

CARTA DEI SERVIZI SANITARI 2025 - TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

Sommario

CAPITOLO 1: PREAMBOLO, PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Preambolo Istituzionale
- 1.2 Presentazione dell'Amministratrice Delegata
- 1.3 Relazione della Direzione Sanitaria
- 1.4 Principi Fondamentali ed Equità del Servizio
 - 1.4.1 Princípio di Universalità ed Equità di Accesso
 - 1.4.2 Princípio di Qualità, Sicurezza ed Eccellenza delle Prestazioni
 - 1.4.3 Princípio di Appropriatezza e Personalizzazione della Cura
 - 1.4.4 Princípio di Integrazione Ospite-Ambiente (Nexus Saluber)
 - 1.4.5 Princípio di Accoglienza, Umanizzazione delle Cure e Dignità della Persona
 - 1.4.6 Princípio di Trasparenza, Partecipazione e Responsabilità

CAPITOLO 2: IDENTITÀ, STORIA E GOVERNANCE

- 2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa: Tra Storia, Innovazione e Visione Terapeutica
- 2.2 Politica Aziendale Integrata di Eccellenza e Sostenibilità
- 2.3 Professionisti dell'Attività Sanitaria

CAPITOLO 3: ARCHITETTURA DELL'OFFERTA SANITARIA E TERAPEUTICA

- 3.1 Stabilimento Termale
 - 3.1.1 La Terapia Termale nel Contesto Euganeo
 - 3.1.2 L'Acqua Salso-Bromo-Iodica Ipertermale: Genesi e Unicità
 - 3.1.3 Panoramica dei Trattamenti Principali
 - A. Fango-balneoterapia
 - B. Balneoterapia
 - C. Massoterapia
 - D. Inalazioni e Aerosolterapia
- 3.2 Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa
 - 3.2.1 Filosofia e Mission dell'Ambulatorio
 - 3.2.2 Struttura e Logistica dell'Ambulatorio
 - 3.2.3 Panoramica delle Tecniche Riabilitative
 - A. Terapia Manuale

- B. Laserterapia ad Alta Potenza (HPLT)
- C. Ultrasuonoterapia
- D. Tecarterapia (Trasferimento Energetico Capacitivo-Resistivo)
- E. Elettroterapia Antalgica ed Eccitomotoria
- F. Seduta Individuale di Chinesiterapia in Palestra
- 3.3 Unità Specialistica di Riabilitazione del Pavimento Pelvico
 - 3.3.1 Inquadramento Clinico-Specialistico
 - 3.3.2 Ambiti di Intervento Clinico
 - 3.3.3 Metodologie e Tecniche Riabilitative Avanzate
 - A. Terapia Manuale Specialistica
 - B. Terapia Comportamentale e Dietetica (Behavioral Therapy)
 - C. Elettrostimolazione e Tecniche di controllo neuromuscolare

CAPITOLO 4: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

- 4.1 Trattamenti Termali in Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale
 - 4.1.1 Documentazione Richiesta
 - 4.1.2 Oneri a Carico dell'Assistito
- 4.2 Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa
 - 4.2.1 Accesso in Regime Privato
 - 4.2.2 Accesso in Convenzione con INAIL
- 4.3 Trattamenti in Regime Privato (Libero Professione)
- 4.4 Ufficio Prenotazioni e Punto di Contatto con l'Utente
 - 4.4.1 Orari di Apertura al Pubblico
 - 4.4.2 Referenti Istituzionali
- 4.5 Orari di Erogazione delle Prestazioni

CAPITOLO 5: SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E STANDARD ASSISTENZIALI

- 5.1 Principi Fondamentali e Quadro Normativo di Riferimento
- 5.2 Standard Organizzativi, Strumentali e Professionali
- 5.3 Standard di Accesso e di Erogazione del Servizio

CAPITOLO 6: DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE ATTIVA DELL'UTENZA

- 6.1 Statuto dei Diritti del Cliente
- 6.2 Statuto dei Doveri del Cliente
- 6.3 Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni
- 6.4 Partecipazione Attiva e Trasparenza

CAPITOLO 7: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

- 7.1 Quadro Normativo di Riferimento e Principi Generali
- 7.2 Misure Tecnico-Organizzative Specifiche per il Contesto Termale
- 7.3 Diritti dell'Interessato e Esercizio degli Stessi
- 7.4 Comunicazione a Terzi e Trasferimenti

CAPITOLO 8: TARIFFE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E CONDIZIONI DI RECESSO

- 8.1 Tariffe e Listini
- 8.2 Modalità di Pagamento
- 8.3 Politiche di Modifica e Cancellazione (Recesso)

CAPITOLO 9: INFORMAZIONI PRATICHE E CONTATTI

- 9.1 Come Raggiungerci
- 9.2 Contatti e Recapiti

CAPITOLO 1: PREAMBOLO, PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Preambolo Istituzionale

Lo Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa**, custode di acque dalle virtù salutifere riconosciute e depositario di un'antica tradizione di benessere, si erge a presidio della salute pubblica e del rigenerante equilibrio psico-fisico. La presente Carta dei Servizi, documento di impegno formale verso l'utenza, delinea con precisione le modalità di accesso, le tipologie di prestazioni erogate e i protocolli operativi che contraddistinguono la nostra offerta, articolata tra regime di convenzione con gli Enti preposti e libero esercizio in regime privato. Ogni procedura è ispirata ai principi cardine di chiarezza, efficienza e massima personalizzazione del percorso di cura.

1.2 Presentazione dell'Amministratrice Delegata

Gentile l'Ospite,

In un'epoca caratterizzata da crescenti sollecitazioni e da una complessità senza precedenti, il diritto alla salute si manifesta non meramente come assenza di patologia, bensì come stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. È in questa accezione olistica, profondamente radicata nel dettato costituzionale e nei principi dell'OMS, che lo Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa** fonda la sua ragion d'essere e la sua missione istituzionale.

La presente Carta dei Servizi Sanitari si configura, pertanto, non come un mero documento informativo, bensì come un solenne *pactum fiduciae* – un patto di fiducia reciproca – tra la Struttura e il Cittadino. Essa incarna la nostra volontà di garantire non solo l'erogazione di prestazioni terapeutiche di altissima specializzazione, ma anche di assicurare trasparenza assoluta, partecipazione attiva e tutela effettiva dei Vostri diritti.

La nostra missione se esplica attraverso un impegno irremovibile verso l'accessibilità universale, la continuità terapeutica basata su evidenze scientifiche, l'innovazione tecnologica al servizio della persona e un profondo rispetto per l'ambiente e il territorio che ci ospitano, veri e propri co-terapeuti nel percorso di guarigione.

Questo documento sancisce, in ultima analisi, un rapporto di corresponsabilità: da un lato, il nostro impegno a fornire servizi efficaci, sicuri, misurabili e improntati all'umanizzazione delle cure; dall'altro, il Vostro invito a divenire protagonisti attivi di questo percorso, attraverso la segnalazione di bisogni, la proposizione di suggerimenti e la condivisione delle Vostre esperienze.

Nella consapevolezza che questo strumento possa rinsaldare il vincolo di fiducia, porgo i miei più distinti saluti.

Angela Stoppato

Amministratrice Delegata

1.3 Relazione della Direzione Sanitaria

Ai Gentili Curandi,

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

L'evoluzione normativa del Servizio Sanitario Nazionale ha progressivamente sancito il superamento di un modello paternalistico di erogazione delle cure, a favore di un paradigma fondato sulla centralità della persona, sulla trasparenza amministrativa e sulla qualità percepita.

In questo solco, la Carta dei Servizi Sanitari, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, si eleva a strumento cardine di governo clinico e di democrazia sanitaria.

Tale documento attribuisce all'utente-cittadino la titolarità di una serie di diritti inalienabili, primo fra tutti quello di esercitare un controllo diretto e informato sulla qualità, l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

La filosofia che anima il nostro Stabilimento Termale si fonda sul convincimento che la salute scaturisca dalla sinergia di competenza clinica eccellente, ascolto empatico, accoglienza rispettosa e valorizzazione del contesto ambientale e socio-culturale. Pertanto, questa Carta non è uno statico opuscolo divulgativo, bensì uno strumento dinamico e vivente, finalizzato a promuovere un dialogo costante e costruttivo tra *curans e curandus*, definendo con chiarezza i rispettivi diritti e doveri e innescando un circolo virtuoso di miglioramento continuo, verifica e integrazione.

Da decenni, lo Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa** persegue con tenacia l'obiettivo di soddisfare e, ove possibile, anticipare le esigenze e le aspettative della propria utenza.

A testimonianza di ciò, un vasto portfolio d'iniziative è stato implementato in ambito di *customer care*, informazione trasparente, formazione permanente del personale e qualità della relazione terapeutica, con numerosi altri progetti in fase di avanzata realizzazione.

Siamo perfettamente consapevoli che il cammino verso l'eccellenza sia un iter perpetuo e mai concluso, che richiede non solo il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ma anche la collaborazione critica e propositiva di coloro che usufruiscono dei nostri servizi.

Ogni Vostro suggerimento, osservazione e segnalazione rappresentano un dono inestimabile e uno stimolo imprescindibile per la nostra crescita.

