et régionales en vigueur, est mise à Votre disposition afin de Vous guider de manière claire et exhaustive au sein de l'offre diagnostique, thérapeutique et rééducative de notre Structure.

Dans l'espoir qu'elle puisse devenir un vecteur efficace de dialogue fécond et de croissance collective, je Vous exprime ma plus profonde gratitude pour la confiance que Vous nous accordez.

Docteure Maria Chirulli

Directrice médicale

1.4 Principes fondamentaux et équité du service

1.4.1 Principe d'universalité et d'équité d'accès

L'Établissement thermal **Terme Preistoriche Resort & Spa** agit conformément aux dispositions constitutionnelles qui consacrent le droit à la santé comme fondamental et inviolable.

Le service est fourni sans aucune discrimination fondée sur le sexe, la race, la langue, la religion, l'opinion politique, la condition sociale ou personnelle, l'orientation sexuelle ou la capacité économique.

L'accès aux soins est régi par des critères d'équité et de pertinence clinique.

La Structure s'engage à éliminer toute barrière, qu'elle soit architecturale ou communicationnelle, afin d'assurer une accessibilité totale aux personnes en situation de handicap, y compris par le recours aux technologies d'assistance et à du personnel spécialement formé.

1.4.2 Principe de qualité, de sécurité et d'excellence des prestations

La Direction s'engage à fournir des prestations sanitaires thermales et rééducatives de haute qualité technique et professionnelle, fondées sur les meilleures preuves scientifiques (Evidence-Based Medicine – EBM) et sur les recommandations internationales. Ce principe se concrétise à travers :

Gouvernance clinique: Mise en œuvre d'un système intégré de gouvernance clinique incluant l'accréditation institutionnelle, la certification qualité (UNI EN ISO 9001:2015), des protocoles opérationnels standardisés (SOP) et un programme continu d'audits cliniques.

Gestion des risques et sécurité du patient: Adoption d'un système de gestion des risques cliniques visant à prévenir la survenue d'événements indésirables (EI) et de quasi-accidents, par l'analyse des processus, le reporting obligatoire et la promotion d'une culture de transparence.

Technologie et innovation: Investissement continu dans des technologies de pointe pour les traitements thermaux et physiothérapeutiques (laserthérapie haute puissance, ultrasonothérapie, tecarthérapie, électrothérapie antalgique, etc.).

Contrôle des infections: Application rigoureuse de protocoles de désinfection et de stérilisation des locaux et équipements, conformément aux directives du Ministère de la Santé, afin de prévenir les infections associées aux soins (IAS).

1.4.3 Principe de pertinence et de personnalisation des soins

Chaque parcours thérapeutique est conçu non pas comme une prestation standardisée, mais comme un projet de soin personnalisé (Plan Thérapeutique Individuel – PTI), élaboré par le Directeur médical, spécialiste en hygiène et médecine préventive pour la partie soins thermaux, et par le Médecin spécialiste en médecine physique et rééducative pour la partie rééducation physique et motrice.

Le PTI:

- ✓ Il est défini à la suite d'une évaluation approfondie de l'anamnèse, de l'état clinique et de la fonction du patient.
- ✓ Il indique les objectifs thérapeutiques mesurables à court, moyen et long terme.
- ✓ Il précise le type, la durée, la fréquence et la séquence des différentes pratiques thermales et rééducatives.
- ✓ Il fait l'objet d'une réévaluation périodique et peut être modifié en cours de traitement en fonction de la réponse du patient (follow-up).

1.4.4 Principe d'intégration Hôte–Environnement (NEXUS SALUBER)

L'Établissement reconnaît son rôle particulier d'intermédiaire entre l'hôte et les ressources naturelles, considérant l'environnement thermal non comme un simple contenant, mais comme un agent thérapeutique actif.

Ce principe se décline ainsi :

- ✓ Protection et valorisation de la source : Suivi constant et analyses physico-chimiques et microbiologiques des eaux hyperthermales selon le DM 10/02/2000, afin d'en garantir la pureté, la stabilité et l'efficacité thérapeutique, confiée à l'IZSVE de Venise.
- ✓ Durabilité environnementale : Gestion éco-compatible de la ressource en eau (récupération et réutilisation) et adoption de politiques de Waste Management pour minimiser l'impact environnemental.
- ✓ Biofilie et bien-être psycho-sensoriel : Conception des espaces et offre de services favorisant le contact avec la nature, la détente et la reconnexion corps-esprit, renforçant les effets biologiques des soins.

1.4.5 Principe d'accueil, d'humanisation des soins et de dignité de la personne

La Structure s'engage à assurer une assistance respectueuse de l'intimité, de l'autonomie, de la dignité et des valeurs de chaque individu, dans une perspective d'humanisation des soins.

Cela se traduit par :

- ✓ Relation de soin : Développement d'une relation thérapeutique empathique, basée sur l'écoute active, une communication claire et le consentement éclairé.
- ✓ Confort et hospitalité : Espaces confortables, calmes et respectueux de la vie privée, mobilier fonctionnel et services hôteliers de haut niveau contribuant au bien-être global de la personne.
- ✓ Soutien psycho-social : Prise en charge globale du patient, avec attention à sa dimension émotionnelle et sociale (yoga méditatif dans le parc thermal, promenades conscientes, plan de soins personnalisé incluant des objectifs psycho-sociaux).

1.4.6 Principe de transparence, de participation et de responsabilité

La gestion de l'Établissement repose sur une transparence administrative maximale, la participation active des usagers et la reddition des comptes sur les résultats obtenus.

Accès civique (Right to Know): Publication et accessibilité facile des tarifs, indicateurs de qualité, résultats des enquêtes de satisfaction et documents administratifs.

Participation: Promotion de formes d'implication des usagers (ex. forums, groupes de discussion) pour la co-conception des services.

Protection du citoyen: Mise en place d'un Bureau des relations avec le public (URP) et d'un Bureau des réclamations pour la gestion rapide et transparente des signalements, suggestions et demandes.

Responsabilité sociale d'entreprise (RSE): Engagement éthique envers la communauté locale à travers des initiatives de promotion de la santé et de valorisation du territoire.

Ces principes fondamentaux constituent l'ethos indispensable de l'Établissement thermal Terme Preistoriche Resort & Spa et servent de référence constante pour l'ensemble de la communauté professionnelle qui y œuvre.

CHAPITRE 2 : IDENTITÉ, HISTOIRE ET GOUVERNANCE

2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa : Entre Histoire, Innovation et Vision Thérapeutique

Les **Terme Preistoriche Resort & Spa** trouvent leur origine dans une vision entrepreneuriale éclairée, concrétisée au début du XX^e siècle grâce à la clairvoyance d'Agostino Braggion, pionnier dans la conception d'un modèle intégré d'hospitalité et de bien-être thermal. Depuis ses débuts, la Structure s'affirme comme l'un des premiers et des plus remarquables exemples d'hôtel-établissement thermal dans la région euganéenne de Montegrotto, gardien d'un patrimoine historique et hydrologique inestimable. Aujourd'hui, l'Établissement incarne une synthèse harmonieuse entre le charme architectural et décoratif du Liberty historique — qui définit son identité esthétique — et l'avant-garde en matière de gestion, de technologie et de thérapie. Le Resort se présente comme un organisme multifonctionnel et dynamique, immergé dans un parc séculaire de plus de 50 000 m², comprenant deux piscines thermales intérieures et deux extérieures, pour une superficie totale de 780 m², alimentées par les eaux chaudes de la nappe profonde, ainsi que la prestigieuse Nerò Spa, inaugurée en 2019, emblème d'un bien-être holistique et raffiné. Au cœur de sa mission institutionnelle se trouve une attention constante et structurée à la santé entendue dans son acception bio-psychosociale, conformément aux recommandations de l'Organisation mondiale de la Santé. Grâce à son double accréditation institutionnelle avec le Service national de santé et l'INAIL, l'Établissement garantit à chaque citoyen italien l'exercice du droit au cycle annuel de soins thermaux et rééducatifs conventionnés, dispensés dans le strict respect des Niveaux Essentiels de Soins. Parallèlement, il préserve sa vocation à l'international et la liberté de choix thérapeutique, offrant l'accès en exercice libre — sans nécessité de prescription médicale — ainsi que l'accueil direct d'une clientèle étrangère toujours plus exigeante et avertie. Cette offre thérapeutique diversifiée permet à l'Établissement de répondre aux besoins d'une clientèle hétérogène, tout en maintenant le plus haut niveau de rigueur scientifique et administrative exigé par les organismes accréditants. Couronnant un parcours d'évolution continue, à partir de la saison hivernale 2025-2026 verra le jour un service à la pointe dédié aux soins thermaux, à la physiothérapie et à la rééducation spécialisée, fruit d'une conception partagée avec le Studio Apostoli, excellence reconnue dans le domaine du design architectural. Dans ce nouveau pôle, tradition et innovation se conjuguent dans un dialogue fécond : le savoir millénaire en hydrothérapie — appliqué aux pathologies rhumatismales, articulaires et respiratoires à travers boues, inhalations et aérosols — se combine avec la rééducation en milieu aquatique (Hydrokinesithérapie), idéale pour la récupération fonctionnelle en condition de décharge gravitationnelle, ainsi qu'avec une physiothérapie de pointe, soutenue par des technologies de dernière génération. Des espaces design, étudiés jusque dans les moindres détails ergonomiques et perceptifs, élèvent l'expérience de soin à un véritable rituel de bien-être, où l'efficacité thérapeutique se conjugue à l'esthétique et au confort, transformant le parcours de guérison en une expérience régénératrice pour la personne dans son ensemble.

