TERME PREISTORICHE

RESORT & SPA

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

OTTOBRE 2024

TERME PREISTORICHE RESORT AND SPA

PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SANITARIE

L'ufficio prenotazione è aperto tutti i giorni dalle 9:00 alle 18:00

Per prenotare:

Mail: salute@termepreistoriche.it

Tel.: 049 793 477

ORARI DI APERTURA

DAL LUENDÌ AL SABATO

CURE TERMALI	dalle 6:00 alle 13:00
FISIOTERAPIA	dalle 7:00 alle 18:00

SERVIZIO DI CONTROLLO PRESSIONE E PESI (gratuito)

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 10:00 PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO 1

Per maggiori informazioni rivolgersi alla reception

MODALITÀ DI ACCESSO

Come accedere alle cure termali

Per accedere ai trattamenti termali a carico del SSN, è necessaria la prescrizione del proprio medico di famiglia o di uno specialista, con l'indicazione della patologia e del ciclo di cura da erogare.

In base alla normativa nazionale, a decorrere dal 1° gennaio 2017 il ticket dovuto per queste cure dagli assistiti non esenti è fissato in 55 euro.

Gli esenti per reddito, per patologia e alcune categorie di invalidi sono tenuti, invece, al pagamento della quota fissa per ricetta pari a € 3,10 (Art. 68, comma 2, legge 23 dicembre 1998, n. 448).

Può essere effettuato un secondo ciclo di cure termali è sufficiente contattare direttamente la struttura e accordarsi sui giorni e sugli orari.

Come accedere all'Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa

Per prenotare privatamente una visita specialistica con medico fisiatra o una serie di sedute di fisioterapia scrivere una mail o chiamare negli orari sopraindicati

Per accedere alla prestazione di fisioterapia in convenzione INAIL è necessario contattare il proprio medico di base che provvederà a inviare la richiesta all'ente previdenziale. INAIL si metterà poi in contatto con la struttura. Una volta ricevuta la comunicazione dall'ente l'ufficio prenotazioni si metterà in contatto con l'assistito.

PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SANITARIA DI TERME PREISTORICHE RESORT AND SPA

AMMINISTRATORE DELEGATO Angela Stoppato

COORDINATRICE REPARTO CURE/SPA MANAGER Erika Tosato, Giada Olivetto

DIRETTORE SANITARIO Dott.ssa Maria Chirulli

RESPONSABILE ALLA VIGILANZA (RAV) Yolanda Cruz Navarro

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

FISIOTERAPISTI Yolanda Cruz Navarro, Eleonora Zuccaro, Lorenzo Convento

OPERATORI TERMALI Alina Ciuperca, Vilma Frizzarin, Mirko, Elena

INTRODUZIONE

Il diritto alla salute e all'informazione del paziente è affermato con chiarezza sia nella Dichiarazione Universale, che nel Patto sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, che lo definisce il "livello più elevato possibile di salute fisica e mentale".

Nel Sistema delle Nazioni Unite, compete all'Organizzazione Mondiale per la Sanità (OMS), la responsabilità primaria di preparare e supervisionare le misure internazionali concernenti il diritto alla salute, l'informazione del paziente e il coordinamento del lavoro sanitario in campo internazionale.

Con queste premesse La invitiamo a consultare questo documento per prendere coscienza dei Suoi diritti sanitari in campo termale.

PRESENTAZIONE

Questa Carta dei Servizi Sanitari è, innanzitutto, una presentazione dello **Stabilimento Termale** e dell'**Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa** di Terme Preistoriche Resort & Spa con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.

È una presentazione che non vuole essere fine a sé stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Stabilimento Termale e Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa.

Il nostro ospite deve superare ogni sensazione di estraneità e di soggezione e sentirsi subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano.

Potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe delle cure, avere migliore consapevolezza dei propri diritti e contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le mancanze che dovessero verificarsi e mettere in condizione il nostro Stabili Termale di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Aziendale

ANGELA STOPPATO

LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Negli ultimi anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle Sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale e di fruizione dei servizi. In tale senso la "Carta dei Servizi Sanitari", approvata con DPCM del 19.5.1995, costituisce un nuovo importante strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo ad essi la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta dei Servizi Sanitari è lo strumento che regola i rapporti tra l'utente, la Direzione Sanitaria, la Direzione Aziendale e l'Amministrazione; dà informazioni sui servizi erogati e sulle modalità d'accesso agli stessi, sui meccanismi di reclamo e di rimborso per eventuali inadempienze, pone in definitiva le condizioni per stabilire un nuovo rapporto tra il nostro Stabilimento Termale e gli utenti, grazie al quale questi ultimi possono uscire dalla condizione d'accettazione passiva di quanto viene loro offerto in termini di prestazioni.

La Carta dei Servizi Sanitari non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce e per definire diritti e doveri; per questo la carta è uno strumento dinamico, e quindi è soggetta a continui momenti di miglioramento, verifica ed integrazione.

Già da diversi anni lo Stabilimento Termale di Terme Preistoriche Resort & Spa si sta impegnando per adeguarsi sempre più ai bisogni ed alle aspettative di chi accede alle sue strutture: molte iniziative sono state realizzate, altre sono in corso o in via di progettazione in diversi settori: accoglienza, informazione, rapporti con il personale.

Rimane ancora molto da fare, perché il percorso della qualità è lungo e complesso e richiede in primo luogo il coinvolgimento di chi opera nella struttura, ma anche quello dei destinatari dei servizi erogati che, attraverso suggerimenti ed anche reclami, possono contribuire al loro miglioramento.

La carta è uno strumento disponibile per tutti gli interessati e contiene tutte le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate.

Nella stesura della Carta dei Servizi Sanitari sono stati tenuti presenti i criteri che, a riguardo, dettano le leggi regionali e nazionali.