La presente Carta, redatta in piena conformità alle disposizioni nazionali e regionali vigenti, è messa a Vostra disposizione per orientarvi in modo chiaro e completo all'interno dell'offerta diagnostico-terapeutica e riabilitativa della nostra Struttura.

Confidando che essa possa divenire un efficace *medium* per un dialogo fecondo e una crescita collettiva, Vi esprimo la mia più profonda gratitudine per la fiducia riposta in noi.

Dott.ssa Maria Chirulli

Direttrice Sanitaria

1.4 Principi Fondamentali ed Equità del Servizio

1.4.1 Principio di Universalità ed Equità di Accesso

Lo Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa** opera in conformità al dettato costituzionale che sancisce il diritto alla salute come fondamentale e inviolabile.

Il Servizio è erogato senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religioni, opinione politica, condizione sociale e personale, orientamento sessuale o capacità economica.

L'accesso alle cure è regolato da criteri di equità e appropriatezza clinica.

La Struttura si impegna a rimuovere ogni barriera, sia architettonica che comunicativa, per assicurare la piena accessibilità ai soggetti con disabilità, anche attraverso l'impiego di tecnologie assistite e personale appositamente formato.

1.4.2 Principio di Qualità, Sicurezza e Eccellenza delle Prestazioni

La Direzione si impegna a erogare prestazioni sanitarie termali e riabilitative di elevata qualità tecnico-professionale, fondate sulle migliori evidenze scientifiche (*Evidence-Based Medicine - EBM*) e sulle linee guida internazionali.

Tale principio si realizza attraverso:

Clinical Governance: Implementazione di un sistema integrato di governo clinico che comprende l'accreditamento istituzionale, la certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2015), protocolli operativi standardizzati (SOP) e un programma continuo di audit clinici.

Risk Management e Patient Safety: Adozione di un sistema di gestione del rischio clinico volto a prevenire il verificarsi di eventi avversi (EA) e near-miss, attraverso l'analisi dei processi, la reportistica obbligatoria e la cultura della trasparenza.

Tecnologia e Innovazione: Investimento continuo in tecnologie d'avanguardia per i trattamenti termali e fisioterapici (Laserterapia ad alta potenza, Ultrasuonoterapia, Tecarterapia, Elettroterapia antalgica, ecc.).

Controllo delle Infezioni: Rigorosa applicazione di protocolli di sanificazione e disinfezione degli ambienti e delle apparecchiature, in accordo con le direttive del Ministero della Salute, per prevenire le Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA).

1.4.3 Principio di Appropriatezza e Personalizzazione della Cura

Ogni percorso terapeutico è concepito non come una prestazione standardizzata, bensì come un progetto di cura personalizzato (Piano Terapeutico Individuale - PTI), elaborato dal Direttore Sanitario Medico Specialista in Igiene e Medicina Preventiva, per la parte concernente le cure termali e dal Medico Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa, per la parte di riabilitazione fisica e motoria.

Il PTI:

- ✓ È definito a seguito di un'attenta valutazione anamnestica, clinica e funzionale del paziente.
- ✓ Indica gli obiettivi terapeutici misurabili a breve, medio e lungo termine.
- ✓ Specifica il tipo, la durata, la frequenza e la sequenza delle singole pratiche termali e riabilitative.
- ✓ È periodicamente rivalutato e modificato in itinere in base alla risposta del paziente (follow-up).

1.4.4 Principio di Integrazione Ospite-Ambiente (NEXUS SALUBER)

Lo Stabilimento riconosce il proprio peculiare ruolo di intermediario tra l'ospite e le risorse naturali, considerando l'ambiente termale non come un mero contenitore, ma come un agente terapeutico attivo.

Questo principio si articola in:

- ✓ Tutela e Valorizzazione della Fonte: Monitoraggio costante e analisi chimico-fisico-microbiologica delle acque ipertermali secondo il DM 10/02/2000, per garantirne la purezza, la stabilità e l'efficacia terapeutica affidata alla IZSVE di Venezia
- ✓ Sostenibilità Ambientale: Gestione eco-compatibile della risorsa idrica (recupero e riutilizzo) e adozione di politiche di Waste Management per minimizzare l'impatto ambientale.
- ✓ Biofilia e Benessere Psico-Sensoriale: Progettazione degli spazi e offerta di servizi che favoriscono il contatto con la natura, il rilassamento e la riconnessione mente-corpo, potenziando gli effetti biologici delle cure.

1.4.5 Principio di Accoglienza, Umanizzazione delle Cure e Dignità della Persona

La Struttura si impegna a garantire un'assistenza che rispetti l'intimità, l'autonomia, la dignità e la sfera valoriale di ciascun individuo, in un'ottica di umanizzazione delle cure.

Ciò si traduce in:

- ✓ Relazione di Cura: Sviluppo di una relazione terapeutica empatica, basata sull'ascolto attivo, la comunicazione chiara e il consenso informato.
- ✓ Comfort e Ospitalità: Ambienti confortevoli, silenziosi e rispettosi della privacy, arredi funzionali, e servizi alberghieri di alto livello che contribuiscono al benessere globale della persona.
- ✓ Supporto Psico-Sociale: Presa in carico globale del paziente, con attenzione alla sua dimensione emotiva e sociale (yoga meditativo in parco termale, passeggiate consapevoli, piano di cure personalizzato che includa obiettivi psico-sociali).

1.4.6 *Principio di Trasparenza, Partecipazione e Responsabilità*

La gestione dello Stabilimento è improntata alla massima trasparenza amministrativa, alla partecipazione attiva dell'utenza e alla rendicontazione dei risultati.

Accesso Civico (Right to Know): Pubblicazione e facile accessibilità di tariffari, indicatori di qualità, esiti di satisfaction survey e documenti amministrativi.

Partecipazione: Promozione di forme di coinvolgimento degli utenti (es. forum, focus group) per la co-progettazione dei servizi.

Tutela del Cittadino: Istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e di un Ufficio Reclami per la gestione tempestiva e trasparente di segnalazioni, suggerimenti e istanze.

Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR): Impegno etico verso la comunità locale attraverso iniziative di promozione della salute e valorizzazione del territorio.

Questi Principi Fondamentali costituiscono l'*ethos* irrinunciabile dello Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa** e sono il riferimento costante per l'operato di tutta la comunità professionale che vi opera.

CAPITOLO 2: IDENTITÀ, STORIA E GOVERNANCE

2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa: Tra Storia, Innovazione e Visione Terapeutica

Le **Terme Preistoriche Resort & Spa** traggono origine da una visione imprenditoriale illuminata, concretizzatasi agli albori del XX secolo per volontà del lungimirante Agostino Braggion, pioniere nel concepire un modello integrato di ospitalità e benessere termale.

La Struttura si erge, sin dalle sue origini, quale uno dei primi e più distinti esempi di hotel-stabilimento termale nell'area euganea di Montegrotto, custode di un patrimonio storico e idrologico di inestimabile valore.

Oggi, lo Stabilimento incarna una sintesi armoniosa tra il fascino architettonico e decorativo del Liberty storico — che ne caratterizza l'identità estetica — e l'avanguardia gestionale, tecnologica e terapeutica.

Il Resort si configura come un organismo polifunzionale e dinamico, immerso in un parco secolare di oltre 50.000 m², ove trovano posto due piscine termali interne e due esterne, per una superficie di 780 m², alimentate dalle calde acque della falda profonda e la prestigiosa Nerò Spa, inaugurata nel 2019, emblema di un benessere olistico e ricercato.

Cuore pulsante della mission istituzionale è un'attenzione costante e strutturata alla salute intesa in senso bio-psico-sociale, secondo il dettato dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

In virtù del suo duplice Accreditamento Istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale e con l'INAIL, lo Stabilimento garantisce a ogni cittadino italiano l'esercizio del diritto al ciclo di cure termali e riabilitative convenzionate annue, erogate nel rigoroso rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza.

Parallelamente, preserva la propria vocazione all'internazionalità e alla libertà di scelta terapeutica, offrendo accesso in regime di libera professione — senza necessità di prescrizione medica — nonché l'accoglienza diretta di un'utenza straniera sempre più esigente e consapevole.

Questa articolata offerta terapeutica consente allo Stabilimento di rispondere alle esigenze di un'utenza diversificata, mantenendo al contempo il massimo rigore scientifico e amministrativo richiesto dagli enti accreditanti.

A coronamento di un percorso di continua evoluzione, a partire dalla stagione invernale 2025-2026 vedrà la luce un reparto all'avanguardia dedicato alle cure termali, alla fisioterapia e alla riabilitazione specialistica, frutto di una progettualità condivisa con lo Studio Apostoli, eccellenza riconosciuta nel campo del design architettonico.

In questo nuovo polo, tradizione ed innovazione si fondono in un dialogo fecondo: la millenaria sapienza idrotermale — applicata alle patologie reumatico-articolari e dell'apparato respiratorio mediante fanghi, inalazioni e aerosol — si coniuga con la riabilitazione in ambiente acquatico (Idrokinesiterapia), ideale per il recupero funzionale in condizione di scarico gravitazionale, e con una fisioterapia d'avanguardia, supportata da tecnologie di ultima generazione.

