

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2021
Rev. 01 del 1 MARZO 2021



**Via Monteortone 63
Teolo (PD)**





INTRODUZIONE

Il diritto alla salute e all'informazione del paziente è affermato con chiarezza sia nella Dichiarazione Universale, sia 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 alle 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, innanzi tutto, una presentazione del nostro Stabilimento Termale, 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 se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Stabilimento Termale.

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

Catto Massimiliano

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 il nostro Stabilimento Termale 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. Giancarlo Riso

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Stabilimento Termale garantisce il soddisfacimento dei bisogni di tutela della salute delle persone attraverso l'erogazione di servizi.

A tale scopo lo Stabilimento Termale organizza la propria struttura e le attività assicurando l'universalità ed equità d'accesso ai servizi sanitari.

Pone al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

Per meglio perseguire tale mission lo Stabilimento Termale si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

Lo Stabilimento Termale intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle offerte sanitarie e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale, essere un punto di riferimento per la fango-balneoterapia, le terapie inalatorie, le terapie ORL (sordità rinogena), vascolare e le cure complementari e sinergiche.

Vuole promuovere le attività di prevenzione e cura in una logica di fiducia e di cooperazione attraverso un percorso di ascolto e di trasparenza con i cittadini per concretizzare la qualità, efficacia, appropriatezza ed efficienza delle prestazioni.

Lo Stabilimento Termale promuove la formazione e la crescita professionale per mantenere elevati livelli qualitativi dei servizi offerti.

La volontà di affermare un nuovo concetto di sanità pubblica e privata snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali, costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute e passa per la capacità di anticipare le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza del personale e dei collaboratori, in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali.

Le linee guida, da perseguire in ogni specifica attività, si esprimono dunque in tre termini principali: efficacia, appropriatezza e efficienza: in una parola, QUALITÀ.

L'Azienda, attraverso i suoi professionisti, si assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti del paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi ed il perseguimento della efficacia delle cure.

L'erogazione delle prestazioni viene portata avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali ed ispiratori di riferimento.

Queste norme e principi, che l'Azienda ha scelto di seguire in relazione ai propri scopi, costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale e sono alla base anche della progettazione dei nuovi servizi.

Lo stabilimento termale è aperto generalmente durante le prime ore mattutine dal lunedì al sabato secondo le prenotazioni

La Direzione si riserva la facoltà di modificarlo secondo le richieste del cliente (domenica o orari pomeridiani)

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata attraverso l'addetta al ricevimento

Il paziente in appuntamento si presenta presso la reception dove vengono espletate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali; tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo le vigenti normative sulla privacy e gli stessi sono custoditi e trattati come per legge.

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;

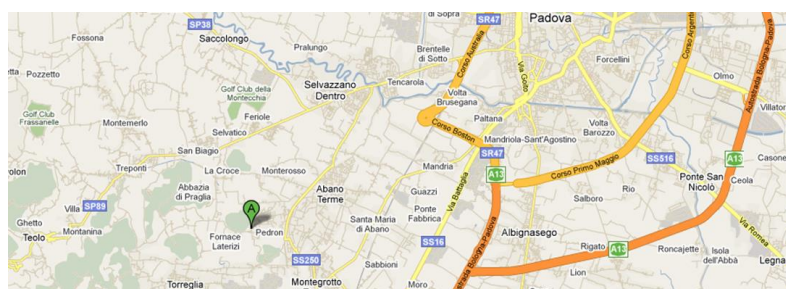
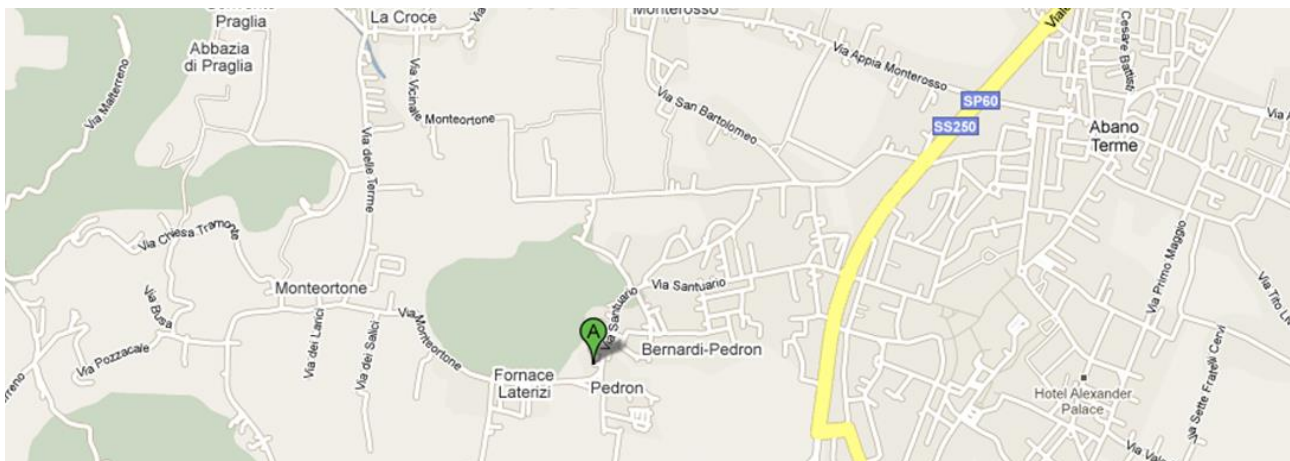
EFFICIENZA: i Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno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

