

CARTA DEI SERVIZI

Edizione maggio 2021

TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

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 Stabilimento Termale di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Aziendale

GIUSEPPE 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. NICOLA PIZZULLI

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 obiettività, 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.

SCHEDA PRESENTAZIONE STABILIMENTO TERMALE

Dati Generali:

- DENOMINAZIONE Terme Preistoriche Resort and Spa
- DENOMINAZIONE SOCIALE Terme Preistoriche srl
- PROPRIETARIO Giuseppe Stoppato

Accoglienza

- DIRETTORE Angela Stoppato
- VICEDIRETTORE Chiara Zurro
- STAFF AMMINISTRATIVO

Reparto Cure

- DIRETTORE SANITARIO Dott. Nicola Pizzulli
- MEDICI COADIUTORI Dott. Moras
- RESPONSABILE REPARTO CURE Tiziana Pastorello
- STAFF TECNICO REPARTO CURE Tiziana Pastorello, Alina Ciuperca

STRUTTURE E SERVIZI GENERALI

LA TERAPIA TERMAL

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 FANGHI

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).

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.

METODICHE

Il paziente accede liberamente ai trattamenti termali con la sola prescrizione del proprio medico di medicina generale. La prescrizione formulata nell'apposito modulo ASL

deve riportare la patologia del soggetto, l'indicazione della cura ed il numero delle cure prescritte.

DURATA

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.

NB : per ulteriori informazioni consultare, presso il Ricevimento il leaflet

“ Cure Termali”

STRUTTURE E SERVIZI DELLO STABILIMENTO

LO STABILIMENTO: Lo stabilimento termale Terme Preistoriche, fondato agli inizi del Novecento, è stato restaurato e migliorato con cura dalla famiglia Braggion – Stoppato nel corso degli anni. Grazie alle costanti attenzioni, lo stabilimento termale vanta una struttura, unica nel suo genere, che unisce tutti i moderni comfort e tecniche sanitarie all'avanguardia ad un'elegante atmosfera *fin de siècle*. Uno staff preparato ed attento è a disposizione del cliente per effettuare la cura più adatta alle sue patologie e provvedere ad ogni sua richiesta.

DESCRIZIONE DI CIASCUNO DEI SERVIZI/STRUTTURE

- **Reparto cure:** si trova al piano terra, consta di otto camerini per i fanghi ed uno per le inalazioni. Le cure fangoterapiche ed inalatorie vengono effettuate su appuntamento e previa prescrizione medica tutti i giorni dal lunedì al sabato. La domenica solo su richiesta. Vi si accede alcuni minuti prima del proprio orario in accappatoio. Si consiglia di accedere alle cure a digiuno.
- **Fisioterapia riabilitativa:** chinesioterapia passiva, attiva assistita e attiva controresistenza, rieducazione motoria, sedute di terapia fisica, elettroterapia antalgica, elettrostimolazione muscolare, ultrasuonoterapia, laserterapia e idrokinesi sono le terapie che l'hotel offre ai suoi ospiti per la riabilitazione motoria. Il Resort Terme Preistoriche Resort & Spa è inoltre convenzionato con l'INAIL.
- **Piscine:** le due piscine termali, una delle quali riservate agli ospiti soggiornanti, si affacciano sul grande parco del Resort ai piedi del colle di Berta. Sono a disposizione della clientela tutti i giorni dalle 8 a mezzanotte. In prossimità delle piscine si trovano i servizi, le docce, gli spogliatoi e gli armadietti per i quali viene dato un lucchetto con una cauzione di €10.
- **Sauna:** situata nell'edificio che comprende le piscine coperte, è a disposizione dei clienti tutti i giorni dalle 12 alle 22, il mercoledì, venerdì e sabato fino alle 23.30.
- **Bagno turco:** si trova nell'edificio centrale dell'hotel, nel reparto cure, e funziona con acqua termale. Rimane aperto tutti i giorni dalle 8 alle 22, il mercoledì, venerdì e sabato fino a mezzanotte. Presso la portineria è possibile noleggiare gratuitamente un telo con una cauzione di € 10.
- **Palestra:** si trova presso l'edificio delle piscine. Gli attrezzi sono a disposizione dei clienti tutti i giorni dalle 8 alle 22, il mercoledì, venerdì e sabato fino a mezzanotte. Su richiesta è possibile essere seguiti da un *personal trainer*. Si prega gentilmente nel caso fosse necessario di rispettare turni della durata di 20 minuti per agevolare l'uso degli attrezzi da parte di tutti gli ospiti.
- **Neró Spa:** al primo piano delle piscine Panoramiche, la nuova area benessere di Terme Preistoriche Resort & Spa. Fulcro dell'esperienza Neró Spa un Percorso Acque all'avanguardia con sauna, bagno di vapore, hammam, cabina del sale, secchio finnico, doccia emozionali, temazcal, vasca salina e sala relax panoramica con kotatzu. Un'area tematica dedicata all'Ayurveda, nuovi cabine trattamenti, l'area beauty, la Private Spa e uno Spa Menù ricco di trattamenti e massaggi completano l'offerta di benessere Neró Spa.
- **Ristorante:** la sala da pranzo, situata al piano terra, ha un'atmosfera raffinata ed elegante. Il menù prevede un'ampia scelta di gustosi piatti della cucina italiana e internazionale. Il servizio per il pranzo inizia alle ore 13 e per la cena alle ore 20.
- **Sala colazione:** la colazione a buffet viene servita dalle ore 7 alle 10 nella veranda dell'hotel
- **Bar:** è situato nella hall dell'hotel. Il servizio bar è aperto dalle ore 8 alle 14 e dalle 19 alle 22. Durante le ore centrali del giorno rimane a disposizione il bar delle piscine.