C'est dans cette approche que réside l'essence la plus authentique des Terme Preistoriche : ne pas se contenter de fournir des prestations, mais cultiver et restituer la santé, en fusionnant dans une offre unique et exceptionnelle la profondeur de l'histoire, la rigueur de la science et l'élégance de l'accueil.

2.2 Politique d'entreprise intégrée d'excellence et de durabilité

Consciente de son rôle de gardienne d'un patrimoine naturel, historique et thérapeutique unique, **Terme Preistoriche Resort & Spa** fonde sa raison d'être sur un triple engagement irréductible : l'excellence de la satisfaction de l'hôte, la protection intégrale et proactive de l'écosystème et du territoire, et une sécurité structurelle et professionnelle irréprochable.

Ces piliers ne constituent pas de simples déclarations d'intention, mais les fondements d'un système de gouvernance intégré, mesurable et en perpétuel développement, orienté vers la création de valeur partagée et un impact socio-environnemental positif et durable.

ENGAGEMENT STRUCTURÉ VERS L'EXCELLENCE CERTIFIÉE : UN PARCOURS ÉVOLUTIF

Depuis 2019, Terme Preistoriche Resort & Spa a entrepris un parcours stratégique de total quality management, formalisé par l'adoption et le maintien d'un Système de Gestion Intégré (SGI) conforme aux standards internationaux les plus exigeants. Cet engagement ne constitue pas une simple adhésion formelle, mais l'expression tangible d'une culture d'entreprise profondément ancrée dans l'amélioration continue, la responsabilité éthique et environnementale, et la recherche de l'excellence opérationnelle.

Les reconnaissances obtenues constituent les fondations certifiées de notre architecture de gestion :

UNI EN ISO 9001:2015 – Système de gestion de la qualité: Cette norme définit le cadre garantissant que tous les processus — de l'accueil à la prestation des soins, des services hôteliers à la maintenance — soient conçus, surveillés et optimisés pour satisfaire et dépasser les attentes de l'hôte, assurant cohérence, fiabilité et continuité du service.

UNI EN ISO 14001:2015 – Système de gestion environnementale: La certification atteste de l'engagement formel en matière de protection de l'environnement, via une gestion systématique des aspects environnementaux significatifs (consommation d'eau et d'énergie, gestion des déchets, émissions), le respect de la conformité légale et la poursuite d'objectifs d'amélioration environnementale continue.

ISO 45001:2018 – Système de gestion de la santé et sécurité au travail: Pilier incontournable de notre politique, cette norme certifie la création d'un environnement de travail sûr et sain, par l'identification, l'évaluation et le contrôle des risques, la formation continue du personnel et la mise en place d'une culture proactive de prévention.

LA PROJECTION STRATÉGIQUE : VERS LA CERTIFICATION GSTC 2025

Dans une perspective de leadership responsable et de vision systémique, Terme Preistoriche Resort & Spa a initié le parcours pour l'obtention de la certification GSTC (Global Sustainable Tourism Council) d'ici 2025.

Cette norme constitue la plus haute reconnaissance mondiale en matière de tourisme durable, attestant de l'intégration complète des principes de durabilité dans quatre domaines fondamentaux :

1. Gestion durable de l'entreprise
2. Maximisation des bénéfices socio-économiques pour la communauté locale et minimisation des impacts négatifs
3. Valorisation du patrimoine culturel
4. Optimisation des bénéfices et réduction des impacts négatifs sur l'environnement
5. L'atteinte de cet objectif ne représentera pas un point final, mais la consécration internationale d'un modèle d'hospitalité thermale plaçant la responsabilité envers le territoire et les générations futures au cœur de sa stratégie à long terme.

L'ADHÉSION AU MODÈLE D'EXCELLENCE DE FRESENIUS MEDICAL CARE INTERNATIONAL

En cohérence avec cette approche systémique, **Terme Preistoriche Resort & Spa**, afin de mettre en œuvre avec le plus grand rigueur ses politiques de qualité, sécurité et environnement, s'inspire des indications et des best practices élaborées par Fresenius Medical Care, leader mondial dans la fourniture de produits et services pour les personnes atteintes de maladies rénales chroniques et pionnier dans les modèles de gestion à très haute fiabilité en milieu sanitaire.

Ces indications se traduisent opérationnellement par les principes cardinaux suivants:

1. Patient Safety First (Priorité à la sécurité du patient/hôte) : Adoption d'un modèle « tolérance zéro » pour les événements indésirables, issu des protocoles cliniques à très haute fiabilité, appliqué à tous les services dispensés, des prestations thérapeutiques aux services hôteliers.
2. Standardisation des processus critiques : Mise en œuvre de procédures opérationnelles standardisées (SOP) pour toutes les activités à fort impact sur la qualité et la sécurité, avec des audits internes fréquents et systématiques pour vérifier leur conformité.
3. Formation continue et entraînement basé sur les compétences : Investissement dans des programmes de formation non seulement informatifs mais transformateurs, fondés sur la vérification des compétences acquises (competence-based training), le débriefing et la simulation de scénarios critiques.
4. Culture de la transparence et reporting proactif : Promotion d'une culture organisationnelle où chaque collaborateur se sent responsabilisé et en sécurité pour signaler near-miss, risques potentiels ou inefficacités,

sans crainte de répercussions, transformant chaque signalement en opportunité d'apprentissage et d'amélioration systémique.

5. Approche scientifique et basée sur les données : Prise de décision fondée sur l'analyse des données et des preuves (evidence-based management), suivi par des indicateurs clés de performance (KPI) et benchmarking continu avec des standards internationaux du secteur.
6. Intégration centrée sur l'hôte : Extension du modèle de soins centré sur le patient de Fresenius à l'ensemble de l'expérience de l'hôte, avec une approche holistique considérant chaque interaction comme partie intégrante du parcours de bien-être.

L'adoption de ce cadre d'excellence positionne **Terme Preistoriche Resort & Spa** à la pointe de la gestion contemporaine, où les protocoles d'une excellente clinique internationale sont appliqués pour définir un nouveau standard inégalé de qualité dans l'hospitalité thermale globale.