Ambienti de design, studiati nei minimi dettagli ergonomici e percettivi, elevano l'esperienza della cura a un vero e proprio rituale di benessere, dove l'efficacia terapeutica si sposa con l'estetica e il comfort, trasformando il percorso di guarigione in un'esperienza rigenerante per la persona nella sua interezza.

In ciò risiede l'essenza più autentica delle **Terme Preistoriche**: non semplicemente erogare prestazioni, ma coltivare e restituire salute, fondendo in un'unica, eccelsa offerta la profondità della storia, la robustezza della scienza e l'eleganza dell'accoglienza.

2.2 Politica Aziendale Integrata di Eccellenza e Sostenibilità

Terme Preistoriche Resort & Spa, consapevole del proprio ruolo di custode di un patrimonio naturale, storico e terapeutico unico, eleva a fondamento della propria ragion d'essere un triplice, inderogabile impegno: la soddisfazione eccelsa dell'ospite, la tutela integrale e proattiva dell'ecosistema e del territorio, e l'irrepreensibile sicurezza strutturale e lavorativa.

Tali pilastri non costituiscono mere dichiarazioni d'intenti, bensì i cardini di un sistema di governance integrato, misurabile e in perpetuo divenire, orientato alla creazione di valore condiviso e di un impatto socio-ambientale positivo e duraturo.

L'IMPEGNO STRUTTURATO VERSO L'ECCELLENZA CERTIFICATA: UN PERCORSO EVOLUTIVO

A partire dall'anno 2019, **Terme Preistoriche Resort & Spa** ha intrapreso un percorso strategico di *total quality management*, formalizzato attraverso l'adozione e il mantenimento di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) conforme ai più rigorosi standard internazionali. Questo impegno non rappresenta una mera adesione formale, bensì l'espressione tangibile di una cultura aziendale profondamente radicata nel miglioramento continuo, nella responsabilità etico-ambientale e nella ricerca dell'eccellenza operativa.

I riconoscimenti conseguiti costituiscono le fondamenta certificative della Nostra architettura gestionale:

UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità: Questo standard definisce il framework per garantire che tutti i processi – dall'accoglienza all'erogazione delle cure, dai servizi alberghieri alla manutenzione – siano progettati, monitorati e ottimizzati per soddisfare e superare le aspettative dell'ospite, assicurando coerenza, affidabilità e continuità di servizio.

UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione Ambientale: La certificazione testimonia l'impegno formale nella protezione dell'ambiente, attraverso una sistematica gestione degli aspetti ambientali significativi (consumo idrico ed energetico, gestione dei rifiuti, emissioni), il rispetto della conformità legislativa e il perseguitamento di obiettivi di miglioramento ambientale continuo.

ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro: Pilastro inderogabile della Nostra politica, questo standard attesta la creazione di un ambiente di lavoro sicuro e salubre, attraverso l'identificazione, la valutazione e il controllo dei rischi, la formazione continua del personale e l'implementazione di una cultura proattiva della prevenzione.

LA PROIEZIONE STRATEGICA: VERSO LA CERTIFICAZIONE GSTC 2025

In un'ottica di leadership responsabile e di visione sistematica, **Terme Preistoriche Resort & Spa** ha avviato il percorso per il conseguimento della certificazione GSTC (Global Sustainable Tourism Council) entro l'anno 2025. Questo standard rappresenta il massimo riconoscimento mondiale per il turismo sostenibile, verificando la piena integrazione dei principi di sostenibilità nelle quattro aree fondamentali:

1. Gestione sostenibile dell'impresa.
2. Massimizzazione dei benefici socio-economici per la comunità locale e minimizzazione degli impatti negativi.
3. Valorizzazione del patrimonio culturale.
4. Ottimizzazione dei benefici e riduzione degli impatti negativi sull'ambiente.
5. Il raggiungimento di questo obiettivo non sarà il punto di arrivo, bensì la consacrazione internazionale di un modello di ospitalità termale che pone la responsabilità verso il territorio e le generazioni future al centro della propria strategia di lungo periodo.

L'ADESIONE AL MODELLO DI ECCELLENZA DI FRESENIUS MEDICAL CARE INTERNATIONAL

In coerenza con questo approccio sistematico, **Terme Preistoriche Resort & Spa**, al fine di implementare con massimo rigore le proprie politiche di qualità, sicurezza e ambiente, si ispira e utilizza le indicazioni e le best practice elaborate da *Fresenius Medical Care*, leader globale nella fornitura di prodotti e servizi per persone con malattie renali croniche e pioniere in modelli di gestione ad altissima affidabilità in ambito sanitario.

Queste indicazioni si traducono operativamente nei seguenti principi cardine:

1. Patient Safety First (Prima la Sicurezza del Paziente/Ospite): Adozione di un modello zero-tolerance per gli eventi avversi, mutuato dai protocolli clinici ad altissima affidabilità, applicato a tutti i servizi erogati, da quelli terapeutici a quelli alberghieri.
2. Standardizzazione dei Processi Critici: Implementazione di procedure operative standardizzate (SOP) per tutte le attività ad alto impatto sulla qualità e sicurezza, con audit interni frequenti e sistematici per verificarne l'aderenza.
3. Formazione Continua e Addestramento Competenza-Based: Investimento in programmi di formazione non solo informativi ma trasformativi, basati sulla verifica delle competenze acquisite (competence-based training), sul debriefing e sulla simulazione di scenari critici.
4. Cultura della Trasparenza e del Reporting Proattivo: Incentivazione di una cultura organizzativa in cui ogni collaboratore si sente responsabilizzato e sicuro nel segnalare near-miss, potenziali rischi o inefficienze, senza

timore di ripercussioni, trasformando ogni segnalazione in un'opportunità di apprendimento e miglioramento sistematico.

5. Approccio Scientifico e Data-Driven: Presa di decisioni basata sull'analisi dei dati e sulle evidenze (*evidence-based management*), monitoraggio attraverso indicatori di performance chiave (KPI) e benchmark continuo con standard internazionali di settore.
6. Integrazione Ospite-Centrica: Estensione del modello di cura centrato sul paziente di Fresenius all'intera esperienza dell'ospite, con un approccio olistico che considera ogni interazione come parte integrante del percorso di benessere.

L'adozione di questo framework elevatissimo posiziona **Terme Preistoriche Resort & Spa** in una dimensione di assoluta avanguardia gestionale, dove i protocolli di un'eccellenza clinica internazionale vengono applicati per definire un nuovo e insuperato standard di qualità nell'ospitalità termale globale.

2.3 Professionisti dell'Attività Sanitaria

AMMINISTRATRICE DELEGATA Dott.ssa Angela Stoppato

DIRETTRICE GENERALE Dott.ssa Angela Stoppato

DIRETTRICE SANITARIA Dott.ssa Maria Chirulli

WELLNESS MANAGER Erika Tosato

SUPERVISOR REPARTO CURE Giada Olivetto

RESPONSABILE ALLA VIGILANZA (RAV) Yolanda Cruz Navarro

MEDICI FISIATRI Dott.ssa R. Riviezzo; Dott.ssa R. Duca; Dott.ssa Masitto

FISIOTERAPISTI Yolanda Cruz Navarro, Lorenzo Convento

OPERATORI TERMALI Alina Ciuperca, Mirco Busetto, Elena Ruggenenti, Vanessa Guarnieri

CAPITOLO 3: ARCHITETTURA DELL'OFFERTA SANITARIA E TERAPEUTICA

3.1 Stabilimento Termale

3.1.1 La Terapia Termale nel Contesto Euganeo

Lo Stabilimento Termale di **Terme Preistoriche Resort & Spa** si inserisce a pieno titolo nel prestigioso comprensorio delle Terme Euganee, il più vasto e specializzato distretto termale d'Europa, universalmente riconosciuto per l'eccellenza nelle pratiche di fango-balneo-terapia e nelle terapie inalatorie.

Le acque, di origine meteorica, vengono profondamente arricchite dall'energia geotermica del sottosuolo euganeo, sgorgando alla sorgente ad una temperatura costante e incontaminata di 87°C, costituendo una risorsa idro-minerale di inestimabile valore e unica al mondo.

In virtù di un impegno costante nell'eccellenza clinica, il nostro Stabilimento Termale, in associazione scientifica con il Centro Studi Termali Pietro D'Abano, ha conseguito dal Ministero della Salute Italiano la qualificazione di I° Livello Super.

Questo riconoscimento, il massimo previsto dalla normativa vigente, attesta non solo l'altissima qualità terapeutica delle prestazioni erogate, ma anche il rigoroso rispetto dei protocolli di tutela della risorsa termale e della sicurezza del paziente.

Le attività di ricerca condotte dal Centro Studi Termali Veneto Pietro D'Abano hanno permesso di analizzare in profondità le componenti primarie della risorsa termale – acqua, alghe e fanghi – e di monitorare scientificamente gli effetti clinici della fangoterapia, garantendo così l'assoluta eccellenza, sicurezza ed *evidence-based* di tutte le terapie proposte.

3.1.2 L'acqua salso-bromo-iodica ipertermale: genesi e unicità

Le acque del Bacino Euganeo appartengono alla categoria delle acque sotterranee profonde.

La loro genesi, straordinaria e complessa, ne determina l'irripetibile unicità chimico-fisica.