Come raggiungere lo stabilimento:

BUS: da Padova in autobus linea A oppure AT al Santuario di Monteortone; la frequenza è di ogni mezz'ora nei giorni feriali e ogni ora nei giorni festivi

AUTO: da Abano Terme lungo la Circonvallazione Ovest, alla rotonda dell'Hotel Ritz girare a destra. Le Terme "Mamma Margherita" si trovano 200mt dopo il Santuario di Monteortone.



Indicazioni generali:

Hotel & Camping Terme Mamma Margherita ☆ ☆
 Via Monteortone 63
 35037 Teolo (PD)
 Telefono +390498669350 – FAX +390498639586
 Mail mammamargherita@termesalesiani.it
 Pec mammamargherita@pec.it
 Web www.termesalesiani.it/mammamargherita

STRUTTURE E SERVIZI GENERALI

LA TERAPIA TERMAL

Il nostro Stabilimento Termale appartiene al comprensorio delle Terme Euganee, che rappresentano la più grande stazione termale d'Europa, specializzata in fango-balneo-terapia e inalazioni.

Le acque meteoriche, cariche di energia geotermica, sgorgano ad una temperatura costante di circa 80°C e rappresentano una risorsa unica al mondo.

Il nostro Stabilimento Termale, 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.

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 qualche centinaio di 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 Stabilimento Termale è una commistione naturale di componenti solida (argilla), liquida (acqua salso-bromo-iodica) e biologica (micro-organismi e bio-materiali). L'argilla viene prelevata dai laghetti termali di Arquà Petrarca originario tra 5000/10000 anni

Il suo potere terapeutico è dovuto proprio alla parte biologica che scaturisce dal processo di maturazione, realizzato in speciali vasche per circa 80-100 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 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 "Guida alla prescrizione" edita dal Consorzio Aquaehotels

SISTEMA DI PRENOTAZIONE E APPLICAZIONE DELLE CURE

La nostra struttura al fine dare al paziente il miglior servizio di cure termali, effettua un sistema di prenotazione diviso nei seguenti punti:

1. Il paziente effettua la prenotazione delle cure termali con la possibilità di richiedere l'orario delle cure e della visita medica, compatibilmente con le esigenze della struttura
2. Prenotazione con verifica dell'effettiva correttezza della prescrizione del medico di base.
3. Consegna della lettera di conferma prenotazione in cui è indicata la data della visita medica per accesso alle cure, le indicazioni sulla compilazione dell'impegnativa e gli orari e data degli appuntamenti delle cure.
4. All'arrivo l'ospite fa il check-in in segreteria e riceve: la lettera di benvenuto con tutte le indicazioni utili per una corretta cura termale, la "Guida alla prescrizione", oltre al numero di accesso alla visita.
5. Il medico verifica la prescrizione del medico di base e dopo la visita, dà la conferma o meno l'idoneità alle cure termali
6. In caso di idoneità il medico consegna la stampa della cartella clinica in doppia copia, facendo firmare una copia con consenso informato che rimane alla struttura e una copia viene consegnata al paziente con indicate solo le prescrizioni terapeutiche della cura che verrà agli operatori terapeuti in cui sono segnati orari e nome degli operatori per le cure.
7. L'ospite a questo punto ritorna in segreteria. Qualora fosse richiesto il medico della struttura termale effettua una visita medica di uscita, ed eventualmente su richiesta rilascia la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico di base.
8. Al momento del check-out il paziente firma la dichiarazione posta nel retro dell'impegnativa indicando il numero e il tipo di terapia effettuate e le date di permanenza presso la struttura.