2.3 Professionnels de l'activité sanitaire

Administratrice déléguée : Docteure Angela Stoppato

Directrice générale : Docteure Angela Stoppato

Directrice médicale : Docteure Maria Chirulli

Wellness Manager : Erika Tosato

Superviseur du service des soins : Giada Olivetto

Responsable de la vigilance (RAV) : Yolanda Cruz Navarro

Médecins physiatres : Docteures R. Riviezzo, R. Duca, Masitto

Physiothérapeutes : Yolanda Cruz Navarro, Lorenzo Convento

Opérateurs thermaux : Alina Ciuperca, Mirco Busetto, Elena Ruggenenti, Vanessa Guarnieri

CHAPITRE 3 : ARCHITECTURE DE L'OFFRE SANITAIRE ET THÉRAPEUTIQUE

3.1 Établissement Thermal

3.1.1 La thérapie thermale dans le contexte euganéen

L'Établissement thermal de Terme Preistoriche Resort & Spa s'inscrit pleinement dans le prestigieux complexe des Terme Euganee, le district thermal le plus vaste et spécialisé d'Europe, reconnu internationalement pour l'excellence de ses pratiques de boue-balnéothérapie et de thérapies par inhalation.

Les eaux, d'origine météorique, sont profondément enrichies par l'énergie géothermique du sous-sol euganéen, jaillissant à la source à une température constante et pure de 87 °C, constituant une ressource hydro-minérale d'une valeur inestimable et unique au monde.

Grâce à un engagement constant envers l'excellence clinique, notre Établissement thermal, en association scientifique avec le Centro Studi Termali Pietro D'Abano, a obtenu du Ministère italien de la Santé la qualification de 1er niveau supérieur.

Cette reconnaissance, le niveau le plus élevé prévu par la réglementation en vigueur, atteste non seulement de l'extrême qualité thérapeutique des prestations fournies, mais aussi du respect rigoureux des protocoles de protection de la ressource thermale et de la sécurité du patient.

Les activités de recherche menées par le Centro Studi Termali Veneto Pietro D'Abano ont permis d'analyser en profondeur les composants primaires de la ressource thermale — eau, algues et boues — et de suivre scientifiquement les effets cliniques de la fangothérapie, garantissant ainsi l'excellence absolue, la sécurité et la conformité evidence-based de toutes les thérapies proposées.

3.1.2 L'eau salso-bromo-iodée hyperthermale : genèse et unicité

Les eaux du Bassin Euganéen appartiennent à la catégorie des eaux souterraines profondes.

Leur genèse, exceptionnelle et complexe, détermine leur unicité physico-chimique irrépétable.

Le cycle commence dans les bassins intacts des Monts Lessini, dans les Préalpes vénètes. De là, les eaux météoriques effectuent un trajet souterrain d'environ 80 kilomètres, s'infiltrant à travers la roche calcaire et s'enfonçant à des profondeurs comprises entre 2 000 et 3 000 mètres.

Dans cet environnement souterrain, caractérisé par de hautes températures et de très fortes pressions, les eaux demeurent pour une période de maturation de 25 à 30 ans. Au cours de ce long séjour, elles s'enrichissent progressivement en sels minéraux et oligo-éléments, acquérant leur composition caractéristique.

Le résultat final de ce processus géologique millénaire est une eau classée comme salso-bromo-iodée hyperthermale, avec un résidu sec à 180 °C compris entre 5 et 6 grammes par litre.

Cette concentration exceptionnellement élevée de sels dissous (chlorure de sodium, brome, iodé, sulfates, calcium) confère à cette eau sa valeur thérapeutique remarquable et largement reconnue.

Ce patrimoine est protégé par un cadre réglementaire national et régional strict, qui en encadre l'utilisation, interdit tout usage indiscriminé et prévient son épuisement, garantissant ainsi la pérennité d'une tradition thérapeutique pluriséculaire.

3.1.3 Aperçu des principaux traitements

A. FANGOBALNÉOTHÉRAPIE

La boue thermale est un système biologique complexe, résultant de la symbiose de trois composants :

1. Solide : Argile d'origine volcanique euganéenne, sélectionnée pour sa pureté.
2. Liquide : Eau salso-bromo-iodée hyperthermale, prélevée directement à la source.
3. Biologique : Populations de micro-organismes (cyanobactéries) et de diatomées qui se développent pendant la maturation.

Protocole de maturation: Le processus de maturation, d'une durée de 50 à 60 jours, se déroule dans des bassins dédiés (matureta), où la boue est maintenue en contact continu avec un flux constant d'eau thermale. La température et la composition chimique unique de l'eau euganéenne favorisent la prolifération des algues unicellulaires (diatomées) et le développement de colonies de cyanobactéries.

Ces micro-organismes, par leur métabolisme, modifient la structure physico-chimique du composé, l'enrichissant en principes actifs et lui conférant ses propriétés thérapeutiques définitives.

Propriétés thérapeutiques: La boue mature possède une grande capacité thermique et adhésive, ce qui lui permet de transmettre chaleur et principes actifs de manière prolongée et homogène à la zone traitée.

Protocole opératoire:

1. Application : La boue, chauffée à la température thérapeutique prescrite (généralement 38-39 °C), est appliquée en cataplasme local ou total pendant un temps défini (environ 15-20 minutes).
2. Retrait : Suivi d'une douche d'enlèvement pour retirer la boue.
3. Immersion : Le patient poursuit par un bain individuel dans une baignoire d'eau thermale (36-38 °C), éventuellement enrichie en ozone médical pour renforcer l'effet vasodilatateur et trophique.
4. Réaction (phase de sudation) : Le traitement se termine par une période de repos d'environ 20-30 minutes sur des lits adaptés, dans un environnement thermiquement contrôlé, pour permettre la sudation complète et la stabilisation du système cardiovasculaire.

Cycle de soins standard: 12 applications, à réaliser de préférence sur une période de 2 semaines.

La durée peut être modifiée sur indication médicale précise.

Notes opératoires importantes:

- Prescription médicale obligatoire.

- Les soins conventionnés avec le SSN doivent être réalisés dans les 60 jours suivant la date de prescription.
- Le traitement doit s'effectuer le matin, de préférence à jeun ou au moins 5 heures après le repas principal.
- À l'issue de la phase de réaction, un temps d'acclimatation d'au moins 20 minutes dans un environnement protégé est nécessaire avant l'exposition à l'air libre.

B. BALNÉOTHÉRAPIE

- Température de l'eau : 36 – 38 °C

- Durée de l'immersion : 15 – 20 minutes (suivies de 20-30 minutes de phase de réaction)

- Fréquence : 1 application par jour

- Cycle de soins standard : 12 bains

- Modalité : Immersion complète ou partielle du corps dans des baignoires individuelles

Notes : Le traitement s'effectue le matin, à jeun ou au moins 5 heures après le repas principal. Il est recommandé d'associer un massage thérapeutique par la suite pour renforcer les effets myorelaxants et vasculaires.

C. MASSOTHÉRAPIE

Le massage constitue une thérapie complémentaire idéale pour potentialiser les effets de la fangobalnéothérapie.

- Objectif : Thérapeutique (décontracturant, drainant), relaxant, tonifiant

- Avantage synergique : La chaleur induite par les traitements thermaux préliminaires rend les tissus musculaires plus réceptifs à la manipulation, maximisant l'efficacité décontractante et favorisant la relaxation psychophysique ainsi que la circulation périphérique

- Durée : 25 ou 50 minutes, selon la prescription et la zone à traiter

D. INHALATIONS ET AÉROSOLTHÉRAPIE

Ces techniques exploitent les propriétés mucolytiques, anti-inflammatoires et assainissantes de l'eau thermale nébulisée pour le traitement des affections des voies respiratoires supérieures et inférieures.

Protocoles distinctifs:

- Inhalation à jet de vapeur :

- Mécanisme : L'eau thermale à 38 °C est nébulisée en particules de taille moyenne-grande (8-10 microns)

- Cible anatomique : Voies respiratoires supérieures (nez, pharynx, larynx)

- Durée : 10 minutes

- Distance : 10-20 cm de l'appareil

- Technique respiratoire : Respiration lente et naturelle, alternant inspiration par le nez et par la bouche

- Volume inhalé : 1 – 1,5 litre d'eau nébulisée par cycle

2. AÉROSOLTHÉRAPIE

- Mécanisme : Nébulisation de l'eau thermale en particules fines (2-4 microns)
- Cible anatomique : Atteint les voies respiratoires moyen-inférieures (jusqu'à la trachée et les bronches)
- Dispositifs : Fourche nasale, embout buccal ou masque (ce dernier recommandé pour les patients pédiatriques)
- Durée : 6-10 minutes, pouvant être progressivement augmentée
- Note technique : Lors de l'utilisation de la fourche nasale, la positionner horizontalement au niveau des choanes, en évitant tout traumatisme des cornets nasaux

Précaution générale: Après ces deux types d'application, en raison du microclimat chaud et humide des locaux, il est recommandé au patient de rester quelques minutes dans les espaces attenants avant d'accéder à d'autres zones de l'établissement.