Il loro ciclo inizia nei bacini incontaminati dei Monti Lessini, nelle Prealpi Venete. Da qui, le acque meteoriche compiono un viaggio ipogeo de circa 80 chilometri, infiltrandosi attraverso la roccia calcarea e spingendosi fino a profondità comprese tra i 2000 e i 3000 metri.

In questo ambiente sotterraneo, caratterizzato da alte temperature e pressioni elevatissime, le acque permangono per un periodo di maturazione di 25-30 anni. Durante questa lunga permanenza, si arricchiscono progressivamente di sali minerali e oligoelementi, acquisendo la loro caratteristica composizione.

Il risultato finale di questo millenario processo geologico è un'acqua classificata come salso-bromo-iodica ipertermale, con un residuo fisso a 180°C compreso tra 5 e 6 grammi per litro.

Questa elevatissima concentrazione di sali disciolti (cloruro di sodio, bromo, iodio, sulfati, calcio) ne determina il formidabile e riconosciuto valore terapeutico.

Tale patrimonio è preservato da un severo quadro normativo nazionale e regionale, che ne regolamenta l'utilizzo, ne impedisce l'impiego indiscriminato e ne sconsiglia il depauperamento, garantendo la perpetuazione di una tradizione terapeutica plurisecolare.

3.1.3 Panoramica dei Trattamenti Principali

A. FANGOBALNEOTERAPIA

Il fango termale è un sistema biologico complesso, risultante dalla simbiosi di tre componenti:

1. Solida: Argilla di origine vulcanica euganea, selezionata per la sua purezza.
2. Liquida: Acqua salso-bromo-iodica ipertermale, prelevata direttamente dalla sorgente.
3. Biologica: Popolazioni di micro-organismi (cianobatteri) e diatomee che sviluppano durante la maturazione.

Protocollo di Maturazione: Il processo di maturazione, della durata di 50-60 giorni, avviene in apposite vasche (maturopa) dove il fango viene mantenuto in continuo contatto con un flusso costante di acqua termale. La temperatura e la composizione chimica unica dell'acqua euganea favoriscono la fioritura di alghe monocellulari (diatomee) e lo sviluppo di colonie di cianobatteri.

Questi micro-organismi, attraverso il loro metabolismo, modificano la struttura chimico-fisica del composto, arricchendolo di principi attivi e conferendogli le sue proprietà terapeutiche definitive.

Proprietà Terapeutiche: Il fango maturo possiede un'elevata capacità termica e di aderenza, che gli permette di cedere calore e principi attivi in modo prolungato e omogeneo alla zona trattata.

Protocollo Operativo:

1. Applicazione: Il fango, riscaldato alla temperatura terapeutica prescritta (generalmente 38-39°C), viene applicato come impacco locale o totale per un tempo definito (circa 15-20 minuti).
2. Rimozione: Segue una doccia di annettamento per rimuovere il fango.
3. Immersione: Il paziente procede con un bagno in vasca individuale di acqua termale (36-38°C), eventualmente addizionato con ozono medicale per potenziare l'effetto vasodilatatore e trofico.
4. Reazione (Fase di Sudorazione): Il trattamento si conclude con un periodo di riposo di circa 20-30 minuti in appositi lettini, in un ambiente termicamente controllato, per permettere la completa diaforesi (sudorazione) e la stabilizzazione del sistema cardiocircolatorio.

Ciclo di Cura Standard: 12 applicazioni, da effettuarsi preferibilmente in un arco di 2 settimane.

La durata può essere modificata su precisa indicazione medica.

Note Operative Important:

- Prescrizione Medica Obbligatoria.

- Le cure in convenzione con il SSN devono essere effettuate entro 60 giorni dalla data di emissione della prescrizione.
- Il trattamento va eseguito al mattino, preferibilmente a digiuno o a distanza di almeno 5 ore dai pasti principali.
- Al termine della fase di reazione, è necessario un periodo di acclimatazione di almeno 20 minuti in ambiente protetto prima dell'esposizione all'aria aperta.

B. BALNEOTERAPIA

- Temperatura dell'acqua: 36° – 38°C
- Durata dell'immersione: 15 – 20 minuti (seguita da 20-30 minuti di reazione)
- Frequenza: 1 applicazione al giorno
- Ciclo di Cura Standard: 12 bagni
- Modalità: Immersione completa o parziale del corpo in vasche individuali.

Note: Il trattamento si esegue al mattino, a digiuno o a distanza di almeno 5 ore dai pasti. Si consiglia di abbinare un massaggio terapeutico successivo per potenziare gli effetti miorilassanti e vascolari.

C. MASSOTERAPIA

Il massaggio rappresenta una terapia complementare ideale per potenziare gli effetti della fango-balneoterapia.

- Scopo: Terapeutico (decontratturante, drenante), rilassante, tonificante.
- Vantaggio Sinergico: Il calore indotto dai trattamenti termali preliminari rende i tessuti muscolari più recettivi alla manipolazione, massimizzando l'efficacia decontratturante e favorendo il rilassamento psico-fisico e la circolazione periferica.
- Durata: 25 o 50 minuti, a seconda della prescrizione e dell'area da trattare.

D. INALAZIONI E AEROSOLTERAPIA

Queste tecniche sfruttano le proprietà mucolitiche, antinfiammatorie e igienizzanti dell'acqua termale nebulizzata per il trattamento delle affezioni delle vie respiratorie superiori e inferiori.

Protocolli Distintivi:

1. Inalazione a getto di vapore:

- Meccanismo: L'acqua termale a 38°C viene nebulizzata in particelle di dimensioni medio-grandi (8-10 micron).
- Bersaglio Anatomico: Vie aeree superiori (naso, faringe, laringe).
- Durata: 10 minuti.
- Distanza: 10-20 cm dall'apparecchiatura.
- Tecnica Respiratoria: Respirazione lenta e naturale, alternando inspirazione dal naso e dalla bocca.
- Volume Inalato: 1 - 1,5 litri di acqua nebulizzata per ciclo.

2. Aerosolterapia:

- Meccanismo: Nebulizzazione dell'acqua termale in particelle fini (2-4 micron).
- Bersaglio Anatomico: Raggiunge le vie aeree medio-inferiori (fino a trachea e bronchi).
- Dispositivi: Forcella nasale, boccaglio o mascherina (quest'ultima consigliata per i pazienti pediatrici).
- Durata: 6-10 minuti, progressivamente aumentabili.
- Nota Tecnica: Nell'uso della forcella nasale, posizionarla orizzontalmente alle coane, evitando traumatismi ai turbinati.

Precauzione Generale: Al termine di entrambe le applicazioni, a causa del microclima caldo-umido dei locali, si raccomanda al paziente di sostare per qualche minuto in ambienti attigui prima di accedere ad altre aree della Struttura.

3.2 Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa

3.2.1 Filosofia e Mission dell'Ambulatorio

L'Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa di **Terme Preistoriche Resort & Spa** si configura come un centro di eccellenza per la diagnosi funzionale, la terapia riabilitativa e il recupero ottimale delle capacità motorie.

La nostra missione si fonda sul principio irrinunciabile della personalizzazione assoluta del percorso terapeutico, riconoscendo che ogni individuo rappresenta un'unica entità bio-psico-sociale con esigenze specifiche e irripetibili.

L'approccio è di tipo olistico e interdisciplinare, finalizzato alla riduzione della sintomatologia dolorosa acuta e cronica dell'apparato neuro-muscolo-scheletrico, al ripristino della funzionalità e al miglioramento della qualità di vita globale del paziente.

L'iter riabilitativo, stabilito in seguito a una valutazione specialistica fisiatrica (Medicina Fisica e Riabilitativa), viene quindi pianificato e attuato da un'équipe di fisioterapisti altamente specializzati, attraverso l'integrazione sinergica di metodiche all'avanguardia.

3.2.2 Struttura e Logistica dell'Ambulatorio

La Struttura è progettata per coniugare l'efficacia terapeutica con il massimo comfort e il rigoroso rispetto della privacy, creando un ambiente dedicato esclusivamente alla riabilitazione.

- ✓ Camerini Individuali: L'ambulatorio dispone di 5 camerini individuali, ciascuno dotato di porta e finestra, illuminazione naturale e artificiale regolabile, e sistemi di aerazione avanzati. Tutti i camerini sono equipaggiati con lettini elettro-idraulici di ultima generazione, regolabili in altezza e inclinazione, per facilitare l'accesso ai pazienti e garantire la massima ergonomia operativa per il terapista.

- ✓ Camerino per Riabilitazione del Pavimento Pelvico: Un camerino è specificamente dedicato alla riabilitazione uro-ginecologica e proctologica, dotato di servizi igienici completi (WC, bidet, lavandino) e di apparecchiature specialistiche per il biofeedback e l'elettrostimolazione selettiva.
- ✓ Ambulatori Medici: 2 ambulatori separati e insonorizzati sono riservati alle visite specialistiche fisiatriche, garantendo la riservatezza necessaria per la raccolta anamnestica, l'esame obiettivo e la stesura del Piano Terapeutico Individuale (PTI).
- ✓ Palestra Riabilitativa: Un ambiente di 80 metri quadri attrezzato con pesi liberi, tappeti elasticci, specchi, spalliere e tecnologie per la rieducazione posturale e propiocettiva.
- ✓ Aree per Idrokinesiterapia: L'accesso diretto alle piscine termali permette di integrare i protocolli riabilitativi con l'Idrokinesiterapia, sfruttando le proprietà fisiche dell'acqua (galleggiamento, viscosità, pressione idrostatica) e i benefici biologici dell'acqua termale.
- ✓ Area Accoglienza: Un'area dedicata separata gestisce l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti all'interno del reparto.