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Maria Chirulli

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha introdotto con l'articolo 14 "diritti dei cittadini" una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza; in particolare si è cercato di introdurre una serie di "indicatori" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, comfort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'articolo 14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili alla adeguatezza, accessibilità, equità, al rapporto operatore/paziente, all'umanizzazione, al confort, alla privacy.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, l'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA**: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

- **IMPARZIALITA':** nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di obbiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità;

- **CONTINUITA'**: è garantita l'attuazione di un programma diagnostico terapeutico in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

- **DIRITTO DI SCELTA**: Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio;

- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

- **PARTECIPAZIONE**: Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio;

- **EFFICIENZA**: i Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.;

- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' E DELLA RISERVATEZZA**: in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere il rispetto della persona. Ogni Cittadino Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

TERME PREISTORICHE RESORT AND SPA NELLA STORIA E OGGI

Terme Preistoriche Resort and Spa fu uno dei primi hotel con stabilimento termale aperti nel paese di Montegrotto Terme agli inizi del Novecento. Il fondatore, Agostino Braggion, aveva concepito un albergo elegante con uno stile Liberty, di moda all'epoca, che potesse accogliere la nobiltà di tutta Europa per effettuare le rinomate cure termali della zona mentre si rilassavano tra i salotti e i giardini dell'hotel.

Oggi Terme Preistoriche rimane un'azienda a conduzione familiare. Pur conservando il fascino di una dimora d'altri tempi, si presenta come una realtà giovane e dinamica. Dagli anni Ottanta, sotto la guida dell'Ing. G. Stoppato sono state apportate moltissime modifiche e ampliamenti. L'ampio parco di 40.000 metri quadrati ospita due piscine termali, entrambe con una parte coperta e una parte scoperta e 1200 metri quadrati interamente dedicata alla nuovissima Neró Spa, inaugurata recentemente nel 2019.

Grande attenzione è sempre stata dedicata ai servizi sanitari: Terme Preistoriche Resort and Spa è un resort termale con annesso stabilimento termale e ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa. È autorizzato e accreditato per l'erogazione di cure termali con il Sistema Sanitario Nazionale e Inail per la riabilitazione in ambito termale.

POLITICA AZIENDALE

Terme Preistoriche Resort and Spa si pone come obiettivi prioritari la soddisfazione del Cliente, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la sicurezza di tutte le sue strutture. Nel 2019 ottiene la certificazione per la qualità ISO 9001 e la direzione del Resort sta lavorando per ottenere le certificazioni inerenti ad ambiente e sicurezza sul lavoro entro la fine del 2022.

Questo intento si traduce in una Politica aziendale che:

• persegue il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso il costante orientamento al Cliente, alla qualità dei servizi, alla riduzione dell'impatto sull'ambiente, all'attenzione alla sicurezza;

• indirizza la gestione dell'azienda verso criteri di massima efficienza ed efficacia economica e produttiva, assicurando il rispetto della legislazione vigente;

• diffonde presso dipendenti, collaboratori e fornitori una cultura e una consapevolezza volte al miglioramento del servizio e della soddisfazione del Cliente, alla tutela e al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza, attraverso la formazione e il coinvolgimento di tutti gli operatori;

• utilizza tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività;

• previene le condizioni di possibile pericolo attraverso il costante aggiornamento della valutazione del rischio nei processi aziendali;

• acquisisce informazioni in merito alle aspettative espresse e inespresse del Cliente che siano funzionali alla qualità del prodotto e del servizio erogato;

• assicura la diffusione di questa politica all'interno dell'organizzazione, presso i fornitori e la rende disponibile al pubblico con la presente Carta dei servizi.

Terme Preistoriche Resort and Spa definiscono e riesaminano annualmente obiettivi di miglioramento attraverso i quali valuta e misura la validità e l'efficacia del proprio sistema di gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza e mette a disposizione mezzi e risorse adeguati al raggiungimento degli stessi nei tempi stabiliti.

La politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza scaturisce pertanto da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate integrandosi con le altre strategie aziendali tese a migliorare la produttività, redditività, affidabilità ed immagine.

Terme Preistoriche Resort and Spa, al fine dell'implementazione sistematica delle politiche di qualità ed ambientali, utilizza le indicazioni della Fresenius Medical Care International che si traducono:

per i pazienti:

1. migliorare continuamente prodotti e servizi esistenti in modo da garantire un'adeguata offerta terapeutica;

2. fornire attrezzature tali da creare, nello stabilimento termale e nel reparto di fisioterapia, un ambiente di cura confortevole e sicuro;

3. fornire informazioni adeguate circa i prodotti e servizi offerti per conseguire i migliori risultati nel processo terapeutico;

per i nostri collaboratori:

4. sostenere una filosofia di imprenditoria dinamica mettendo i collaboratori in grado di lavorare con efficienza, orientati agli obiettivi della politica aziendale;

5. offrire agli operatori un lavoro interessante e sicuro assicurando una crescita culturale e professionale per motivare e legare all'azienda il personale qualificato;

per la comunità:

6. creare trasparenza per le parti interessate offrendo informazioni rilevanti e una comunicazione attiva;

7. minimizzare i rischi per l'azienda, i collaboratori, i clienti, l'ambiente ed i pazienti, rispettando le direttive interne ed i requisiti legali;

8. rispettare gli obblighi ambientali dell'azienda tramite l'uso responsabile delle risorse e l'attento smaltimento dei rifiuti.

Progetti e programmi aziendali, come ad esempio programmi ambientali o di qualità, saranno definiti osservando le summenzionate indicazioni che, strettamente legate alle attività dell'impresa, sono tra le più significative per l'ottimizzazione delle attività stesse. Detti progetti e programmi devono essere comunicati e documentati dettagliando l'arco temporale di riferimento e responsabilità nel loro conseguimento. Il raggiungimento degli obiettivi posti nei progetti e programmi va monitorato a intervalli regolari, ed i risultati vanno inseriti nei riesami da parte della direzione al fine di intervenire con adeguate azioni correttive o revisionare gli obiettivi del progetto a seconda delle necessità.

LA NOSTRA OFFERTA SANITARIA

L'offerta sanitaria di Terme Preistoriche Resort and Spa è così articolata:

1. Stabilimento termale
2. Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa

STABILIMENTO TERMALE

LA TERAPIA TERMALE

Lo Stabilimento Termale di Terme Preistoriche Resort & Spa appartiene al comprensorio delle Terme Euganee. Esso rappresenta la più grande stazione termale d'Europa, specializzata in fango-balneo-terapia ed inalazioni.

Le acque meteoriche, cariche di energia geotermica, sgorgano ad una temperatura costante di 87°C e rappresentano una risorsa unica al mondo.