- Bar delle piscine: il servizio bar presso le piscine effettua orario continuato tutti i giorni dalle 10 a mezzanotte.
- La Piazzetta - Restaurant by the Pool: si trova a bordo piscina e gli ospiti possono decidere di usufruire del servizio anche in costume o accappatoio. Il menù alla carta vede un'ampia scelta tra panini, insalate ed antipasti, primi e secondi settimanali che variano secondo la stagionalità dei prodotti del territorio. La Piazzetta inoltre propone una selezionata carta dei vini costruita con un occhio di riguardo per i vini artigiani provenienti dai Colli Euganei. Il servizio de La Piazzetta è in funzione dalle 12.30 alle 14.30 e dalle 19.30 alle 21.30.
- Salotto e verande: queste aree ampie e luminose si trovano vicino all'ingresso dell'hotel. Sono a disposizione degli ospiti durante tutte le ore del giorno.
- Sala fumatori: situata in fondo alla veranda sul lato del parco, è dotata di un impianto di aerazione ed è aperta durante tutto il giorno.
- Camere: accoglienti e luminose, sono dotate di ogni comfort: frigobar, televisione, radio, aria condizionata, asciugacapelli, cassaforte e wi-fi. Vi sono tre diverse tipologie: la camera standard, la camera con balcone (supplemento € 4 al giorno per persona) e con salottino e balcone (supplemento € 8 al giorno per persona).
- Internet access: l'hotel mette gratuitamente a disposizione dei suoi ospiti il servizio internet. E' possibile usufruirne dall'internet point che si trova nel salotto oppure dal proprio computer. Per effettuare l'accesso è necessario fare richiesta presso la portineria che rilascerà al momento i codici personali di accesso.

SERVIZI SANITARI E DI BENESSERE EROGATI DALLO STABILIMENTO

1. SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE
2. SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO
3. SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO (corsi di ginnastica, etc....)
4. PISCINA (cure ed altre attività)

1) **SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE**

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Osteoartrosi ed altre forme degenerative	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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)	<ul style="list-style-type: none"> · 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 asmatiforme 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · Faringite cronica · Laringite cronica · Tonsillite recidivante · Rinofaringite con interessamento adenoideo · Adenoidite cronica · Cordite (nei vari tipi) · Faringo/laringite · Faringo/tonsillite cronica

	<ul style="list-style-type: none"> · Ipertrofia adeno/tonsillare
<p>Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Sinusite cronica · Sinusite allergica · Pansinusite · Polipo/sinusite · Polisinusite · Rinoetmoidite · Rinosinusite · Sinusiti croniche recidivanti · Sinusiti iperplastiche
<p>Sindromi rinosinusitiche- bronchiali croniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche · Sindromi rino/sinuoso/bronchiali · Sinusiti rino/sinuoso/bronchiali croniche · Sindromi rino-bronchiali croniche · Sindromi sinuoso-bronchiali croniche

CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 inalazioni + 12 aerosol

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Stenosi tubarica	<ul style="list-style-type: none"> · Stenosi tubarica · Catarro tubarico · Disfunzione tubarica · Ipoacusia rinogena · Tubarite
Otite catarrale cronica	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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

SCHEDA PRESENTAZIONE AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Dati Generali:

- > DENOMINAZIONE Terme Preistoriche Resort and Spa
- > DENOMINAZIONE SOCIALE Terme Preistoriche srl
- > PROPRIETARIO Giuseppe Stoppato

Accoglienza

- > DIRETTORE Angela Stoppato
- > VICEDIRETTORE Chiara Zurro
- > STAFF AMMINISTRATIVO

Reparto Cure

- > DIRETTORE SANITARIO Dott. Nicola Pizzulli
- > MEDICI COADIUTORI Dott.ssa Raffaella Riviezzo, Dott.ssa Rosaria Duca
- > STAFF TECNICO AMBULATORIO Yolanda Cruz Navarro, Ionida Hitaji, Mattia Salin

STRUTTURA E SERVIZI GENERALI

La struttura sanitaria nel suo complesso è dotata di spazi esclusivamente dedicati all'ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa, fatta eccezione per un locale destinato e autorizzato a terapia termali (inalazioni).