3.2.3 Panoramica delle Tecniche Riabilitative

A. TERAPIA MANUALE

La Terapia Manuale costituisce il fondamento della relazione terapeutica e dell'approccio manuale al paziente. Comprende un vasto repertorio di tecniche di valutazione e trattamento basate sul ragionamento clinico.

Meccanismo d'Azione: Manipolazioni e mobilizzazioni dei tessuti molli (muscoli, fasce, tessuto connettivale) e delle strutture capsulo-legamentose e articolari. Agisce attraverso meccanismi neurofisiologici locali (miglioramento del trofismo tissutale, rilasciamento miofasciale) e riflessi (modulazione del dolore, regolazione del tono neuro-vegetativo).

Scopo: Ristabilire la mobilità articolare, ridurre la tensione muscolare, alleviare il dolore e migliorare la funzione.

B. LASERTERAPIA AD ALTA POTENZA (HPLT - High Power Laser Therapy)

La Laserterapia rappresenta l'eccellenza nella biostimolazione non invasiva. Il nostro ambulatorio utilizza laser a diodo di Classe IV, caratterizzati da un'elevata potenza di picco e da una profondità di penetrazione tissutale superiore.

Meccanismo d'Azione (Fotobiomodulazione): L'energia fotonica dei laser (con lunghezze d'onda comprese tra 800 e 1000 nm) viene assorbita dai cromofori intracellulari, in particolare dal Citocromo C Ossidasi nei mitocondri. Questo innesca una cascata di eventi biochimici: aumento della sintesi di ATP, modulazione delle specie reattive dell'ossigeno (ROS), attivazione di fattori di trascrizione genica.

Il risultato è una potente azione antinfiammatoria, antiedemigena, biostimolante (a livello cellulare e vascolare) e analgesica.

Protocollo: Il trattamento, della durata di 10-20 minuti, prevede l'applicazione a contatto o a distanza sulla cute integra. Si avverte una piacevole sensazione di calore.

Indicazioni: Tendinopatie (epicondilite, tendine d'Achille), entesopatie, artrosi, contratture muscolari, neuropatie periferiche, ferite e ulcere cutanee.

Controindicazioni Assolute: Neoplasie in atto, gravidanza, epilessia fotosensibile. Obbligo di protezione oculare per paziente e operatore.

C. ULTRASUONOTERAPIA

Tecnica fisica strumentale che utilizza onde meccaniche di frequenza superiore alla soglia dell'udito umano (>20.000 Hz).

Meccanismo d'Azione:

1. Effetto Termico: Conversione dell'energia meccanica in calore endogeno nei tessuti profondi (specialmente a 1 MHz), con conseguente vasodilatazione e aumento del metabolismo.
2. Effetto Meccanico (Cavitàzione): Micro-massaggio cellulare che modifica la permeabilità di membrana e attiva i processi di scambio ionico.

Parametri: Frequenze di 1 MHz (penetrazione profonda) o 3 MHz (penetrazione superficiale). Modalità continua (effetto termico predominante) o pulsata (effetto meccanico/antinfiammatorio predominante).

Indicazioni: Patologie dei tessuti molli (contratture, stiramenti), esiti di trauma, calcificazioni tendinee, rigidità articolare.

Controindicazioni: Zone con protesi metalliche, pacemaker, aree di accrescimento osseo, tessuti ischemicizzati, gravidanza (sull'addome e sul rachide lombosacrale).

D. TECAR TERAPIA (Trasferimento Energetico Capacitivo-Resistivo)

La Diatermia da contatto (TECAR) è una metodica di elettroterapia ad alta frequenza (0,45 - 1,2 MHz) che genera calore endogeno profondamente nei tessuti.

Meccanismo d'Azione: Un generatore eroga una corrente ad alta frequenza che, interagendo con la resistenza opposta dai tessuti biologici (effetto Joule), induce un aumento della temperatura interna.

Si utilizzano due modalità:

1. Modalità Capacitiva: Per i tessuti a maggior contenuto idrico (muscoli, vasi, linfa). Agisce prevalentemente sul trofismo e sul drenaggio.
2. Modalità Resistiva: Per i tessuti a minor contenuto idrico e maggiore resistenza (ossa, tendini, legamenti, capsule articolari). Agisce in profondità sulle strutture dense.

Effetti: Iperemia profonda, aumento del metabolismo cellulare, potenziamento del drenaggio venoso-linfatico, stimolo alla riparazione tissutale, analgesia.

Controindicazioni Assolute: Portatori di pacemaker o dispositivi elettronici impiantati, neoplasie, gravidanza, tromboflebiti in atto.

E. ELETROTERAPIA ANTALGICA ED ECCITOMOTORIA

L'elettroterapia sfrutta correnti elettriche a specifici parametri per ottenere effetti terapeutici.

Principali Correnti e Applicazioni:

- TENS (Stimolazione Elettrica Nervosa Transcutanea): Correnti a bassa frequenza e alta intensità per il controllo del dolore attraverso il meccanismo del "Gate Control" e la liberazione di endorfine.
- Correnti Diadiamiche (di Bernard): Impulsi unidirezionali a bassa frequenza con marcato effetto analgesico (tramite iperpolarizzazione delle fibre nocicettive) e trofico.
- Elettrostimolazione Neuromuscolare (ESNM): Utilizza correnti rettangolari o faradiche per elicitare una contrazione muscolare. Indicata per prevenire l'ipotrofia da immobilizzazione, nel potenziamento muscolare selettivo e nella rieducazione neuromotoria.
- Ionoforesi: Utilizza corrente continua (galvanica) per veicolare farmaci topici (FANS, cortisonici) attraverso la barriera cutanea (ioni) in profondità, senza effetti sistemici.

Controindicazioni Generali: Pacemaker, gravidanza, zone di iposensibilità cutanea, processi infettivi o neoplastici in sede.

F. SEDUTA INDIVIDUALE DI CHINESITERAPIA IN PALESTRA

Cuore del percorso riabilitativo, la chinesiterapia attiva e assistita viene condotta in palestra sotto la costante supervisione del fisioterapista.

Contenuto: Il programma è totalmente personalizzato e può includere:

- Rieducazione funzionale specifica per gesto sportivo o attività lavorativa.
- Riatletizzazione post-infortunio.
- Potenziamento muscolare mirato.
- Rieducazione propriocettiva e del controllo motorio.
- Stabilizzazione core e rieducazione posturale.

Vantaggio: La guida costante del terapista garantisce l'esecuzione corretta degli esercizi, il rispetto dei carichi di lavoro, la sicurezza del paziente e il massimo risultato in termini di efficacia ed efficienza del recupero.

3.3 Unità Specialistica di Riabilitazione del Pavimento Pelvico

3.3.1 Inquadramento Clinico-Specialistico

La Riabilitazione del Pavimento Pelvico costituisce una disciplina altamente specializzata all'interno della fisioterapia, dedicata alla diagnosi funzionale e al trattamento conservativo delle disfunzioni del perineo. Quest'ultimo rappresenta un complesso sistema muscolo-fasciale intrinsecamente connesso con i sistemi urologico, ginecologico, coloproctologico e neuromuscolare, la cui integrità funzionale è imprescindibile per la salute globale della persona.

Presso **Terme Preistoriche**, è stata istituita un'Unità Specialistica dedicata, concepita per offrire un contesto clinico di assoluta riservatezza e elevato profilo professionale.

L'approccio adottato è di tipo olistico e integrato, volto a considerare non soltanto la dimensione fisica della disfunzione, ma anche le sue implicazioni emotive, relazionali e sociali, in un'ottica di presa in carico globale della persona.

Il paziente viene accompagnato con massima discrezione e competenza lungo l'intero iter terapeutico, dalla valutazione iniziale fino al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi concordati.

3.3.2 Ambiti di Intervento Clinico

L'Unità è deputata alla gestione di un ampio spettro di condizioni cliniche, tra cui:

- Inkontinenza Urinaria: Da sforzo, da urgenza, mista o post-chirurgica.
- Inkontinenza Fecale e Gas Inkontinenza.
- Prolassi degli Organi Pelvici (Pelvic Organ Prolapse - POP): Cistocele, istocele, rettocele, enterocele di grado lieve-moderato.
- Sindromi Dolorose Pelviche Croniche (CPPS): Dispareunia (superficiale e profonda), vulvodynina, vestibolodynina, vaginismo, prostatite cronica abatterica/prostatodinina.
- Disfunzioni Sessuali di origine muscolo-tensiva.
- Dolore Lombare Cronico con componente disfunzionale del pavimento pelvico.
- Preparazione al Parto e Riabilitazione Post-Partum.
- Riabilitazione Pre e Post-Chirurgica in ambito urologico, ginecologico e proctologico.

3.3.3 Metodologie e Tecniche Riabilitative Avanzate

Il trattamento si avvale di protocolli *evidence-based* e di tecnologie d'avanguardia, applicati esclusivamente da fisioterapiste con formazione specialistica.