STRUTTURE E SERVIZI GENERICI DELLO STABILIMENTO

RELAZIONE DESCRITTIVA DELLO STABILIMENTO:

Nella quiete suggestiva delle verdi colline Euganee vicino alla città di Padova, è situato in splendida posizione, Terme “MAMMA MARGHERITA” dove, oltre alle rinomate cure fango-termali per ritrovare efficienza e forma fisica, si possono trascorrere piacevoli e rilassanti vacanze in un ambiente familiare e tranquillo. L'albergo si trova vicino al Santuario della “Madonna della Salute” ai piedi del “Monte Ortone” e comprende, oltre al monte, il giardino, un ombreggiato parco ed un piccolo giardino di animali: daini, pavoni, conigli, galline, colombe, merli, ecc... Fiore all'occhiello sono le PISCINE termali con green solarium, area relax, percorso Kneipp. Gli ambienti sono luminosi ed ampi, l'ambiente è rilassante ed immerso nel verde con la garanzia dell'assoluta riservatezza e silenzio.

L'accoglienza, prevalentemente a carattere familiare, semplice e genuina, come è tradizione nella Famiglia dei Salesiani di Don Bosco, si farà notare oltre che in cucina con i piatti tipici regionali, anche nei tempi di svago e nei momenti di preghiera nella cappella.

DESCRIZIONE DI CIASCUNO DEI SERVIZI E STRUTTURE DISPONIBILI

- Hotel
- Camping
- Ristorante
- Piscina coperta e scoperta termale
- Green Solarium
- Percorso Kneipp
- Area Relax
- Palestra
- Reparto cure
- Cappella
- Sale comuni di intrattenimento
- Ampio Parcheggio
- Lavanderia
- Parco
- Visite guidate nel territorio e serate di intrattenimento

ORARI UTILI

La struttura è aperta dal 6 marzo al 28 novembre 2021, sette giorni su sette, svolgendo attività di fangoterapia dalle ore 4.00 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato e previo prenotazione la domenica e i nei pomeriggi.

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle ore 10.30, il pranzo alle ore 12.30 e la cena alle ore 19.30.

Ogni giorno viene celebrata la Santa Messa presso la cappellina alle ore 18.45.

La piscina è aperta ai clienti dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:30 da lunedì a venerdì, mentre il sabato, la domenica e festivi dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:30. Svolgiamo una breve seduta di Acquagym alle ore 10:30 e alle 16:00.

**SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE IN
CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

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

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Cura per la Sordità rinogena	<ul style="list-style-type: none"> • stenosi tubarica • ipoacusia rinogena • catarro tubarico • tubarite • disfunzione tubarica • otite catarrale cronica • oto/tubarite • otite sierosa • sordità mista • otite associata a patologie del naso • sordità rinogena • otite media secretiva • tubotimpanite • otite siero/mucosa • ipoacusia • oto/salpingite • otopatia • otite purulenta cronica (non colesteatomatosa) • otite purulenta • rinopatia vasomotoria • faringolaringiti croniche • sinusiti croniche • Bronchite cronica semplice

CICLO DI CURE CONSIGLIATO:

Visita medica, esame audiometrico 12 inalazioni, 12 insufflazioni (con utilizzo di acqua termale di Tabiano) ed esame audiometrico di fine ciclo.