Il nostro Resort Stabilimento Termale, associato al Centro Studi Termali Pietro D'Abano, ha ottenuto dal Ministero della Sanità Italiano il livello di qualificazione I° Super, che indica un'alta qualità terapeutica, nel pieno rispetto della risorsa termale e del paziente.

Grazie alle ricerche scientifiche effettuate dal Centro Studi Termali Veneto Pietro D'Abano, poi sono state studiate approfonditamente le componenti primarie della risorsa termale, quali acqua, alghe e fanghi, monitorando costantemente gli effetti clinici della fangoterapia, per garantire l'assoluta qualità delle terapie stesse.

LE ACQUE

Le acque del bacino termale Euganeo appartengono alla categoria delle acque sotterranee profonde. La loro unicità deriva dal lungo viaggio che devono percorrere: dai bacini incontaminati dei Monti Lessini, nelle Prealpi, defluiscono nel sottosuolo attraverso la roccia calcarea, arrivando fino ad una profondità di 2000-3000 metri. Qui, le acque vengono trattenute ad alte temperature e a forte pressione, per un percorso di circa 80 chilometri della durata di 25-30 anni, arricchendosi di Sali minerali. Al termine di questo percorso, vengono prelevate dagli addetti termali e utilizzate nel nostro reparto cure, per le diverse indicazioni terapeutiche.

La ricchezza in sostanze disciolte rende le acque una risorsa unica al Mondo, classificata come salso-bromo-iodica ipertermale con un residuo fisso a 180° C di 5-6 grammi di sali disciolti per litro.

Lo straordinario valore terapeutico delle acque e dei fanghi termali è regolamentato da norme severe, che ne evitano l'uso indiscriminato e il depauperamento, mantenendo così una tradizione di secoli.

I NOSTRI TRATTAMENTI

FANGOBALNEOTERAPIA

Il fango del nostro Resort è una commistione naturale di componenti solida (argilla), liquida (acqua salso-bromo-iodica) e biologica (micro-organismi e bio-materiali).

Ogni paziente, prima di effettuare la cura, deve ricevere dal medico l'indicazione e le modalità della terapia, che consiste nell'applicazione di fango maturato naturalmente in acqua salsobromoiodica proveniente direttamente dalla sorgente.

Il suo potere terapeutico è dovuto proprio alla parte biologica che scaturisce dal processo di maturazione, realizzato in speciali vasche per circa 50-60 giorni, durante i quali il fango viene mantenuto in continuo contatto con l'acqua termale fatta scorrere a ritmo costante.

La temperatura ed i costituenti chimici dell'acqua termale euganea favoriscono la fioritura di particolari alghe monocellulari, le diatomee e lo sviluppo di popolazioni microbiche, i cianobatteri, che modificano la struttura chimica e chimico-fisica del fango, che in tal modo acquisisce le proprietà terapeutiche che lo rendono unico**.**

La caratteristica del fango è dovuta alla capacità di assorbire una grande quantità di acqua termale, di trasmettere le qualità curative in essa contenute, aderendo alla zona cui è applicato grazie alla sua plasticità, mantenendo a lungo il suo calore. Il fango, ottenuto appunto dalla mescolanza di argilla con l'acqua termale lasciate a "maturare" per circa due mesi perché l'argilla possa arricchirsi di sali minerali, viene applicato al paziente come impacco locale o su tutto il corpo, alla temperatura e per la durata prevista dalla cura.

Segue una doccia detergente sulfurea e, poi, un bagno in acqua termale alla temperatura di circa 37-40°C, cui può essere associato un idromassaggio addizionato con ozono, che aumenta la velocità circolatoria periferica e migliora il trofismo dei tessuti. Il trattamento termina con la fase di "reazione", che provoca abbondante diaforesi, durante la quale il paziente si rilassa su lettini posti in camerini appositamente predisposti.

In media, i cicli di cure termali durano 12 giorni, in un arco temporale di 20 giorni circa, per ottenere i massimi benefici dalle cure effettuate. Quando sussiste l'indicazione, si può prolungare la durata del ciclo e/o ripetere la terapia nel corso dell'anno.

Con impegnativa ASL le cure devono essere effettuate entro 60 giorni dall'inizio della terapia.

La cura si esegue al mattino e a digiuno ovvero a 3 ore di distanza dai pasti. Durante l'applicazione è sconsigliabile l'uso di bevande fredde come pure, successivamente alla terapia, è opportuno acclimatarsi gradualmente (circa 20') prima di uscire all'aria aperta, attesa anche la temperatura mantenuta nel reparto.

BALNEOTERAPIA

Temperatura: 34° – 38°c

Durata: 10' -20' (oltre reazione di 20' – 30')

Ritmo: 1 al giorno

Ciclo di cura: 12 bagni

Tecnica: immersione completa o parziale del corpo in vasca individuale.

La cura si esegue al mattino e a digiuno ovvero a 3 ore di distanza dai pasti ed è consigliato, a seguire, un massaggio terapeutico.

MASSOTERAPIA

Una cura a base di fanghi e bagni si giova di cure complementari quali quelle del massaggio, la cui applicazione può essere generale o parziale e variare nel numero delle applicazioni secondo il giudizio medico. Il massaggio consiste in una manipolazione praticata sulla superficie corporea a scopo terapeutico, rilassante e tonificante. È molto efficace specialmente se eseguito dopo un fango o un bagno. Infatti, il calore che si genera rende meno contratti i muscoli e più rilassata la persona, oltre a favorire la circolazione.

Durata: 25 o 50 minuti.

INALAZIONI E AREOSOLTERAPIA

Varie sono le tecniche attraverso le quali è possibile immettere nel sistema naso gola le acque termali o i loro gas a fini curativi delle affezioni laringoiatriche e dell'apparato respiratorio. Poiché nei locali di inalazione la temperatura è più elevata e con un discreto tasso di umidità, si consiglia al paziente, terminata l'applicazione, di attendere per qualche tempo nei locali attigui prima di passare alle cure successive.

Nell'inalazione, l'acqua termale, ad una temperatura di 38°C, viene suddivisa a mezzo del vapore in particelle delle dimensioni di 8/10 micron e viene inalata, per circa 10 minuti, salvo diversa prescrizione medica, ad una distanza di 10/20 cm., distribuendosi prevalentemente nelle vie aeree superiori e medie (naso, faringe, laringe). Il paziente deve respirare normalmente e senza sforzo, alternativamente dal naso e dalla bocca. Respirando lentamente l'adulto inala 1 - 1,5 litri di acqua termale nebulizzata in 8-10 minuti, mentre il bambino mezza dose.