3.2 Cabinet de Médecine Physique et de Rééducation

3.2.1 Philosophie et mission du cabinet

Le Cabinet de Médecine Physique et de Rééducation de Terme Preistoriche Resort & Spa se positionne comme un centre d'excellence pour le diagnostic fonctionnel, la thérapie rééducative et le recouvrement optimal des capacités motrices. Notre mission repose sur le principe incontournable de personnalisation absolue du parcours thérapeutique, reconnaissant que chaque individu constitue une entité bio-psycho-sociale unique avec des besoins spécifiques et irrépétables. L'approche adoptée est holistique et pluridisciplinaire, visant la réduction de la symptomatologie douloureuse aiguë et chronique de l'appareil neuro-musculo-squelettique, le rétablissement de la fonctionnalité et l'amélioration globale de la qualité de vie du patient.

Le parcours rééducatif, défini à la suite d'une évaluation spécialisée en Médecine Physique et Rééducation, est planifié et mis en œuvre par une équipe de physiothérapeutes hautement qualifiés, intégrant de manière synergique des méthodes de pointe.

3.2.2 Structure et logistique du cabinet

La structure est conçue pour allier efficacité thérapeutique, confort maximal et respect strict de la vie privée, créant un environnement entièrement dédié à la rééducation.

- ✓ **Cabines individuelles:** Le cabinet dispose de 5 cabines individuelles, chacune équipée d'une porte et d'une fenêtre, d'un éclairage naturel et artificiel réglable, ainsi que de systèmes de ventilation avancés. Toutes les cabines sont pourvues de tables électro-hydrauliques de dernière génération, ajustables en hauteur et en inclinaison, facilitant l'accès des patients et garantissant une ergonomie optimale pour le thérapeute.

- ✓ Cabine pour la rééducation du plancher pelvien: Une cabine est spécifiquement dédiée à la rééducation urogynécologique et proctologique, équipée de sanitaires complets (WC, bidet, lavabo) et de dispositifs spécialisés pour le biofeedback et l'électrostimulation sélective.
- ✓ Cabinets médicaux: Deux cabinets séparés et insonorisés sont réservés aux consultations spécialisées en médecine physique et rééducation, assurant la confidentialité nécessaire pour la collecte de l'anamnèse, l'examen clinique et la rédaction du Plan Thérapeutique Individuel (PTI).
- ✓ Salle de rééducation: Un espace de 80 m² équipé de poids libres, tapis élastiques, miroirs, barres murales et technologies pour la rééducation posturale et proprioceptive.
- ✓ Zones pour l'hydrokinésithérapie: L'accès direct aux piscines thermales permet d'intégrer les protocoles de rééducation avec l'hydrokinésithérapie, exploitant les propriétés physiques de l'eau (flottabilité, viscosité, pression hydrostatique) ainsi que les bienfaits biologiques de l'eau thermale.
- ✓ Zone d'accueil: Une zone dédiée distincte est prévue pour l'accueil et l'orientation des patients au sein du service.

3.2.3 Panorama des techniques de rééducation

A. THÉRAPIE MANUELLE

La thérapie manuelle constitue le fondement de la relation thérapeutique et de l'approche manuelle du patient. Elle inclut un vaste répertoire de techniques d'évaluation et de traitement basées sur le raisonnement clinique.

Mécanisme d'action: Manipulations et mobilisations des tissus mous (muscles, fascias, tissu conjonctif) ainsi que des structures capsulo-ligamentaires et articulaires. Elle agit par des mécanismes neurophysiologiques locaux (amélioration du trophisme tissulaire, relâchement myofascial) et réflexes (modulation de la douleur, régulation du tonus neuro-végétatif).

Objectif: Rétablir la mobilité articulaire, réduire la tension musculaire, soulager la douleur et améliorer la fonction.

B. LASERTHÉRAPIE HAUTE PUISSANCE (HPLT – High Power Laser Therapy)

La laserthérapie représente l'excellence de la biostimulation non invasive. Notre cabinet utilise des lasers à diode de Classe IV, caractérisés par une puissance de crête élevée et une profondeur de pénétration tissulaire supérieure.

Mécanisme d'action (Photobiomodulation): L'énergie photonique du laser (longueurs d'onde comprises entre 800 et 1000 nm) est absorbée par les chromophores intracellulaires, en particulier le cytochrome C oxydase des mitochondries. Cela déclenche une cascade d'événements biochimiques : augmentation de la synthèse d'ATP, modulation des espèces réactives de l'oxygène (ROS), activation des facteurs de transcription génétique.

Effets: Puissante action anti-inflammatoire, anti-oedématuse, biostimulante (cellulaire et vasculaire) et analgésique

Protocole: Traitement de 10 à 20 minutes, appliqué en contact ou à distance sur une peau intacte. Une sensation agréable de chaleur est ressentie.

Indications: Tendinopathies (épicondylite, tendon d'Achille), enthésopathies, arthrose, contractures musculaires, neuropathies périphériques, plaies et ulcères cutanés.

Contre-indications absolues: Néoplasies actives, grossesse, épilepsie photosensible. Protection oculaire obligatoire pour le patient et le praticien.

C. ULTRASONS THÉRAPIE

Technique physique instrumentale utilisant des ondes mécaniques dont la fréquence dépasse le seuil de l'audition humaine (>20 000 Hz).

Mécanisme d'action:

1. Effet thermique : Conversion de l'énergie mécanique en chaleur endogène dans les tissus profonds (particulièrement à 1 MHz), entraînant vasodilatation et augmentation du métabolisme.
2. Effet mécanique (cavitation) : Micro-massage cellulaire modifiant la perméabilité membranaire et activant les processus d'échange ionique.

Paramètres: Fréquences de 1 MHz (pénétration profonde) ou 3 MHz (pénétration superficielle). Modes continu (effet thermique prédominant) ou pulsé (effet mécanique/anti-inflammatoire prédominant).

Indications: Pathologies des tissus mous (contractures, élongations), séquelles de traumatismes, calcifications tendineuses, raideurs articulaires.

Contre-indications: Zones avec prothèses métalliques, stimulateurs cardiaques (pacemakers), zones de croissance osseuse, tissus ischémiques, grossesse (abdomen et rachis lombosacré).

D. TECAR THÉRAPIE (Transfert Énergétique Capacitif-Résistif)

La diathermie de contact (TECAR) est une méthode d'électrothérapie haute fréquence (0,45 – 1,2 MHz) qui génère une chaleur endogène profonde dans les tissus.

Mécanisme d'action: Un générateur délivre un courant haute fréquence qui, en interagissant avec la résistance des tissus biologiques (effet Joule), provoque une augmentation de la température interne.

Modes d'application:

1. Mode capacitif: Pour les tissus à fort contenu en eau (muscles, vaisseaux, lymphé). Agit principalement sur le trophisme et le drainage.
2. Mode résistif: Pour les tissus à faible teneur en eau et haute résistance (os, tendons, ligaments, capsules articulaires). Agit en profondeur sur les structures denses.

Effets: Hyperémie profonde, augmentation du métabolisme cellulaire, stimulation du drainage veino-lymphatique, activation de la réparation tissulaire, effet analgésique.

Contre-indications absolues: Porteurs de pacemaker ou de dispositifs électroniques implantés, néoplasies, grossesse, thrombophlébites actives.

E. ÉLECTROTHÉRAPIE ANTALGIQUE ET EXCITOMOTRICE

L'électrothérapie utilise des courants électriques aux paramètres spécifiques pour obtenir des effets thérapeutiques.