A. TERAPIA MANUALE SPECIALISTICA

La terapia manuale rappresenta il cardine del percorso riabilitativo, articolandosi in una sequenza logica e progressiva di interventi:

1. **Fase 1: Educazione e Presa di Coscienza (Awareness):** Attraverso modelli anatomici, biofeedback e tecniche di palpazione, si guida il paziente verso la corretta identificazione e percezione della regione perineale, superando spesso tabù e misconoscenze anatomiche.
2. **Fase 2: Eliminazione degli Schemi Motori Errati:** Individuazione e rieducazione di pattern disfunzionali (es. ipertono paradossale, sincinesie, manovra di Valsalva impropria) mediante tecniche di rilasciamento miofasciale, trigger point therapy e tecniche di inibizione.
3. **Fase 3: Riequilibrio della Funzione Muscolare:** Applicazione di tecniche specifiche per il rinforzo selettivo dei muscoli ipotonici (es. esercizi di Kegel guidati) o per il rilasciamento dei muscoli ipertonici e dolorosi (tecniche di stretching intra-ed extra-cavitorio).
4. **Fase 4: Integrazione nella Funzione:** Transfer dell'apprendimento motorio nelle attività della vita quotidiana, lavorativa e sportiva. Rieducazione della coordinazione muscolare profonda addome-perineo (sinergia trasverso dell'addome - elevatore dell'ano) e della corretta dinamica respiratoria.

B. TERAPIA COMPORTAMENTALE E DIETETICA (Behavioral Therapy)

Approccio educativo-cognitivo fondato sull'empowerment del paziente, volto a modificare abitudini e comportamenti disfunzionali:

- ✓ Bladder Training & Bowel Training: Programmi strutturati di rieducazione degli stimoli minzionali e dell'alvo, finalizzati al ripristino di ritmi fisiologici di svuotamento e al superamento dell'urgenza.
- ✓ Gestione della Pressione Intra-Addominale: Educazione alla meccanica corporea per evitare picchi pressori sull'asse pelvico durante le attività quotidiane (sollevamento carichi, tosse, starnuto, defecazione).
- ✓ Analisi e Modifica della Dieta: Consulenza sull'apporto di fibre e liquidi per la regolarizzazione dell'alvo e la riduzione dell'irritazione vescicale da cibi acidi o irritanti.

C. ELETROSTIMOLAZIONE E TECNICHE DI CONTROLLO NEUROMUSCOLARE

Le terapie fisiche strumentali rappresentano presidi adiuvanti di comprovata efficacia nell'ambito della riabilitazione del pavimento pelvico, integrandosi sinergicamente con le metodiche manuali e comportamentali.

- Elettrostimolazione Endocavitaria: Utilizzo di sonde vaginali o rettali sterili e monouso, che erogano correnti eccitomotorie a bassa frequenza (tipicamente 5-50 Hz) per elicitare una contrazione muscolare riflessa. Indicata per il potenziamento muscolare in caso di ipotono severo e per la neuromodulazione delle vie nervose coinvolte nel controllo vescico-sfinterico.

- Elettrostimolazione Superficiale: Attuata mediante elettrodi cutanei posizionati a livello perineale o sacrale, costituisce un approccio non invasivo volto alla stimolazione elettrica funzionale.

L'integrazione sinergica di queste metodiche, all'interno di un protocollo terapeutico personalizzato, consente di ottenere risultati clinici significativi e duraturi, restituendo al paziente non esclusivamente la funzione muscolare, ma anche il benessere globale e la qualità della vita.



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

CAPITOLO 4: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1 Trattamenti Termali in Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

Gli assistiti in possesso di cittadinanza italiana hanno diritto, in ottemperanza alla vigente normativa, di fruire di un ciclo di cure termali annuo in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

4.1.1 Documentazione Richiesta

L'accesso alle prestazioni convenzionate è subordinato alla presentazione di:

Impegnativa Medica: Prescrizione redatta dal Medico di Medicina Generale o da uno Specialista accreditato, nella quale devono essere esplicitamente indicati: il codice di esenzione ove previsto, la diagnosi nosologica, la specifica tipologia del ciclo termale prescritto ed in numero delle terapie fango-balneoterapiche o inalatorie autorizzate.

Documento di Identità e Tessera Sanitaria: Documenti personali in corso di validità per l'identificazione certa dell'assistito.

4.1.2 Oneri a Carico dell'Assistito

In conformità alle disposizioni di legge, sono applicate le seguenti quote di partecipazione (ticket):

Assistiti non esenti: È previsto il pagamento di un importo pari a € 55,00 per ciascun ciclo di cure, come stabilito a decorrere dal 1° gennaio 2017.

Assistiti esenti: I pazienti esenti per basso reddito, per patologia (come da DM 329/99 e s.m.i.) o appartenenti a categorie di invalidi civili sono tenuti esclusivamente al versamento della quota fissa di € 3,10 per ricetta, come disposto dall'Art. 68, comma 2, della Legge n. 448 del 23 dicembre 1998.

4.2 Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa

4.2.1 Accesso in Regime Privato

L'accesso alle prestazioni in regime di libera professione è di carattere diretto.

Visite Specialistiche Fisiatriche: Consulenze per inquadramento diagnostico-terapeutico, valutazione funzionale e stesura di piani riabilitativi individuali.

Trattamenti Fisioterapici: Esecuzione di cicli di terapia manuale, idro e kinesiterapia, terapia strumentale d'avanguardia e rieducazione motoria individuale.

Prenotazione: La prenotazione avviene *ex lege* senza necessità di impegnativa, contattando direttamente l'Ufficio Prenotazioni.

4.2.2 Accesso in Convenzione con INAIL

Per l'attivazione di un percorso riabilitativo in convenzione con l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è imperativo seguire il seguente iter procedurale:

1. Fase Propositiva del Paziente: L'assistito deve richiedere al proprio Medico Curante l'invio della proposta terapeutica all'Ente Previdenziale, completa di relazione medica dettagliata e documentazione clinico-diagnostica corroborante.
2. Fase Istruttoria ed Autorizzativa dell'INAIL: L'Ente, ricevuta la richiesta, svolge le necessarie attività istruttorie ed emette il provvedimento autorizzativo, che viene trasmesso per via telematica alla nostra Struttura, specificando il piano terapeutico approvato e il numero di sedute concesse.
3. Fase di Convocazione Attiva: Solo a seguito del perfezionamento dell'iter autorizzativo e del nostro formale recepimento del medesimo, l'Ufficio Prenotazioni provvederà a convocare l'assistito per la definizione del calendario delle sedute, in piena aderenza alle prescrizioni dell'Ente.

4.3 Trattamenti in Regime Privato (Libero Professione)

Per una clientela nazionale ed internazionale che ricerchi un approccio al benessere più flessibile e personalizzato, lo Stabilimento offre l'accesso ai suoi servizi in regime di libera professione.

Ambito di Applicazione: Cure termali, percorsi benessere, trattamenti fisioterapici e visite specialistiche senza vincoli di prescrizione.

Vantaggi: Possibilità di personalizzazione assoluta dei pacchetti, tempi di attesa ridotti, accesso per utenti non residenti e possibilità di effettuare cicli aggiuntivi oltre quello convenzionato.

Prenotazione: L'iter è diretto e slegato da adempimenti burocratici.

4.4 Ufficio Prenotazioni e Punto di Contatto con l'Utenza

L'Ufficio Prenotazioni costituisce l'interfaccia primaria e il centro registico per l'organizzazione di tutte le prestazioni erogate dalla Struttura.

4.4.1 Orari di Apertura al Pubblico

Giorni Feriali (Lunedì - Sabato): dalle ore 07:30 alle ore 16:00, ininterrottamente.

Giorno Festivo (Domenica): dalle ore 11:30 alle ore 20:00, per garantire un servizio continuativo.

4.4.2 Referenti Istituzionali

Il rapporto con l'utenza è gestito da personale altamente specializzato, costantemente aggiornato. I riferimenti per le pratiche di prenotazione sono:

Sig.ra Giada Olivetto

Sig.ra Serena Bregolin

4.5 Orari di Erogazione delle Prestazioni Sanitarie

La Struttura garantisce i seguenti orari di erogazione dei servizi, studiati per ottimizzare i flussi e garantire la massima qualità operativa:

Reparto Cure Termali:

Da Lunedì a Sabato: dalle ore 06:00 alle ore 13:00.

Motivazione: Sfruttamento ottimale delle proprietà delle acque nelle ore mattutine e rispetto dei tempi fisiologici di reazione dell'organismo.

Qualora sussistano specifiche e comprovate esigenze terapeutiche che non consentano al paziente di fruire delle prestazioni nel consueto arco temporale infrasettimanale, la Struttura si rende disponibile, previa richiesta motivata e concordata, a valutare l'erogazione di trattamenti anche nella giornata di **Domenica**. Tale modalità è subordinata alla fattibilità organizzativa e alla prenotazione obbligatoria con congruo preavviso.

Ambulatorio di Fisioterapia:

Da Lunedì a Sabato: dalle ore 07:00 alle ore 18:00.

Motivazione: Ampia finestra oraria per accogliere sia trattamenti di urgenza che programmi riabilitativi articolati, garantendo continuità terapeutica.