Con l'aerosol s'introducono per via nasale e/o orale, per mezzo di una forcella nasale e/o di un boccaglio o di una mascherina, fini particelle (2/4 micron) di acqua termale che raggiungono il naso, la faringe, la laringe, la trachea ed i bronchi. Per i pazienti più piccoli si consiglia la mascherina. Nell'uso delle forcelle nasali si raccomanda al paziente di non infilarle verso l'alto ma di tenerle appena oltre le coane nasali, quasi parallele al suolo (o perpendicolare al suo naso) evitando così di irritarsi inutilmente i turbinati o il setto nasale deviato. La durata di ogni singola applicazione va da 6 a 10 minuti, aumentabile di 3 minuti al giorno.

CATEGORIA DIAGNOSTICA	**PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE**

Osteoartrosi ed altre forme degenerative	• Osetoartrosi • Artrosi diffuse • Cervicoartrosi • Lomboartrosi • Artrosi agli arti • Discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irritazione o da compressione nervosa • Esiti di interventi per ernia discale • Cervicalgie di origine reumatica • Periartriti scapolo-omerali (escluse le forme acute) • Artrite reumatoide in fase di quiescenza • Artrosi, poliartrosi, osteoartrosi (con osteoporosi o diffusa o localizzata) • Esiti di reumatismo articolare • Osteoporosi ed altre forme degenerative • Periartrite • Spondilite anchilopoietica • Spondiloartrosi • Spondloartrosi e spondilolistesi
Reumatismi extra-articolari	● Reumatismi extra-articolari ● Reumatismi infiammatori (in fase di quiescenza) ● Fibrosi di origine reumatica ● Tendinite di origine reumatica ● Lombalgie di origine reumatica ● Fibrosità ● fibromiositi

CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 fanghi + 12 bagni terapeutici

OPPURE: 12 bagni terapeutici

CATEGORIA DIAGNOSTICA	**PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE**

Bronchite cronica semplice o accompagnata a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico)	- bronchite cronica semplice - B.P.C.O. - Bronchiectasie - Broncopatie croniche da esposizione professionale ad agenti irritanti e polveri - Bronchiti croniche ipersecretive - Bronchiti croniche recidivanti - Bronchite cronica enfisematosa - Bronchite asmatiforrme o spastica - Broncopatia cronica - Broncopatia ostruttiva - Broncopneumopatia cronica - Broncopneumopatia cronica asmatiforme o spastica - Broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO) - Bronchite cronica a componente ostruttiva - Tracheobronchite cronica - Broncopneumopatie croniche aspecifiche senza segni di insufficienza respiratoria grave e non in fase di riacutizzazione
Rinopatia vasomotoria	➢ Rinite vasomotoria ➢ Rinite allergica ➢ Rinite cronica catarrale semplice ➢ Rinite cronica purulenta ➢ Rinite cronica atrofica ➢ Rinite allergica ➢ Rinite catarrale ➢ Rinite ipertrofica ➢ Rinite iperergica ➢ Rinite secretiva ➢ Rinite perenne
Faringolaringite cronica	· Faringite cronica · Laringite cronica · Tonsillite recidivante · Rinofaringite con interessamento adenoideo · Adenoidite cronica · Cordite (nei vari tipi) · Faringo/laringite · Faringo/tonsillite cronica · Ipertrofia adeno/tonsillare

Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica	· Sinusite cronica · Sinusite allergica · Pansinusite · Polipo/sinusite · Polisinusite · Rinoetmoidite · Rinosinusite · Sinusiti croniche recidivanti · Sinusiti iperplastiche
Sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche	· Sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche · Sindromi rino/sinuoso/bronchiali · Sinusiti rino/sinuoso/bronchiali corniche · Sindromi rino-bronchiali croniche · Sindromi sinuoso-bronchiali croniche

CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 inalazioni + 12 aerosol

CATEGORIA DIAGNOSTICA	**PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE**
Stemosi tubarica	➢ Stenosi tubarica ➢ Catarro tubarico ➢ Disfunzione tubarica ➢ Ipoacusia rinogena ➢ Tubarite
Otite catarrale cronica	➢ Otite catarrale cronica ➢ Otite sierosa ➢ Otite associata a patologie del naso ➢ Otite media secretiva ➢ Otite siero/mucosa ➢ Oto/salpingite ➢ Oto/tubarite ➢ Sordità mista ➢ Tubotimpanite ➢ Ipoacusia ➢ Otopatia
Otite purulenta cronica	· Otite purulenta cronica (non colesteatomatosa) · Otite purulenta

CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 insufflazioni + 12 cure inalatorie in 12 sedute

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Postumi di flebopatie di tipo cronico	• Postumi di flebopatie di tipo cronico • Insufficienza venosa cronica (varici) • Postumi di flebite di tipo cronico • Esiti o postumi di intervento chirurgico vascolare periferico • Varici arti inferiori • Vasculopatia cronica arti inferiori (se venosa) • Turbe funzionali vascolari periferiche

CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 applicazioni di idromassaggio

AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Il servizio di fisioterapia offre percorsi di alta qualità per la riabilitazione del pavimento pelvico, il recupero ottimale delle funzioni motorie e la riduzione delle sintomatologie dolorose del sistema neuro-muscolo-scheletrico attraverso percorsi individualizzati, poiché ogni persona è differente e richiede differenti approcci terapeutici.

Attraverso le visite specialistiche di medicina fisica riabilitativa (Fisiatria) si individuano le necessità riabilitative di ogni paziente.

I nostri fisioterapisti utilizzano approcci all'avanguardia nell'ambito sia della rieducazione funzionale che delle terapie manuali che l'uso di apparecchiature di elettroterapia, perché ogni paziente possa intraprendere il proprio percorso riabilitativo in maniera sicura ed efficace.

Il nostro servizio è dotato di quattro camerini individuali tra di loro, dove in diversi turni lavorativi quattro laureati in Fisioterapia possono svolgere la loro attività. Uno dei camerini, dedicato soprattutto ai trattamenti per la riabilitazione del pavimento pelvico, è dotato di servizi igienici con WC, bidet e lavandino. Tutte le stanze sono dotate di finestra e porta per garantire una maggiore privacy per il paziente/cliente.