Il locali e gli spazi dedicati possono essere riassunti in:

- front office/ portineria - ingresso ricezione/archivio - attesa – 2 ambulatori medici - camerini trattamenti - palestra - piscina per diversamente abili
- spogliatoio maschile e femminile al piano interrato (raggiungibile con ascensore) - servizi igienici - servizi igienici per disabili - spogliatoio per il personale
- Prima accoglienza/back office per le parte amministrativa e contabile e sala riunioni si trovano in un edificio attiguo
- parcheggio con posto auto per disabili

PRIMA ACCOGLIENZA/BACK OFFICE

La reception del reparto di fisioterapia funge da prima accoglienza alla struttura per tutti coloro che desiderano accedere alla struttura senza alloggio, indipendentemente dal motivo della loro visita.

Presso la portineria i pazienti dell'ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa ricevono informazioni sulla struttura e sul funzionamento della struttura. Coloro che invece accedono alla struttura per alloggiare, accedono dalla reception dell'hotel che fornisce tutte le informazioni sul soggiorno. Da qui vengono poi indirizzati alla reception della fisioterapia per fissare i trattamenti e le visite previste per il piano di cura.

Le attività amministrativo- burocratico e contabili per tutta le attività della struttura, comprese quelle del poliambulatorio in oggetto, vengono svolte nel back office della reception dell'hotel.

LE PRESTAZIONI DELL'AMBULATORIO DI MEDICINI FISICA E RIABILITATIVA

VISITA FISIATRICA visita medica effettuata da un medico Fisiatra. Il fisiatra è un medico, laureato in medicina e chirurgia, che ha conseguito il diploma di specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione, frequentando un corso universitario post-laurea di 4 anni. Individua il protocollo medico specialistico riabilitativo e le modalità e la durata delle prestazioni di medicina fisica e riabilitativa, attraverso la visita fisiatrica e la compilazione della cartella

clinica. E' responsabile del progetto riabilitativo e ne coordina gli interventi tecnici, effettua la diagnosi della menomazione causa della disabilità, la diagnosi funzionale e la prognosi riabilitativa.

FISIOTERAPISTA Il fisioterapista è l'operatore sanitario abilitato a svolgere interventi di prevenzione, funzione e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita

MASSAGGIO FISIOTERAPICO massaggio di durata variabile, a scelta del cliente, eseguito da un fisioterapista.

KINESITERAPIA è il trattamento terapeutico della malattia mediante movimenti muscolari passivi e attivi e dell'esercizio.

IDROKINESITERAPIA trattamento terapeutico della malattia mediati movimenti muscolari passivi e attivi immersi in acqua termale.

ELETTROTERAPIA

LASETERAPIA

UTRASUONO A CONTATTO

TECARTERAPIA

PERSONAL TRAINER

VISITA CON NUTRIZIONISTA

MASSAGGIO MIOFASCIALE

DEEP TISSUE massaggio muscolare profondo per alleviare le tensioni. Viene effettuato da un massoterapista

LINFODRENAGGIO VODDER drenaggio linfatico manuale. È un metodo che utilizza manovre di massaggio a bassa pressione, attraverso la compressione e la trazione della cute, al fine di stimolare la circolazione linfatica. Viene eseguito da massoterapisti.

2) SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO

tutti i giorni su appuntamento

- Rituali firmati Neró Spa
- Phytomassopodia®
- Massaggi relax, deep tissue, connettivo, californiano, hotstone, emolinfatico, linfodrenaggio Vodder
- Thai, shiatsu, riflessologia plantare, watsu, ying&yang
- Pulizia viso, rituali viso e trattamenti viso a seconda del tipo di pelle
- Peeling corpo, detox corpo, drenanti gambe
- Manicure e pedicure estetica e curativa
- Epilazione
- Udwartana, ubtan, abhyanga, abhyanga con swedana, abhyanga con pindaswedana, shiroabhyanga, abhyanga con shirodara, trattamento ayurvedico viso

3) SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO

- OPEN GYM: tutti i giorni dalle 9.30 a mezzanotte esclusi orari attività
- PERSONAL TRAINER: su richiesta

4) PISCINA

- AQUAGYM: dal lunedì al venerdì dalle ore 15.30 alle 17.00. Esclusi i festivi.

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 praticino 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 Coordinatore/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.
- E' 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 i suoi standard di qualità previsti dalla Regione Veneto.

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 Assistenza 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 soddisfazione 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.

PRIVACY

Nell'ambito della più ampia categoria dei dati "sensibili", riguardanti profili particolarmente delicati della vita privata delle persone (sfera religiosa, politica, sindacale e filosofica, origine razziale ed etnica), le informazioni relative allo stato di salute sono oggetto di una speciale protezione.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy degli ospiti/pazienti deve essere sempre rispettata (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i trattamenti che vengono erogati devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro ritenuti assolutamente necessari.

A questo scopo, la struttura ha redatto l' "Atto di Informazione sulla Privacy", visibile agli ospiti e richiedibile da questi ultimi alla reception, a garanzia della propria privacy.