Si raccomanda la massima puntualità, presentandosi in Struttura con un congruo anticipo rispetto all'orario della prestazione prenotata.

CAPITOLO 5: SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E STANDARD ASSISTENZIALI

5.1 Principi Fondamentali e Quadro Normativo di Riferimento

Il diritto alla salute, sancito dall'articolo 32 della Costituzione Italiana, si sostanzia nel diritto del cittadino ad accedere a servizi sanitari caratterizzati da elevati standard qualitativi, definiti attraverso parametri di performance tecnica, comfort e umanizzazione dell'assistenza.

La qualità delle prestazioni erogate non costituisce un optional, bensì un requisito intrinseco e non negoziabile, la cui garanzia implica la specificazione, il rispetto e il monitoraggio continuo di precisi standard, determinati attraverso procedure trasparenti e soggetti a verifica periodica.

Terme Preistoriche Resort & Spa opera in piena conformità al quadro normativo nazionale e regionale di riferimento – in particolare il D. Lgs. 502/92, il D.Lgs. 229/99 e la L.R. Veneta n. 22 del 2002 – che individua nell'Accreditamento Istituzionale lo strumento cardine per promuovere l'efficacia, l'efficienza, l'appropriatezza delle scelte clinico-organizzative e per assicurare la qualità dell'assistenza.

L'accreditamento presso la Regione Veneto per l'erogazione delle cure termali rappresenta per la Struttura un attestato di conformità ai massimi livelli richiesti, configurandosi come elemento cruciale per:

- ✓ Il Servizio Sanitario Nazionale, che acquisisce e garantisce per i propri assistiti prestazioni sanitarie sicure, efficaci e appropriate.
- ✓ La Direzione Aziendale, per la quale esso costituisce una validazione oggettiva e trasparente del livello qualitativo dei servizi erogati.
- ✓ Il Cittadino-Utente, che vede così riconosciuto e tutelato il proprio diritto a un'assistenza di elevata e certificata qualità.

5.2 Standard Organizzativi, Strumentali e Professionali

La Struttura garantisce il perseguitamento degli standard qualitativi attraverso l'implementazione di un sistema integrato che coinvolge risorse, processi e professionisti.

Gestione delle Emergenze: Lo Stabilimento è presidiato da personale debitamente formato al primo soccorso e all'utilizzo del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE), secondo le linee guida dell'IRC (Italian Resuscitation Council). L'ambulatorio medico è costantemente rifornito di farmaci e dispositivi medici necessari per la gestione delle principali emergenze sanitarie.

Governance Clinica e Vigilanza Sanitaria: La Direzione Sanitaria assicura la supervisione di tutte le attività cliniche, il rispetto dei protocolli, la tenuta delle cartelle cliniche e la continuità assistenziale. È garantito un servizio di guardia medica termale, gestito in convenzione con il Centro Studi Termali Pietro D'Abano, attivo dalle ore 03:00 alle ore 12:00 (tel. 3384609337), per la gestione di eventuali criticità insorte durante il periodo di cura.

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 Standard di Accesso e di Erogazione del Servizio

Tempi di Attesa: **Terme Preistoriche Resort & Spa** si impegna a garantire tempi di attesa non superiori a 7 giorni lavorativi tra l'emissione della prescrizione medica e l'erogazione della prima prestazione del ciclo di cure convenzionate, in ottemperanza agli indicatori di performance previsti dal sistema di accreditamento.

Erogazione delle Prestazioni in Convenzione: La Struttura garantisce l'erogazione delle prestazioni termali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale fino al completo esaurimento del tetto di spesa annuale assegnato dalla Regione Veneto. Il raggiungimento di tale limite, comunicato tempestivamente e con trasparenza, comporta la sospensione dell'erogazione in regime convenzionato.

Le prestazioni potranno pertanto essere fornite esclusivamente in regime di libera professione, previa informativa al cliente/paziente.

CAPITOLO 6: DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE ATTIVA DELL'UTENZA

6.1 Statuto dei Diritti del Cliente

Ogni fruitore dei servizi di **Terme Preistoriche Resort & Spa** è titolare di un imprescindibile *corpus* di diritti, che la Struttura si impegna a riconoscere, promuovere e tutelare in ogni circostanza, conformemente ai principi sanciti dalla Carta dei Diritti del Malato e dalla normativa vigente.

1. **Diritto alla Dignità e al Rispetto:** Il cliente ha diritto a essere accolto, assistito e trattato con il massimo rispetto, cortesia e attenzione, nel pieno riconoscimento del proprio valore umano, delle specifiche esigenze cliniche, culturali e psicologiche, nonché della propria sfera valoriale e religiosa.
2. **Diritto all'Informazione Chiara e Trasparente:** Il cliente ha diritto di ricevere informazioni complete, veritieri, facilmente comprensibili e scientificamente corrette in merito a: natura e caratteristiche dei servizi erogati; modalità di accesso ai percorsi diagnostico-terapeutici; profilo professionale e competenze del personale operante; tariffario e condizioni contrattuali.
3. **Diritto all'Identificazione del Personale:** Il cliente ha diritto di identificare in modo immediato e certo tutti gli operatori con cui entra in contatto, attraverso l'obbligo per il personale di indossare e esibire in modo visibile il tesserino di riconoscimento, contenente nome e qualifica professionale.
4. **Diritto alla Comunicazione e alla Comprensibilità:** Il cliente ha diritto di ottenere dal personale sanitario e non sanitario spiegazioni adeguate, esaustive e commisurate al proprio livello di comprensione in merito a: diagnosi, prognosi, trattamenti proposti, benefici attesi, rischi potenziali, alternative percorribili e procedure operative.
5. **Diritto alla Riservatezza e alla Protezione dei Dati:** Il cliente ha diritto alla piena tutela della propria privacy e della riservatezza delle informazioni che lo riguardano. Il trattamento dei dati personali e ancor più di quelli sensibili (stato di salute) avviene nel rigoroso rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e dei codici deontologici, garantendo massima riservatezza, sicurezza e legittimità d'uso.

6.2 Statuto dei Doveri del Cliente

Al fine di garantire un servizio eccellente, sicuro ed equo per l'intera collettività degli utenti e di favorire una relazione di collaborazione costruttiva con il personale, il cliente è tenuto all'osservanza dei seguenti doveri:

1. **Dovere di Comportamento Responsabile e Rispondente:** Mantenere un contegno consono all'ambiente sanitario, rispettoso della quiete, della dignità e dei diritti degli altri utenti, nonché collaborativo e non ostacolante verso il personale della Struttura.
2. **Dovere di Cura e Conservazione del Patrimonio Strutture:** Adoperarsi per la preservazione degli ambienti, delle attrezzature biomedicali, degli arredi e delle dotazioni della Struttura, evitando danneggiamenti, atti vandalici o utilizzi impropri, nel rispetto del lavoro degli operatori e della collettività.

3. Dovere di Comunicazione Tempestiva delle Rinunce: Comunicare con congruo anticipo l'eventuale impossibilità a usufruire dei servizi prenotati, al fine di evitare spreco di risorse (umane, materiali, economiche) e permettere la riassegnazione degli slot prenotativi ad altri utenti in lista d'attesa, ottimizzando l'organizzazione del servizio.
4. Dovere di Rispetto del Regolamento Interno: Osservare scrupolosamente le norme contenute nel regolamento di Struttura, ivi inclusi il rigoroso divieto di fumo in tutti gli ambienti interni (D.Lgs. 6/2016), il puntuale rispetto degli orari stabiliti per le terapie e le visite, e ogni altra disposizione a tutela della sicurezza e del funzionamento della Struttura.
5. Dovere di Informazione Consapevole e Proattiva: assumere un ruolo attivo nel proprio percorso di cura, informandosi in modo consapevole e nei tempi opportuni sull'organizzazione, i servizi e le modalità di erogazione, esercitando in tal modo in maniera compiuta il proprio diritto-dovere alla corretta informazione.

6.3 Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni

In caso di presunta inosservanza dei principi normativi o delle disposizioni della presente Carta, i clienti hanno diritto di attivare le procedure di reclamo e segnalazione.

1. Titolare del Processo: La gestione centralizzata delle istanze è affidata all'Area Qualità, unità funzionale indipendente deputata a garantire l'obiettività dell'istruttoria, la migliore risoluzione possibile e la corretta interpretazione del bisogno espresso dal cliente.
2. Modalità di Presentazione: Le osservazioni e i reclami potranno essere avanzati attraverso molteplici canali:
 - ✓ Oralmente, presso l'Ufficio Dedicato.
 - ✓ Tramite questionario cartaceo di *Customer Satisfaction*.
 - ✓ Tramite comunicazione telefonica.
 - ✓ Tramite comunicazione scritta a mezzo fax o posta ordinaria.
 - ✓ Tramite posta elettronica.
 - ✓ Tramite questionario digitale online, accessibile inquadrando il QR code esposto presso i punti informativi della Struttura.
3. Termine di Presentazione: Per consentire un'istruttoria efficace, si raccomanda di presentare reclami e segnalazioni entro 15 giorni dalla data in cui si è venuti a conoscenza del fatto o del comportamento ritenuto pregiudizievole.
4. Tempi di Risposta: **Terme Preistoriche Resort & Spa** si impegna a fornire una risposta formale, scritta e motivata ai reclami pervenuti per iscritto entro e non oltre 30 giorni dalla loro ricezione.
Per i reclami oralmente espressi, laddove non sia possibile una risoluzione immediata, verrà fornito un riscontro nel medesimo termine.