Principaux courants et applications:

- TENS (Stimulation Électrique Nerveuse Transcutanée) : Courants basse fréquence et haute intensité pour le contrôle de la douleur via le mécanisme du « Gate Control » et la libération d'endorphines.
- Courants Diodynamiques (de Bernard) : Impulsions unidirectionnelles basse fréquence avec un effet analgésique marqué (hyperpolarisation des fibres nociceptives) et trophique.
- Électrostimulation Neuromusculaire (ESNM) : Utilisation de courants rectangulaires ou faradiques pour provoquer une contraction musculaire. Indiquée pour prévenir l'atrophie liée à l'immobilisation, renforcer sélectivement la musculature et rééduquer le contrôle neuromoteur.
- Ionophorèse : Courant continu (galvanique) permettant de véhiculer des médicaments topiques (AINS, corticoïdes) à travers la barrière cutanée, en profondeur, sans effets systémiques.

Contre-indications générales: Pacemaker, grossesse, zones de hypoesthésie cutanée, infections ou processus néoplasiques locales.

F. SÉANCE INDIVIDUELLE DE KINÉSITHÉRAPIE EN SALLE

Au cœur du parcours de rééducation, la kinésithérapie active et assistée est réalisée en salle sous la supervision constante du kinésithérapeute.

Contenu: Le programme est entièrement personnalisé et peut inclure :

- Rééducation fonctionnelle spécifique pour un geste sportif ou une activité professionnelle.
- Réathlétisation post-blessure.
- Renforcement musculaire ciblé.
- Rééducation proprioceptive et du contrôle moteur.
- Stabilisation du tronc et rééducation posturale.

Avantage: L'accompagnement constant du thérapeute garantit l'exécution correcte des exercices, le respect des charges de travail, la sécurité du patient et l'optimisation de l'efficacité et de l'efficience du rétablissement.

3.3 Unité Spécialisée de Rééducation du Plancher Pelvien

3.3.1 Cadre Clinique et Spécialiste

La rééducation du plancher pelvien constitue une discipline hautement spécialisée au sein de la physiothérapie, dédiée au diagnostic fonctionnel et au traitement conservateur des dysfonctions périnéales. Ce dernier représente un système musculo-fascial complexe, intrinsèquement lié aux systèmes urologique, gynécologique, colo-proctologique et neuromusculaire, dont l'intégrité fonctionnelle est essentielle pour la santé globale de la personne.

Aux **Terme Preistoriche**, une Unité Spécialisée a été créée afin d'offrir un cadre clinique alliant confidentialité absolue et haut niveau de professionnalisme.

L'approche adoptée est holistique et intégrée, visant à considérer non seulement la dimension physique de la dysfonction, mais aussi ses implications émotionnelles, relationnelles et sociales, dans une perspective de prise en charge globale de la personne.

Le patient est accompagné avec la plus grande discrétion et compétence tout au long du parcours thérapeutique, de l'évaluation initiale à l'atteinte des objectifs rééducatifs convenus.

3.3.2 Domaines d'Intervention Clinique

L'Unité est chargée de la prise en charge d'un large éventail de conditions cliniques, parmi lesquelles:

- Incontinence urinaire : d'effort, d'urgence, mixte ou post-chirurgicale.
- Incontinence fécale et incontinence gazeuse.
- Prolapsus des organes pelviens (Pelvic Organ Prolapse - POP) : cystocèle, hystérocele, rectocèle, enterocele de grade léger à modéré.
- Syndromes douloureux pelviens chroniques (Chronic Pelvic Pain Syndromes - CPPS) : dyspareunie (superficielle et profonde), vulvodynies, vestibulodynies, vaginisme, prostatite chronique non bactérienne/prostatodynie.
- Dysfonctions sexuelles d'origine musculo-tensive.
- Douleur lombaire chronique avec composante de dysfonction du plancher pelvien.
- Préparation à l'accouchement et rééducation post-partum.
- Rééducation pré- et post-chirurgicale en urologie, gynécologie et proctologie.

3.3.3 Méthodologies et Techniques Rééducatives Avancées

Le traitement repose sur des protocoles *evidence-based* et sur des technologies de pointe, appliqués exclusivement par des physiothérapeutes spécialisées et formées à ces pratiques avancées.

A. THÉRAPIE MANUELLE SPÉCIALISÉE

La thérapie manuelle constitue le pilier central du parcours de rééducation, structurée selon une séquence logique et progressive d'interventions:

1. Phase 1 : Éducation et Prise de Conscience (Awareness): À l'aide de modèles anatomiques, du biofeedback et de techniques de palpation, le patient est guidé pour identifier et percevoir correctement la région périnéale, dépassant souvent les tabous et les méconnaissances anatomiques.
2. Phase 2 : Élimination des Schémas Moteurs Erronés: Identification et rééducation des patterns dysfonctionnels (par ex. hypertonie paradoxale, synkinésies, manœuvre de Valsalva inappropriée) grâce à des techniques de relâchement myofascial, thérapie des points trigger et techniques d'inhibition.
3. Phase 3 : Rééquilibrage de la Fonction Musculaire: Application de techniques spécifiques pour le renforcement sélectif des muscles hypotoniques (par ex. exercices de Kegel guidés) ou pour le relâchement des muscles hypertoniques et douloureux (techniques d'étirement intra- et extra-cavitaire).
4. Phase 4 : Intégration dans la Fonction: Transfert de l'apprentissage moteur dans les activités de la vie quotidienne, professionnelle et sportive. Rééducation de la coordination musculaire profonde abdomen-périnée (synergie transverse de l'abdomen – élévateur de l'anus) et de la dynamique respiratoire correcte.

B. THÉRAPIE COMPORTEMENTALE ET DIÉTÉTIQUE (Behavioral Therapy)

Approche éducative et cognitive centrée sur l'empowerment du patient, visant à modifier les habitudes et comportements dysfonctionnels:

- ✓ Bladder Training & Bowel Training : Programmes structurés de rééducation des stimuli urinaires et intestinaux, visant à restaurer les rythmes physiologiques de vidange et à surmonter l'urgence mictionnelle ou intestinale.
- ✓ Gestion de la Pression Intra-Abdominale : Éducation à la mécanique corporelle pour éviter les pics de pression sur l'axe pelvien lors des activités quotidiennes (port de charges, toux, éternuements, défécation).
- ✓ Analyse et Modification de l'Alimentation : Conseils relatifs à l'apport en fibres et en liquides pour régulariser l'alvoet réduire l'irritation vésicale liée aux aliments acides ou irritants.

C. ÉLECTROSTIMULATION ET TECHNIQUES DE CONTRÔLE NEUROMUSCULAIRE

Les thérapies physiques instrumentales constituent des moyens adjutants de preuve d'efficacité reconnue dans la rééducation du plancher pelvien, s'intégrant de manière synergique aux méthodes manuelles et comportementales:

- Électrostimulation Endocavitaire : Utilisation de sondes vaginales ou rectales stériles et à usage unique, délivrant des courants excitomoteurs basse fréquence (typiquement 5-50 Hz) pour provoquer une contraction musculaire réflexe.

Indiquée pour le renforcement musculaire en cas d'hypotonie sévère et pour la neuromodulation des voies nerveuses impliquées dans le contrôle vésico-sphinctérien.

- Électrostimulation Superficielle : Réalisée à l'aide d'électrodes cutanées placées au niveau périnéal ou sacré, constitue une approche non invasive visant à la stimulation électrique fonctionnelle.

L'intégration synergique de ces méthodes, dans le cadre d'un protocole thérapeutique personnalisé, permet d'obtenir des résultats cliniques significatifs et durables, restituant au patient non seulement la fonction musculaire, mais également le bien-être global et la qualité de vie.

CHAPITRE 4 : MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

4.1 Soins Thermaux en Convention avec le Service Sanitaire National

Les assurés titulaires de la citoyenneté italienne ont, conformément à la réglementation en vigueur, le droit de bénéficier d'un cycle annuel de soins thermaux en convention avec le Service Sanitaire National (SSN).