Vi sono inoltre due ambulatori separati dove vengono svolte le visite mediche fisiatriche.

A completare il nostro servizio, abbiamo una palestra di 80 metri quadrati, le piscine per l'Idrochinesiterapia e un'area accoglienza per effettuare l'ingresso alla nostra area riabilitativa.

I NOSTRI TRATTAMENTI

IDROKINESITERAPIA

Consiste nell'eseguire dell'esercizio fisico in acqua, che porta miglioramento alla mobilità, alla forza e alla resistenza di coloro che presentano patologie post-chirurgiche, acute o croniche che coinvolgono il movimento.

KINESITERAPIA

La kinesiterapia s'intende la terapia per mezzo del movimento, rappresentando cos' il punto cardine della riabilitazione, mettendo in relazione mente e corpo.

Questa terapia è consigliata dopo periodi di immobilizzazione o interventi chirurgici, per aiutare chi ha problemi di movimento articolare, muscolare e legati al sistema neurologico.

MOBILIZZAZIONI ATTIVE E PASSIVE

La mobilizzazione è una terapia esercitata manualmente su una o più articolazioni per riportare il paziente ad un recupero della mobilità articolare. Può essere praticata dal fisioterapista (passiva), dalla collaborazione tra fisioterapista e paziente (attiva-assistita) e in autonomia dal paziente (attiva).

MASSOTERAPIA

Stimola le terminazioni nervose con benefici alla circolazione sanguigna, al tono dei muscoli e lenisce i dolori.

MASSAGGIO MIOFASCIALE

il massaggio miofasciale allevia il dolore e migliora la flessibilità trattando il tessuto connettivo dei muscoli.

TAPING KINESIOLOGICO

Consiste nell'applicazione di un cerotto elastico per favorire i naturali processi di autoguarigione per le problematiche di tipo muscolo-scheletrico.

TERAPIA ANTALGICA

La terapia antalgica, detta anche ginnastica dolce, è la forma di movimento caratterizzata da gesti armonici e misurati, finalizzati a curare, prevenire o lenire ogni tipo di dolore muscolare o articolare. Mettendo in pratica questi esercizi specifici viene stimolata la flessibilità del fisico e dello spirito favorendo una migliore interazione tra mente e corpo.

LE TERAPIE FISICHE PRODOTTE DA APPARECCHI ELETTROMEDICALI E VEICOLATE SUI TESSUTI DEL NOSTRO CORPO,GENERANO UNA CATENA DI REAZIONI BIOLOGICHE LE QUALI SI TRADUCONO IN DETERMINATI EFFETTI TERAPEUTICI.

TERAPIA CON LASER DIODO

La laserterapia consiste nell'uso non invasivo dell'energia laser per generare una risposta fotochimica nei tessuti del corpo che hanno una disfunzione o sono danneggiati.

Serve ad alleviare il dolore, ridurre le infiammazioni e accelerare il recupero di una vasta gamma di patologie acute e croniche.

Il suo punto di forza è quello di favorire in tempi relativamente brevi (rispetto ad altre forme di terapia) il miglioramento delle funzioni e della mobilità in pazienti che soffrono di forti dolori e condizioni altamente debilitanti.

Il principio base della terapia è quello di "bombardare" con i fotoni il tessuto corporeo, eccitando le cellule con conseguente aumento della circolazione sanguinea nella zona lesa e infine la riduzione del dolore.

Dato che la luce laser non penetra attraverso i vestiti l'applicazione va fatta direttamente sulla pelle del paziente, che deve essere sempre integra e pulita, e a seconda delle condizioni e dalla zona da trattare può essere sia a contatto diretto che non. La tecnica a contatto, solitamente eseguita tramite un apposito puntale o sonda, permette alla luce di penetrare più in profondità all'interno dei tessuti, grazie al movimento che viene effettuato spostando gli strati di pelle con il puntale.

Durante il trattamento si può percepire una sensazione piacevole che stimola l'organismo ad attivare un processo di autoguarigione (grazie all'attività cellulare) che continua a ridurre l'infiammazione e il dolore per un massimo di 24 ore dopo il trattamento. Le sedute durano in media 10/20 minuti con risultati evidenti dopo 3/5 sessioni di terapia.

Necessario e obbligatorio l'uso di occhiali protettivi durante la seduta di laserterapia per le radiazioni che genera, tanto per il paziente come per il professionista.

Le controindicazioni sono per i portatori di pacemaker; donne in stato di gravidanza; persone con patologie tumorali.

ULTRASUONOTERAPIA

L'ultrasuonoterapia è una terapia fisica non invasiva che utilizza le onde sonore ad alta frequenza (oltre i 20000 hertz), non udibili dall'orecchio umano. Queste vibrazioni acustiche sono in grado di penetrare nei tessuti, generando un micro-massaggio dall'effetto antalgico (combatte il dolore) e miorilassante (facilita il rilassamento muscolare) e anti-gonfiore.

La terapia ad ultrasuoni viene usata in fisioterapia, nel trattamento di patologie ortopediche e muscolari. Presenta numerosi effetti benefici quali:

-effetto antalgico (contro il dolore)

-effetto antiedemigeno, ossia contro il gonfiore

-effetto biostimolante cellulare

-effetto fibrinolitico (contro le aderenze dei tessuti e per riallineare le fibre di collagene)

-effetto rilassante nei confronti delle strutture muscolari.

Gli ultrasuoni sono vibrazioni acustiche ad alta frequenza non percepibili dall'orecchio umano. Sono prodotte artificialmente grazie alle proprietà del quarzo che, sottoposto all'azione di un campo elettrico, genera vibrazioni meccaniche ad alta frequenza. Queste, a contatto con l'aria, generano gli ultrasuoni.

Le onde sonore utilizzate in ultrasuonoterapia hanno una frequenza compresa tra i 759 KHz e i 3 MHz: più è elevata la frequenza, minore sarà la profondità di penetrazione nei tessuti biologici.

La frequenza di utilizzo è in funzione della patologia e della parte anatomica da trattare.

Gli ultrasuoni agiscono in profondità nei tessuti biologici, generando calore ed esercitando un micro-massaggio di notevole intensità, questo, agisce sulla struttura delle cellule, modificando il Ph e la permeabilità delle membrane cellulari e la migrazione di liquidi. Tutti questi meccanismi generano un effetto antalgico, fibrinolitico, antiedemigeno, biostimolante e miorilassante.