6.4 Partecipazione Attiva e Trasparenza

Terme Preistoriche Resort & Spa promuove e valorizza la partecipazione attiva di ospiti e dipendenti quale strumento fondamentale di governo clinico e miglioramento continuo della qualità.

1. **Rilevazione della Soddisfazione:** La distribuzione periodica di questionari di soddisfazione in forma anonima e non riconducibile al rispondente costituisce una prassi sistematica. I questionari sono progettati per misurare la qualità percepita su molteplici dimensioni: relazionale, tecnico-professionale, organizzativa, ambientale.
2. **Analisi e Utilizzo dei Dati:** I dati raccolti sono oggetto di analisi statistiche e qualitative approfondite, finalizzate non a una mera rilevazione quantitativa, bensì all'identificazione dei driver di soddisfazione, delle criticità sistemiche e delle aree prioritarie di miglioramento.
3. **Trasparenza e Restituzione:** Le osservazioni e i suggerimenti dell'utenza rappresentano un patrimonio informativo inestimabile, che viene sistematicamente utilizzato per orientare le scelte strategiche, allocare le risorse, progettare nuovi servizi e elevare costantemente gli standard qualitativi.

CAPITOLO 7: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

7.1 Quadro Normativo di Riferimento e Principi Generali

Terme Preistoriche Resort & Spa, in qualità di Titolare del Trattamento, opera in stretta conformità al quadro normativo europeo e nazionale sulla protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation - GDPR) e al D.Lgs. 196/03, di coordinamento della normativa nazionale con il suddetto Regolamento.

Il trattamento dei dati personali degli utenti, ivi compresi quelli anagrafici, amministrativi e, in misura preminente, quelli idonei a rivelare lo stato di salute (definiti "dati particolari" dall'art. 9 del GDPR), viene condotto nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati.

7.2 Misure Tecnico-Organizzative Specifiche per il Contesto Termale

Lo Stabilimento implementa un sistema di sicurezza differenziato e multilivello, articolato come segue:

- Separazione fisica e logica dei dati: I flussi informativi amministrativi e clinici sono gestiti su sistemi distinti e separati. L'accesso alle cartelle cliniche elettroniche è vincolato a credenziali personalizzate e profilate in base al ruolo professionale (medico, fisioterapista, receptionist).
- Pseudonimizzazione: Il sistema di prenotazione utilizza codici identificativi univoci che sostituiscono i dati anagrafici immediatamente identificativi nelle comunicazioni operative tra reparti.
- Progettazione architettonica per la privacy: Gli spazi sono progettati per minimizzare le interferenze acustiche e visive. Cabine terapeutiche, zone di attesa e percorsi dedicati contribuiscono a tutelare la riservatezza fisica dell'utente.
- Formazione specialistica del personale: Tutto il personale, sanitario e non, riceve una formazione obbligatoria e continua sulla protezione dei dati in un contesto termale, con focus specifico sulla gestione delle informazioni sensibili negli spazi comuni.

7.3 Diritti dell'Interessato e Esercizio degli Stessi

In conformità agli artt. 15-22 del GDPR, sono garantiti all'utente i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati e opposizione. Tali diritti potranno essere esercitati rivolgendosi al Titolare del Trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO), i cui riferimenti sono puntualmente indicati nell'Informativa Privacy estesa, consultabile in reception e sul sito web istituzionale.

7.4 Comunicazione a Terzi e Trasferimenti

I dati personali sono trattati esclusivamente dal personale autorizzato dello Stabilimento e dai soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Eventuali comunicazioni a terzi (es. medici di base, specialisti esterni,

ULSS) avvengono esclusivamente per finalità terapeutiche o per obbligo di legge, nel rigoroso rispetto dei principi di necessità e pertinenza. Non sono previsti trasferimenti di dati verso Paesi extra-UE.

Terme Preistoriche Resort & Spa si impegna a coniugare l'antica tradizione dell'ospitalità termale con le più avanzate garanzie giuridiche e tecnologiche, affinché la cura del corpo avvenga sempre all'interno di un contesto di assoluta fiducia e inviolabile riservatezza.

CAPITOLO 8: TARIFFE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E CONDIZIONI DI RECESSO

8.1 Tariffe e Listini

Le tariffe per tutti i servizi di cura sono pubblicate sul sito web ufficiale. Le tariffe per le cure in convenzione sono stabilite dal S.S.N.

8.2 Modalità di Pagamento

Sono accettati i seguenti metodi di pagamento: contanti (entro i limiti di legge), carte di credito/debito (Visa, Mastercard, Maestro), bonifico bancario (per pacchetti e prenotazioni anticipate).

8.3 Politiche di Modifica e Cancellazione (Recesso)

Per le prenotazioni di soggiorni e pacchetti: cancellazione gratuita fino a 7 giorni prima della data di arrivo. Oltre tale termine verrà trattenuta la caparra confirmatoria. Per i trattamenti singoli: è richiesta disdetta almeno 24 ore prima dell'orario prenotato, nel caso di no show o disdetta pervenuta oltre i termini il paziente dovrà corrispondere una penale pari all'intero importo del trattamento.

8.4 Pazienti Convenzionati (ULSS)

Per le prenotazioni di trattamenti in convenzione con il Sistema Sanitario si applicano gli stessi termini di cancellazione dei pazienti privati. Nel caso di mancata disdetta entro le 24 ore prima del trattamento o no show, il paziente è tenuto a corrispondere una penale pari al valore del trattamento anche se esente come previsto dal DGR 626/2024 e dalla L.R. 30/2016, art. 38, c. 12.

CAPITOLO 9: INFORMAZIONI PRATICHE E CONTATTI

9.1 Come Raggiungerci

Lo Stabilimento Termale **Terme Preistoriche Resort & Spa** è situato nel cuore del Bacino Euganeo, a Montegrotto Terme (PD), facilmente raggiungibile con diverse modalità di trasporto.

Indirizzo:

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

In Auto:

- ✓ **Dall'Autostrada A4 Milano-Venezia:** Uscita "Terme Euganee", quindi seguire le indicazioni per Montegrotto Terme. Lo stabilimento si trova a circa 3 km dall'uscita autostradale.
- ✓ **Dall'Autostrada A13 Bologna-Padova:** Uscita "Padova Sud", quindi proseguire in direzione Abano/Montegrotto Terme.
- ✓ **Coordinate GPS:** 45.3270° N, 11.7858° E (Coordinate indicative per Via Castello, 5).

In Treno:

- ✓ La stazione ferroviaria di **Montegrotto Terme** si trova sulla linea Venezia-Padova-Bologna. Lo stabilimento dista circa 1,2 km dalla stazione (15 minuti a piedi o 3 minuti in taxi).

In Aereo:

- ✓ **Aeroporto "Marco Polo" di Venezia (VCE):** Dista circa 70 km.
- ✓ **Aeroporto "Valerio Catullo" di Verona (VRN):** Dista circa 90 km.
- ✓ **Aeroporto di Treviso (TSF):** Dista circa 50 km.

Parcheggio: La Struttura mette a disposizione degli Ospiti un parcheggio custodito e gratuito.

9.2 Contatti e Recapiti

Indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC): termepreistoriche@legalmail.it

Indirizzo di Posta Elettronica Ordinaria: info@termepreistoriche.it

Email Ufficio Prenotazioni/Prestazioni Sanitarie: salute@termepreistoriche.it

Sito Web: www.termepreistoriche.it

Numero di Telefono Centralino: 049 793 477

La presente **Carta dei Servizi** è stata redatta in data 10 ottobre 2025 ed è entrata in vigore dalla medesima data.

La Direzione si impegna a sottoporre il documento a revisione periodica entro 12 mesi dalla pubblicazione, e comunque ogni qualvolta si rendano necessari aggiornamenti derivanti da:

- Modifiche normative o regolamentari;
- Cambiamenti significativi nell'organizzazione o nell'offerta dei servizi;
- Esiti dei sistemi di monitoraggio e di reclamo che indichino la necessità di integrazioni o variazioni.

Ogni revisione sarà condotta con la medesima attenzione ai principi di partecipazione, trasparenza e miglioramento continuo che hanno ispirato la stesura del presente documento.

Avvertenza sui diritti d'autore e sull'utilizzo del documento

La presente Carta dei Servizi è redatta e aggiornata da Hotel Terme Preistoriche Resort & SPA, Montegrotto Terme (Padova), a tutela della trasparenza e della qualità dei servizi offerti.

Tutti i contenuti testuali, le descrizioni e le modalità operative qui riportate costituiscono elaborazione originale della struttura e sono tutelati ai sensi della Legge 22 aprile 1941 n. 633 sul diritto d'autore e successive modifiche.

È consentita la consultazione per finalità informative e di trasparenza, ma ne è vietata la riproduzione totale o parziale, la distribuzione o l'utilizzo per fini commerciali o concorrenziali senza preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

© 2025 Terme Preistoriche Resort & SPA – Tutti i diritti riservati.

Amministratrice Delegata
Dott.ssa Angela Stoppato