4.1.1 Documents Requis

L'accès aux prestations conventionnées est subordonné à la présentation des documents suivants:

Ordonnance Médicale: Prescription rédigée par le Médecin Généraliste ou par un Spécialiste accrédité, dans laquelle doivent être explicitement indiqués : le code d'exonération le cas échéant, le diagnostic nosologique, la typologie précise du cycle thermal prescrit et le nombre de thérapies fango-balnéo ou inhalatoires autorisées.

Pièce d'Identité et Carte Sanitaire: Documents personnels en cours de validité permettant l'identification certaine de l'assuré.

4.1.2 Frais à la Charge de l'Assuré

Conformément aux dispositions légales, les participations financières suivantes (ticket) s'appliquent:

Assurés non exonérés: Paiement d'un montant de 55,00 € par cycle de soins, en vigueur depuis le 1er janvier 2017.

Assurés exonérés: Les patients exonérés pour faible revenu, pour pathologie (conformément au DM 329/99 et ses modifications) ou appartenant à des catégories d'invalides civils, ne versent que la part fixe de 3,10 € par ordonnance, conformément à l'Art. 68, paragraphe 2, de la Loi n° 448 du 23 décembre 1998.

4.2 Cabinet de Médecine Physique et de Rééducation

4.2.1 Accès en Régime Privé

L'accès aux prestations en libre pratique professionnelle se fait directement :

Consultations Spécialisées en Médecine Physique et Réadaptation: Évaluations diagnostiques et thérapeutiques, bilan fonctionnel et élaboration de plans de rééducation individualisés.

Soins de Kinésithérapie: Réalisation de cycles de thérapie manuelle, hydrothérapie, kinésithérapie, thérapie instrumentale de pointe et rééducation motrice personnalisée.

Prise de Rendez-vous: La réservation s'effectue directement, sans ordonnance obligatoire, auprès du Service de Réservation.

4.2.2 Accès en Convention avec l'INAIL

Pour l'activation d'un parcours de rééducation en convention avec l'Institut National pour l'Assurance contre les Accidents du Travail (INAIL), il est impératif de suivre la procédure suivante :

1. Phase Propositive du Patient: L'assuré doit demander à son médecin traitant l'envoi de la proposition thérapeutique à l'Institution, accompagnée d'un rapport médical détaillé et de la documentation clinico-diagnostique justificative.
2. Phase d'Instruction et d'Autorisation par l'INAIL: L'Institution, après réception de la demande, effectue les investigations nécessaires et émet la décision d'autorisation, qui est transmise téléatiquement à notre Structure, en précisant le plan thérapeutique approuvé et le nombre de séances autorisées.
3. Phase de Convocation Active: Ce n'est qu'après finalisation de la procédure d'autorisation et réception formelle de celle-ci par notre Structure que le Service des Réservations convoquera l'assuré pour définir le calendrier des séances, conformément aux prescriptions de l'Institution.

4.3 Soins en Régime Privé (Libre Pratique Professionnelle)

Pour une clientèle nationale et internationale à la recherche d'une approche du bien-être plus flexible et personnalisée, l'Établissement propose l'accès à ses services en libre pratique professionnelle.

Champ d'Application: Soins thermaux, parcours bien-être, traitements de physiothérapie et consultations spécialisées sans obligation de prescription.

Avantages: Possibilité de personnalisation complète des forfaits, délais d'attente réduits, accès pour les patients non résidents et possibilité d'effectuer des cycles supplémentaires en complément de ceux conventionnés.

Réservation: La procédure est directe, sans formalités administratives contraignantes.

4.4 Service de Réservation et Point de Contact avec l'Usager

Le Service de Réservation constitue l'interface principale et le centre de coordination pour l'organisation de toutes les prestations offertes par la Structure.

4.4.1 Horaires d'Ouverture au Public :

Jours de semaine (Lundi – Samedi): de 07h30 à 16h00, sans interruption.

Jour férié (Dimanche): de 11h30 à 20h00, pour garantir un service continu.

4.4.2 Référents Institutionnels:

Le contact avec l'usager est assuré par du personnel hautement spécialisé et constamment formé. Les référents pour les démarches de réservation sont:

Mme Giada Olivetto

Mme Serena Bregolin

4.5 Horaires de Prestation des Soins de Santé

Terme Preistoriche
Resort & Spa

Terme Preistoriche Srl
Via Castello, 5 - 35036
Montegrotto Terme (PD)
Italia

Tel +39 049.793477
P.IVA / C.F. 04603780281
R.E.A. 403449
Codice Univoco M5ITOJA

termepreistoriche
@termepreistoriche.it
www.termepreistoriche.it

La Structure garantit les horaires suivants pour la prestation des services, conçus pour optimiser les flux et assurer la meilleure qualité opérationnelle:

Service de Soins Thermaux:

Du lundi au samedi: de 06h00 à 13h00.

Motif: Exploitation optimale des propriétés de l'eau thermale durant les heures matinales et respect des temps physiologiques de réaction de l'organisme.

Dans le cas où il existerait des besoins thérapeutiques spécifiques et justifiés empêchant le patient de bénéficier des prestations durant la plage horaire habituelle en semaine, la Structure peut, sur demande motivée et accord préalable, envisager la prestation de traitements également le **dimanche**. Cette modalité est subordonnée à la faisabilité organisationnelle et à la réservation obligatoire avec un préavis suffisant.

Cabinet de Physiothérapie:

Du lundi au samedi : de 07h00 à 18h00.

Motif: Plage horaire étendue pour accueillir à la fois les traitements d'urgence et les programmes de rééducation complexes, garantissant une continuité thérapeutique.

Recommandation: la ponctualité est impérative. Il est conseillé de se présenter à la Structure avec un délai suffisant avant l'heure prévue de la prestation.

CHAPITRE 5 : SYSTÈME DE GARANTIE DE LA QUALITÉ, ACCRÉDITATION ET STANDARDS DE PRESTATION DE SOINS

5.1 Principes Fondamentaux et Cadre Légal de Référence

Le droit à la santé, consacré par l'article 32 de la Constitution italienne, se traduit par le droit du citoyen à accéder à des services de santé caractérisés par des standards de qualité élevés, définis à travers des paramètres de performance technique, de confort et d'humanisation des soins.

La qualité des prestations fournies ne constitue pas une option, mais un exigence intrinsèque et non négociable, dont la garantie implique la définition, le respect et le suivi continu de standards précis, établis selon des procédures transparentes et soumis à des contrôles périodiques.

Terme Preistoriche Resort & Spa opère en pleine conformité avec le cadre réglementaire national et régional, notamment le D. Lgs. 502/92, le D.Lgs. 229/99 et la L.R. Vénète n°22 de 2002, qui identifient dans l'accréditation institutionnelle l'instrument central pour promouvoir l'efficacité, l'efficience, l'adéquation des choix cliniques et organisationnels, et pour assurer la qualité des soins.

L'accréditation auprès de la Région Vénétie pour la fourniture de soins thermaux constitue pour la Structure une attestation de conformité aux niveaux les plus élevés requis, et représente un élément clé pour :

- ✓ Le Service National de Santé, qui garantit à ses bénéficiaires des prestations sûres, efficaces et appropriées.
- ✓ La Direction de l'établissement, pour laquelle l'accréditation constitue une validation objective et transparente du niveau qualitatif des services fournis.
- ✓ Le Citoyen-Usager, dont le droit à une assistance de qualité élevée et certifiée est ainsi reconnu et protégé.

5.2 Standards Organisationnels, Techniques et Professionnels

La Structure assure l'atteinte des standards qualitatifs grâce à la mise en œuvre d'un système intégré impliquant ressources, processus et professionnels.

Gestion des Urgences: L'établissement est doté de personnel formé aux premiers secours et à l'utilisation du défibrillateur semi-automatique externe (DAE), conformément aux directives de l'IRC (Italian Resuscitation Council). L'ambulatorio médical est constamment approvisionné en médicaments et dispositifs médicaux nécessaires à la gestion des principales urgences sanitaires.

Gouvernance Clinique et Surveillance Sanitaire: La Direction Sanitaire assure la supervision de toutes les activités cliniques, le respect des protocoles, la tenue des dossiers médicaux et la continuité des soins. Un service de garde médicale thermale, géré en convention avec le Centro Studi Termali Pietro D'Abano, est disponible de 03h00 à 12h00 (tél. 3384609337) pour gérer toute éventuelle situation critique survenant pendant le traitement.