La terapia ad ultrasuoni può essere effettuata in due modalità:

Per contatto diretto o per immersione.

Una seduta ha una durata media dai 10/15 minuti.

In linea generale, gli ultrasuoni non devono essere mai applicati in caso di osteoporosi ad alto turnover; presenza di protesi articolari; presenza di frammenti metallici; vene varicose; flebiti e tromboflebiti; portatori di pacemaker; emorragie; gravidanza; arteriopatie obliteranti.

LA DIATERMIA O TECAR TERAPIA

La diatermia o tecar terapia (trasferimento energetico capacitivo-resistivo) è in grado di stimolare la produzione di energia all'interno dei tessuti trattati grazie all'attivazione di processi antinfiammatori e riparativi. Si determinano un incremento dell'attività metabolica (ovvero della temperatura del

tessuto) e un aumento della circolazione vascolare e linfatica che contribuiscono a una migliore ossigenazione dei tessuti e a un riassorbimento degli edemi.

E particolarmente indicata nel trattamento delle patologie muscolari e osteoarticolari post-traumatiche e, per questo motivo, fortemente utilizzata.

Spesso i miglioramenti clinici sono apprezzabili già dalla prima seduta, dovuto alcuni vantaggi come:

-la capacità di un effetto con energia "prodotta" dall'interno

-la potenza di penetrazione

-la mancanza di stimolazione della contrazione muscolare

-l'utilizzabilità anche in fase acuta

L'apparecchio esercita un'azione stimolante sul potenziale di membrana cellulare e il suo funzionamento si basa sulla generazione di un campo magnetico a elevata frequenza (0,45 MHz – 1,2 MHz).

La temperatura più alta all'interno della cellula comporta un'accelerazione del metabolismo, cioè un maggior afflusso di sostanze nutritizie e ossigeno all'interno e un'uscita di cataboliti (sostanze di scarto) all'esterno. Il calore generato è di provenienza endogena: conseguenza della resistenza del tessuto allo spostamento di ioni nella cellula. Gli elettrodi (resistivo e capacitivo) consentono di lavorare su strutture a diversa componente acquosa (minore: ossa, tendini, guaina muscolare/maggiore: muscoli, vasi).

La durata del trattamento può durare da 20/30 minuti.

Le controindicazioni assolute sono le patologie oncologiche; stato di gravidanza; portatori di pacemaker.

Le controindicazioni relative sono la presenza di mezzi di sintesi; le alterazioni della sensibilità; epilessia; infezioni; patologie dermatologiche, lesioni cutanee; gravi malattie sistemiche; terapie anticoagulante.

ELETTROTERAPIA

L'elettroterapia usa gli effetti biologici ottenuti dall'energia elettrica a scopo terapeutico e consiste in correnti elettriche che vengono fatte passare attraverso la parte del corpo interessata avendo cura di sceglierle con determinate caratteristiche idonee agli scopi da raggiungere.

Si può utilizzare corrente continua potendo in tal caso associare le proprietà di determinati farmaci che possono essere veicolati, attraverso la corrente stessa, nella zona da trattare (ionoforesi) oppure corrente variabile antalgico (correnti eccitomotorie), sia con effetto antalgico (correnti diadinamiche e TENS) che con effetto termico.

L'elettroterapia è utilizzata al fine di stimolare il muscolo denervato, per ridurre l'ipotrofia dovuta al non uso del muscolo normoinnervato, mantenere il trofismo muscolare nel muscolo denervato o parzialmente innervato, per potenziare il muscolo innervato.

Lo stimolo del muscolo tramite l'elettroterapia a correnti eccitomotorie si rivela efficace se la corrente è sufficientemente intensa, se la variazione di intensità è rapida e se l'azione avviene per un certo tempo secondo rapporti ben definiti.

Le principali applicazioni dell'elettroterapia sono:

- **Elettrostimolazione eccitomotoria**

  Utilizzabile sia nei casi d'infortunio vero e proprio (laddove una temporanea immobilizzazione di un'articolazione porterà ad un deficit muscolare), sia per attuare una vera e propria opera di prevenzione, rafforzando i distretti muscolari preposti alla protezione dell'articolazione soggetta ad infortunio. Nello sport è utilizzata per il potenziamento muscolare degli atleti.

  Le correnti ad azione eccitomotoria sono rettangolare; esponenziale; faradica; kotz.

- **Correnti Diadinamiche**

  Consistono in onde con impulsi unidirezionali e sempre positivi, sono state scoperte nel 1929 e le diverse combinazioni di impulsi danno origine a diverse correnti:

  -Monofase; difase; sincopata; a corto periodo; a lungo periodo.

  Gli effetti terapeutici delle correnti diadinamiche sono analgesico, trofico ed eccitomotorio. La terapia con correnti viene fatta tramite due elettrodi con grandezze in base all'area da trattare, in cui viene posizionato l'elettrodo attivo (in corrispondenza del maggior dolore) mentre l'altro elettrodo viene messo nelle vicinanze. Sono regolate in base alle sensazioni del paziente che segnala la soglia di percezione dello stimolo e della soglia del dolore.

  Sono indicate nelle tendiniti, nei postumi dolorosi di traumi articolari, nelle artropatie acute e croniche e nelle algie muscolari.

  Sono controindicate nei pazienti portatori di pacemaker, in gravidanza, per la stimolazione peri-cardiaca e per qualsiasi reazione allergica accertata alla corrente.

- **Ionoforesi**

  La ionoforesi è una corrente continua unidirezionale con la quale usualmente si introducono farmaci nell'organismo, direttamente nella zona da trattare, assolutamente senza dolore e senza apportare alcun danno ad altri organi con la conseguenza di aumentare il tempo di permanenza in loco della sostanza medicinale e migliorare il trofismo dei tessuti superficiali e profondi.

  La ionoforesi viene fatta con un apparecchio che ha due elettrodi (uno positivo e l'altro negativo) di gomma speciale conduttiva con cui viene dato il farmaco scelto per la terapia. La corrente veicola gli ioni medicamentosi verso l'elettrodo di polo opposto. Gli ioni passano attraverso i dotti piliferi e le ghiandole sudoripare. Nel derma profondo parte degli ioni vanno nel circolo capilare mentre la restante parte legandosi alle proteine si accumula in depositi attivi a lenta cessione.