Protocollo di Accesso alle Cure: Ogni paziente è sottoposto a visita medica preventiva obbligatoria prima di intraprendere qualsiasi ciclo di cure. Durante la visita, viene compilata una cartella clinica elettronica dedicata, finalizzata all'anamnesi, alla definizione della diagnosi idro-termale e alla prescrizione di un Piano Terapeutico Individuale (PTI) conforme agli standard regionali.

Standard di Qualità Specifici per Terapia: Ciascuna tipologia di terapia termale erogata (fango-balneoterapia, balneoterapia, inalazioni, aerosol, ecc.) è regolamentata da precisi standard di qualità tecnica definiti dalla Regione Veneto, dei quali la Struttura si fa rigoroso custode, garantendone la piena applicazione in ogni fase del processo.

5.3 Standards d'Accès et de Prestation des Services

Délais d'Attente: **Terme Preistoriche Resort & Spa** s'engage à garantir que le délai entre l'émission de l'ordonnance médicale et la première prestation du cycle de soins conventionné ne dépasse pas 7 jours ouvrables, conformément aux indicateurs de performance du système d'accréditation.

Fourniture des Prestations en Convention: L'établissement assure la dispensation des soins thermaux en convention avec le Service National de Santé jusqu'à l'épuisement du plafond de dépenses annuel fixé par la Région Vénétie. L'atteinte de ce plafond, communiquée en temps utile et avec transparence, entraîne la suspension des prestations en régime conventionné.

Les soins pourront alors être fournis exclusivement en libéral, après information complète du client/patient.

CHAPITRE 6 : DROITS, DEVOIRS ET PARTICIPATION ACTIVE DE L'USAGER

6.1 Charte des Droits du Client

Chaque utilisateur des services de Terme Preistoriche Resort & Spa bénéficie d'un ensemble de droits fondamentaux, que l'établissement s'engage à reconnaître, promouvoir et protéger en toutes circonstances, conformément aux principes de la Charte des Droits du Patient et à la réglementation en vigueur.

1. Droit à la Dignité et au Respect : Le client a le droit d'être accueilli, assisté et traité avec le plus grand respect, courtoisie et attention, dans la pleine reconnaissance de sa valeur humaine, de ses besoins cliniques, culturels et psychologiques spécifiques, ainsi que de son cadre de valeurs et de croyances religieuses.
2. Droit à une Information Claire et Transparente : Le client a le droit de recevoir des informations complètes, véridiques, compréhensibles et scientifiquement exactes concernant : la nature et les caractéristiques des services fournis ; les modalités d'accès aux parcours diagnostico-thérapeutiques ; le profil professionnel et les compétences du personnel ; les tarifs et conditions contractuelles.
3. Droit d'Identifier le Personnel : Le client a le droit d'identifier de manière immédiate et certaine tous les opérateurs avec lesquels il est en contact, grâce à l'obligation pour le personnel de porter et d'exposer de manière visible la carte d'identification, indiquant le nom et la qualification professionnelle.
4. Droit à la Communication et à la Compréhension : Le client a le droit de recevoir du personnel, médical ou non, des explications adaptées, complètes et proportionnées à son niveau de compréhension, concernant : diagnostics, pronostics, traitements proposés, bénéfices attendus, risques potentiels, alternatives possibles et procédures opérationnelles.
5. Droit à la Confidentialité et à la Protection des Données : Le client a droit à la protection intégrale de sa vie privée et de la confidentialité des informations le concernant. Le traitement des données personnelles, et plus encore des données sensibles (état de santé), s'effectue dans le strict respect du Règlement UE 2016/679 (RGPD), du D.Lgs. 196/2003 et des codes de déontologie, garantissant confidentialité maximale, sécurité et légitimité d'usage.

6.2 Charte des Devoirs du Client

Afin de garantir un service excellent, sûr et équitable pour l'ensemble des usagers et de favoriser une relation de collaboration constructive avec le personnel, le client est tenu de respecter les devoirs suivants:

1. Devoir de Comportement Responsable et Approprié : Adopter une conduite conforme à l'environnement sanitaire, respectueuse du calme, de la dignité et des droits des autres usagers, et coopérative sans entraver le travail du personnel de l'établissement.

2. Devoir de Soin et de Préservation du Patrimoine Structurel : Contribuer à la préservation des locaux, des équipements biomédicaux, du mobilier et des installations de l'établissement, en évitant les dommages, actes de vandalisme ou utilisations inappropriées, dans le respect du travail des opérateurs et de la collectivité.
3. Devoir de Communication Précoce des Annulations : Informer en temps utile de toute impossibilité à utiliser les services réservés, afin d'éviter le gaspillage de ressources (humaines, matérielles, financières) et de permettre la réaffectation des créneaux réservés à d'autres usagers sur liste d'attente, optimisant ainsi l'organisation du service.
4. Devoir de Respect du Règlement Intérieur : Observer scrupuleusement les règles énoncées dans le règlement de l'établissement, y compris l'interdiction stricte de fumer dans tous les espaces intérieurs (D.Lgs. 6/2016), le respect exact des horaires des thérapies et des consultations, ainsi que toute autre disposition visant à garantir la sécurité et le bon fonctionnement de la structure.
5. Devoir d'Information Consciente et Proactive : Adopter un rôle actif dans son parcours de soin, en s'informant de manière éclairée et en temps utile sur l'organisation, les services et les modalités d'exécution, exerçant ainsi pleinement son droit-devoir à une information correcte et complète.

6.3 Gestion des Réclamations et Signalements

En cas de présumée violation des principes réglementaires ou des dispositions de la présente Charte, les clients ont le droit d'activer les procédures de réclamation et de signalement.

1. Responsable du Processus : La gestion centralisée des demandes est confiée à l'Area Qualità, unité fonctionnelle indépendante chargée de garantir l'objectivité de l'instruction, la meilleure résolution possible et la juste interprétation du besoin exprimé par le client.
2. Modalités de Soumission : Les observations et réclamations peuvent être transmises par plusieurs canaux :
 - ✓ Oralement, au Bureau dédié.
 - ✓ Par questionnaire papier de Satisfaction Client.
 - ✓ Par communication téléphonique.
 - ✓ Par courrier écrit ou fax.
 - ✓ Par courriel électronique.
 - ✓ Par questionnaire en ligne, accessible via le QR code affiché aux points d'information de la Structure.
3. Délai de Soumission : Pour permettre un traitement efficace, il est recommandé de soumettre réclamations et signalements dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle le fait ou le comportement jugé préjudiciable a été constaté.
4. Délais de Réponse : Terme Preistoriche Resort & Spa s'engage à fournir une réponse formelle, écrite et motivée aux réclamations reçues par écrit dans un délai maximum de 30 jours à compter de leur réception.

Pour les réclamations exprimées oralement, lorsqu'une résolution immédiate n'est pas possible, un retour sera fourni dans le même délai.

6.4 Participation Active et Transparence

Terme Preistoriche Resort & Spa favorise et valorise la participation active des clients et des employés comme un outil fondamental de gouvernance clinique et d'amélioration continue de la qualité.

1. **Évaluation de la Satisfaction** : La distribution périodique de questionnaires de satisfaction, anonymes et non traçables à l'individu, constitue une pratique systématique. Ces questionnaires sont conçus pour mesurer la qualité perçue selon plusieurs dimensions : relationnelle, technique et professionnelle, organisationnelle et environnementale.
2. **Analyse et Utilisation des Données** : Les données recueillies font l'objet d'analyses statistiques et qualitatives approfondies, visant non pas une simple mesure quantitative, mais l'identification des leviers de satisfaction, des dysfonctionnements systémiques et des axes prioritaires d'amélioration.
3. **Transparence et Rétroaction** : Les observations et suggestions des utilisateurs représentent un patrimoine informationnel inestimable, systématiquement exploité pour orienter les choix stratégiques, allouer les ressources, concevoir de nouveaux services et éléver en permanence les standards de qualité.

CHAPITRE 7 : TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

7.1 Cadre Légal et Principes Généraux

Terme Preistoriche Resort & Spa, en qualité de Responsable du Traitement, opère en pleine conformité avec le cadre législatif européen et national relatif à la protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et le D.Lgs. 196/03, qui harmonise la législation nationale avec ledit règlement.

Le traitement des données personnelles des utilisateurs, incluant les données administratives et d'état civil, ainsi que, de manière prédominante, les données révélant l'état de santé (définies comme « données particulières » par l'art. 9 du RGPD), est réalisé dans le plein respect des droits, libertés fondamentales et dignité des personnes concernées, conformément aux principes de légalité, loyauté, transparence, limitation des finalités et minimisation des données.

7.2 Mesures Techniques et Organisationnelles Spécifiques au Contexte Thermal

L'établissement met en œuvre un système de sécurité différencié et multi-niveaux, structuré comme suit:

- Séparation physique et logique des données : Les flux d'informations administratives et cliniques sont gérés sur des systèmes distincts et séparés. L'accès aux dossiers médicaux électroniques est restreint par des identifiants personnalisés, attribués en fonction du rôle professionnel (médecin, physiothérapeute, réceptionniste).
- Pseudonymisation : Le système de réservation utilise des codes identifiants uniques qui remplacent les données personnelles immédiatement identifiables dans les communications opérationnelles entre les services.
- Conception architecturale respectueuse de la vie privée : Les espaces sont conçus pour minimiser les interférences sonores et visuelles. Les cabines thérapeutiques, zones d'attente et parcours dédiés contribuent à protéger la confidentialité physique de l'utilisateur.
- Formation spécialisée du personnel : L'ensemble du personnel, sanitaire et non sanitaire, bénéficie d'une formation obligatoire et continue sur la protection des données dans le contexte thermal, avec un accent particulier sur la gestion des informations sensibles dans les espaces communs.

7.3 Droits de la Personne Concernée et Exercice de Ceux-ci

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, l'utilisateur bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité des données et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés auprès du Responsable du Traitement ou du Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer – DPO), dont les coordonnées sont indiquées dans la Notice Privacy complète, consultable à la réception et sur le site web institutionnel.

7.4 Communication à des Tiers et Transferts

Les données personnelles sont traitées exclusivement par le personnel autorisé de l'établissement et par les personnes expressément désignées en tant que Responsables du traitement. Toute communication à des tiers (par exemple, médecins traitants, spécialistes externes, ULSS) n'intervient qu'à des fins thérapeutiques ou en vertu d'une obligation légale, dans le strict respect des principes de nécessité et de pertinence. Aucun transfert de données vers des pays hors UE n'est prévu.

Terme Preistoriche Resort & Spa s'engage à allier l'ancienne tradition de l'hospitalité thermale aux garanties juridiques et technologiques les plus avancées, afin que le soin du corps s'effectue dans un cadre de confiance absolue et de confidentialité inviolable.

CHAPITRE 8 : TARIFS, MODALITÉS DE PAIEMENT ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

8.1 Tarifs et Listes de Prix

Les tarifs de l'ensemble des services de soins sont publiés sur le site web officiel. Les tarifs des cures en convention sont fixés par le Système de Santé National (S.S.N.).

8.2 Modalités de Paiement

Les moyens de paiement suivants sont acceptés : espèces (dans les limites prévues par la loi), cartes de crédit/débit (Visa, Mastercard, Maestro), virement bancaire (pour les forfaits et réservations anticipées).

8.3 Politiques de Modification et d'Annulation (Résiliation)

Réservations de séjours et forfaits : annulation gratuite jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée. Passé ce délai, l'acompte versé sera retenu. Soins individuels : une annulation au moins 24 heures avant l'heure réservée est requise. En cas de non-présentation (no show) ou d'annulation hors délai, le patient devra s'acquitter d'une pénalité correspondant au montant total du traitement.

8.4 Patients en Convention (ULSS)

Pour les réservations de soins en convention avec le Système de Santé, les mêmes délais d'annulation que pour les patients privés s'appliquent. En cas de non-annulation au moins 24 heures avant le traitement ou de non-présentation, le patient est tenu de régler une pénalité équivalente au montant du soin, même si le patient bénéficie de l'exonération prévue par la DGR 626/2024 et la L.R. 30/2016, art. 38, c. 12.

CHAPITRE 9 : INFORMATIONS PRATIQUES ET CONTACTS

9.1 Comment Nous Rejoindre

Le complexe thermal **Terme Preistoriche Resort & Spa** est situé au cœur du Bassin Euganeo, à Montegrotto Terme (PD), facilement accessible par différents modes de transport.

Adresse:

Terme Preistoriche Resort & Spa
Via Castello, 5
35036 Montegrotto Terme (PD)
Italie

En voiture:

- ✓ **Depuis l'Autoroute A4 Milan-Venise:** sortie « Terme Euganee », puis suivre les indications pour Montegrotto Terme. L'établissement se trouve à environ 3 km de la sortie.
- ✓ **Depuis l'Autoroute A13 Bologne-Padoue:** sortie « Padova Sud », puis continuer en direction d'Abano/Montegrotto Terme.
- ✓ **Coordonnées GPS:** 45.3270° N, 11.7858° E (coordonnées indicatives pour Via Castello, 5).

En train:

- ✓ La gare de Montegrotto Terme se situe sur la ligne Venise-Padoue-Bologne. L'établissement se trouve à environ 1,2 km de la gare (15 minutes à pied ou 3 minutes en taxi).

En avion:

- ✓ **Aéroport Marco Polo de Venise (VCE):** environ 70 km.
- ✓ **Aéroport Valerio Catullo de Vérone (VRN):** environ 90 km.
- ✓ **Aéroport de Trévise (TSF):** environ 50 km.

Parking: L'établissement met à disposition des clients un parking sécurisé et gratuit.

9.2 Contacts et Coordonnées

Adresse de courrier électronique certifié (PEC) : termepreistoriche@legalmail.it

Adresse email ordinaire : info@termepreistoriche.it

Email Réservations/Soins : salute@termepreistoriche.it

Site web : www.termepreistoriche.it

Numéro de téléphone standard : 049 793 477

La présente Charte des Services a été rédigée le 10 octobre 2025 et est entrée en vigueur à cette même date.

La Direction s'engage à soumettre le document à une révision périodique dans un délai de 12 mois à compter de sa publication, et en tout état de cause chaque fois que des mises à jour s'avèrent nécessaires en raison de :

- Modifications législatives ou réglementaires;
- Changements significatifs dans l'organisation ou l'offre de services;
- Résultats des systèmes de suivi et de réclamation indiquant la nécessité d'intégrations ou de modifications.

Chaque révision sera menée avec le même souci de **participation, de transparence et d'amélioration continue** qui a guidé la rédaction du présent document.

Avertissement sur les droits d'auteur et l'utilisation du document

La présente Charte des Services est rédigée et mise à jour par Hotel Terme Preistoriche Resort & SPA, Montegrotto Terme (Padoue), dans le souci de garantir la transparence et la qualité des services offerts.

Tous les contenus textuels, descriptions et modalités opérationnelles figurant dans ce document constituent une création originale de l'établissement et sont protégés conformément à la loi italienne n° 633 du 22 avril 1941 sur le droit d'auteur, ainsi que ses modifications ultérieures.

La consultation est autorisée à des fins informatives et de transparence, mais la reproduction totale ou partielle, la diffusion ou l'utilisation à des fins commerciales ou concurrentielles est interdite sans autorisation écrite préalable de la Direction.

© 2025 Terme Preistoriche Resort & SPA – Tous droits réservés

Directrice Générale

Dre Angela Stoppato



Terme Preistoriche
Resort & Spa

Terme Preistoriche Srl
Via Castello, 5 - 35036
Montegrotto Terme (PD)
Italia

Tel +39 049.793477
P.IVA / C.F. 04603780281
R.E.A. 403449
Codice Univoco M5ITOJA

termepreistoriche
@termepreistoriche.it
www.termepreistoriche.it