  La ionoforesi è una terapia indicata anche per contrastare l'inestetismo della cellulite. Le controindicazioni sono nei soggetti con presenza di pacemaker, mezzi di sintesi metallici, lesioni cutanee, epilessia, ipoestesia cutanea.

- **TENS (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation ossia Elettrostimolazione nervosa transcutanea)**

La terapia TENS si basa sull'applicazione, per mezzo di elettrodi, di correnti appropriate i cui microimpulsi eccitano solo le fibre nervose della sensibilità tattile situate sotto la pelle.

Praticamente gli elettrodi vengono posti a livello della zona dolorante e coprono la maggior estensione possibile di pelle al di sopra della zona interessata.

La TENS ha un effetto antalgico attraverso la stimolazione selettiva dei nervi periferici da parte di impulsi elettrici.

La TENS è indicata nei dolori radicolari (rachialgie, sciatalgie e cruralgie), nelle neuralgie post-erpetiche, nell'artrite reumatoide, nell'artralgie e mialgie localizzate.

La terapia TENS è controindicata per i pazienti portatori di pacemaker, nella gravidanza, per la stimolazione peri-cardiaca e qualsiasi allergia accertata alla corrente.

PERSONAL TRAINER

Si tratta di sedute della durata variabile con un personale trainer che si svolgono in palestra. Il tipo di esercizi o allenamento svolti possono variare a seconda dell'obiettivo. Si possono impostare percorsi per il recupero di un movimento o per la riatletizzazione.

RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO

La Riabilitazione del Pavimento Pelvico è una branca della fisioterapia che si occupa delle disfunzioni del perineo, un sistema muscolo-scheletrico complesso localizzato nel basso ventre.

Abbiamo creato un reparto specializzato e sviluppato una metodologia in cui ogni persona viene supportata sia dal punto di vista fisico che emotivo e personale. Accogliamo, ascoltiamo e curiamo il paziente in un ambiente a lui dedicato. Il nostro personale garantisce l'accompagnamento costante in ogni fase del trattamento e assicura la massima riservatezza.

Di cosa si occupa la Riabilitazione del Pavimento Pelvico?

Incontinenza urinaria da sforzo, da urgenza o mista

Incontinenza fecale

Prolassi di vescica, utero o retto

Dispareunia o dolore sessuale

Disfunzioni sessuali

Dolore pelvico o lombare cronico

Le tecniche e metodologie eseguite dalla fisioterapista specializzata nella riabilitazione del pavimento pelvico sono:

TERAPIA MANUALE

Consiste nell'esecuzione di metodiche e tecniche fisioterapiche nelle quali è richiesta la massima attenzione e collaborazione fisioterapista-paziente. Sono presenti 4 fasi:

- Presa di coscienza del perineo
- Eliminazione degli schemi errati
- Rinforzo o rilasciamento dei muscoli perineali
- Utilizzo corretto dei muscoli perineali nella quotidianità

TERAPIA COMPORTAMENTALE

È un approccio complesso che si basa sulla presa di coscienza e consapevolezza del funzionamento del perineo, della gestione dei corretti ritmi di svuotamento e contenzione grazie al "bladder training" o allenamento vescicale, della corretta attivazione dei muscoli del perineo durante le attività quotidiane evitando situazioni in cui la pressione addominale aumenta in modo incontrollato.

ELETTROSTIMOLAZIONE ENDOCAVITARIA

Terapia fisica strumentale eseguita con appositi sondini vaginali o anali e/o elettrodi superficiali che conducono impulsi elettrici per stimolare la muscolatura a contrarsi.

STANDARD DI QUALITA' E MIGLIORAMENTO QUALITA'

STANDARD DI QUALITA':

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti pratichino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

Il nostro Resort Stabilimento Termale è accreditato dalla Regione Veneto per l'erogazione delle cure termali. L'accreditamento è uno degli strumenti individuati dalla normativa (D. Lgs. 502/92, D.Lgs. 229/99, L.R. 16, n°22-2002, DGR 2496-2004) per promuovere l'efficacia e l'appropriatezza nella pratica clinica e delle scelte organizzative, ed assicurare la qualità dell'assistenza. Ciò è importante per:

- il Servizio sanitario nazionale, che acquisisce e garantisce le prestazioni sanitarie per l'utente
- il produttore, per il quale è un mezzo per validare, attraverso modalità conosciute e trasparenti, il livello qualitativo della prestazione che fornisce
- il cittadino, che può vedere riconosciuto il suo diritto ad un'assistenza di elevata qualità.

Il nostro Hotel Stabilimento Termale dispone di personale formato al primo trattamento di eventuali urgenze compreso l'utilizzo del defibrillatore semi-automatico. Sono presenti nell'ambulatorio medico farmaci e strumenti per l'emergenza. Vi sono vasche per la maturazione del fango.

La Direzione Sanitaria: lo stabilimento dispone di un Direttore Sanitario, nella persona del Dr. NICOLA PIZZULLI e di un medico fisiatra Dott.ssa RAFFAELLA RIVIEZZO

- Di un Responsabile del Reparto Cure nella persona della sig.ra PASTORELLO TIZIANA con qualifica attestata in fango-massoterapia, ottenuta presso USLL 23, Conselve, Regione del Veneto.
- È assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il Centro Studi Termali Pietro D'Abano (**orario dalle 3.00 alle 12.00 tel. 3384609337)**.
- I pazienti sono sempre sottoposti a visita medica preventiva, con relativa compilazione della cartella clinica, prima di qualsiasi cura.
- Ciascuna terapia termale possiede suoi standard di qualità previsti dalla Regione Veneto.

DIRITTI DEI CLIENTI

Il cliente ha diritto:

1) di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.

2) di ottenere dagli uffici di Terme Preistoriche Resort and Spa informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;

3) di poter identificare immediatamente i propri interlocutori;

4) di ottenere dal personale sanitario e non, informazioni chiare, complete e comprensibili;

5) di ottenere che i propri dati, sensibili e non, rimangano segreti.

DOVERI DEI CLIENTI

1) Il cliente, quando accede al centro termale o ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa di Terme Preistoriche Resort and Spa, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale;

2) L'accesso alle strutture di Terme Preistoriche Resort and Spa esprime da parte del cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale; il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

3) È dovere di ogni cliente informare Terme Preistoriche Resort and Spa, entro i tempi previsti, sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ai Servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. L'organizzazione e gli orari previsti da Terme Preistoriche Resort and Spa devono essere rispettati.

4) Presso Terme Preistoriche Resort and Spa, nel rispetto delle norme vigenti, è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di riguardo verso il prossimo e di osservanza delle regole della struttura.

5) Il cliente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

In caso di irregolarità dovute alla mancata osservanza di principi normativi e/o di disposizioni contenute nella Carta, i clienti hanno diritto a far pervenire le proprie osservazioni e richieste a Terme Preistoriche Resort and Spa e ad accedere alle procedure di reclamo, che vengono gestite dall'Area Qualità, al fine di garantire la migliore risoluzione delle segnalazioni e la corretta interpretazione dei bisogni del Cliente.

Le osservazioni ed i reclami potranno essere presentati oralmente, tramite apposito questionario, tramite telefono, con comunicazione scritta, tramite fax o e-mail ai numeri ed indirizzi indicati in questa guida.

È possibile compilare dei questionari online inquadrando il QR code che si trova su alcuni cartelli informativi del reparto.

In particolare, le osservazioni e i reclami dovranno essere segnalati , nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto e/o del comportamento ritenuto non adeguato ai propri diritti.

Terme Preistoriche Resort and Spa, ove non si possa risolvere immediatamente la situazione oggetto del reclamo, provvederà agli accertamenti necessari e invierà risposta al cliente.

Terme Preistoriche Resort and Spa garantisce risposta ai reclami inviati per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Terme Preistoriche Resort and Spa si uniforma ai principi legislativi in tema di trattamento dei

dati personali.

Ai sensi del D. lgs. n. 196/2003, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali", Terme di Acquasanta garantisce il trattamento dei dati personali dei clienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Ai sensi dell'art. 76 del D. lgs. 196/2003, il trattamento dei dati personali idonei a rivelare lo stato della salute deve comunque avvenire, nel rispetto delle procedure dettate, al fine di tutelare la salute dell'interessato, di un terzo o della collettività.

In ogni caso, i dati personali sono:

- raccolti e utilizzati per finalità esplicite e legittime
- esatti e aggiornati se necessario;
- pertinenti, completi e non eccedenti le finalità per le quali sono raccolti e trattati;
- conservati in una forma che renda possibile l'identificazione dell'interessato per il tempo necessario alle finalità per cui i dati sono raccolti.

Sono garantiti all'interessato i diritti di cui all'art. 7 D. lgs. 196/2003.

MIGLIORAMENTO QUALITA'

- ***Tutela degli utenti***: garantita seguendo scrupolosamente gli standard di qualità imposti per legge; i medici ed i fisioterapisti della struttura devono attestare le loro capacità tramite attestati di laurea; per gli addetti alla fangobalneoterapia e al massaggio è necessario il diploma regionale di Operatore di Assistenziale Termale (OAT). Il nostro Stabilimento Termale aderisce al programma Quality Thermal Control (QTC) coordinato dal Centro Studi Termali Pietro D'Abano in collaborazione con:
- Dipartimento di Biologia Università di Padova
- Dipartimento di Scienze Farmaceutiche Università di Padova
- Istituto Zooprofilattico sperimentale delle tre Venezie (PD)
- ***Verifica della qualità del servizio***: il servizio viene valutato tramite un questionario anonimo consegnato all'ospite al suo arrivo. Inoltre, è possibile far compilare un questionario di soddisfacimento delle aspettative anche ai dipendenti della struttura, che possono in questo modo esprimere il loro parere professionale. (allegati 1, 2)
- **Meccanismi di reclamo**: tramite la compilazione di un questionario di non conformità anonimo, da richiedere e riconsegnare alla reception (allegato 3)
- **Meccanismi di rimborso:** tramite il responsabile dell'amministrazione
- La struttura è aperta a qualsiasi critica costruttiva per crescere a livello professionale e per meglio adeguarsi alle richieste degli ospiti/pazienti.

PRINCIPI DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Terme Preistoriche Resort and Spa ha fatto propri i principi generali delle norme, relativi alla gestione per la qualità e l'ambiente, che sono:

- Focalizzazione dell'organizzazione sui requisiti impliciti ed espliciti del cliente;
- Gestione da parte della Direzione del Sistema in un'ottica di leadership autorevole;
- Partecipazione alla gestione dei singoli processi e delle attività proprie dell'organizzazione di tutte le persone inserite nell'organigramma;
- Approccio gestionale per processi;
- Miglioramento continuo delle performance aziendali, sia in termini di business diretto, sia in maniera indiretta con il coinvolgimento di tutti gli stakeholder aziendali;
- Gestione delle decisioni da parte della Direzione e delle singole funzioni a cui è deputata una responsabilità specifica basata sulle evidenze;
- Gestione attenta e curata delle relazioni con i clienti, con i fornitori, con il personale interno, con i collaboratori esterni, con la pubblica amministrazione, con l'ambito territoriale su cui incidono le attività dell'organizzazione stessa.

Con l'ottenimento della certificazione di qualità ISO:9001 Terme Preistoriche ha intrapreso un percorso di crescita e di miglioramento destino a coinvolgere negli anni sempre più aspetti della vita dell'azienda. Per questo motivo la direzione prevede di ottenere entro la fine del 2022 anche le certificazioni ISO:14001 E ISO:45001 rispettivamente per la tutela dell'ambiente e sicurezza sul lavoro.

Certificate

Standard ISO 9001:2015

Certificate Registr. No. 01 100 2017510

Certificate Holder: TERME PREISTORICHE SRL
VIA CASTELLO 5
35036 MONTEGROTTO TERME PD
Italy

TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

Scope: Hotel services, restaurant, and wellness

Proof has been furnished by means of an audit that the requirements of ISO 9001:2015 are met.

Validity: The certificate is valid from 2021-05-20 until 2024-05-19.
First certification 2021

2021-05-21

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

www.tuv.com

IAF

DAkkS Deutsche Akkreditierungsstelle D-ZM-15035-01-00

TÜVRheinland®
Precisely Right.

© TÜV, TUEV and TUV are registered trademarks. Utilisation and application requires prior approval.