ALTRI SERVIZI EROGATI DALLO STABILIMENTO

MASSAGGI

<p>MASSAGGIO CURATIVO durata effettiva 10 minuti</p>	<p>Ha un effetto tonificante sull'attività muscolare e nervosa. Agisce a livello delle strutture muscolo-tendinee e sulla circolazione sanguigna. Da effettuarsi post fango parziale localizzato. È consigliato per dolore lombare, contratture, tensione a livello delle articolazioni.</p>
<p>MASSAGGIO SPECIALE durata effettiva 25 minuti</p>	<p>Ha un effetto tonificante sull'attività muscolare e nervosa. Agisce a livello delle strutture muscolo-tendinee e sulla circolazione sanguigna. Da effettuarsi post fango completo. È consigliato per dolore cronico, dolore lombare, mobilità limitata delle articolazioni, problemi posturali, tensione (a livello di ginocchia, glutei, quadricipiti, spalle, muscoli trapezoidali), dolori da osteoartrosi, tensioni muscolari, dolori lombosacrali.</p>
<p>LINFODRENAGGIO durata effettiva 50 minuti</p> <p>Parziale: 25 minuti</p>	<p>Partendo dal collo viene applicato un leggero movimento pressorio sulla cute, lento e delicato, applicando spinte tangenziali, con movimenti rotatori, circolari e di frizione erogatrice. È utile per favorire il riassorbimento degli edemi, regolare il sistema neurovegetativo, apporta benefici al sistema circolatorio, contro la cellulite e in caso di postumi di mastectomia.</p>
<p>MASSAGGIO EMOLINFATICO CIRCOLATORIO durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Le modalità prevalenti del massaggio emolinfatico sono: sfioramenti, pressioni e pompaggi, finalizzate a stimolare la circolazione di ritorno. Le manovre vengono effettuate dal centro del corpo verso la periferia, con spinte e sequenze diverse a seconda del distretto corporeo da trattare. La pressione esercitata è leggera a ritorno lento. Migliora il funzionamento del sistema circolatorio, stimola il metabolismo, allevia le tensioni e contratture nella zona lombo-sacrale, dorsale, cervicale e apporta un benefico effetto sedativo e rilassante in tutto il corpo. Consigliato per pelli poco ossigenate (asfittiche) ed eccellente nella stasi circolatoria dovuta a traumi (contusioni, distorsioni). Si consigliano almeno 2 sedute a settimana.</p>
<p>RIFLESSOLOGIA PLANTARE durata effettiva 30 minuti</p>	<p>Il terapeuta si avvale delle dita delle proprie mani, senza il ricorso a olii o lozioni particolari ed effettua una pressione e un massaggio di specifiche zone dei piedi e delle mani, ai quali corrispondono determinati organi. È consigliato per patologie come asma, infezioni alle vie respiratorie, stress, cattiva digestione, emicrania, dolore alla schiena, dolore cronico, problemi vescicali, ansia, sintomi della menopausa, eczema, tonsillite ed apporta nel complesso benefici a vari organi.</p>
<p>MASSAGGIO ANTISTRESS durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Manipolazione volta a stimolare le cellule, i tessuti e gli organi del corpo, con effetti di rivitalizzazione della circolazione linfatica e sanguigna al fine di favorire la distensione muscolare e il ripristino dell'elasticità articolare, che potrebbe essere irrigidita dalla tensione. È consigliato per patologie come ansia, stress, cefalea muscolo-tensiva, contratture muscolari, problemi osteoarticolari, ipertensione, aritmia cardiaca, insonnia, depressione, attacchi di panico, apatia.</p>

<p>WATSU durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Tramite movimenti idrodinamici, spaziosi e ondeggianti (che riuniscono tecniche orientali dello Shiatsu e dello stretching), il terapeuta effettua allungamenti, torsioni, pressioni sul corpo immerso in acqua termale. È consigliato in presenza di stati d'ansia, nervosismo, stress, insonnia, emicrania, stanchezza, digestione difficile, ridotte capacità di movimento, sistema immunitario debole.</p>
<p>SHIATSU durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Le due manovre principali eseguite dal massaggiatore sono la pressione e lo stiramento, praticate con dita, mani, gomiti, ginocchia e piedi su determinati punti (<i>tsubo</i>) per riequilibrare l'energia (<i>ki</i>) lungo i meridiani. È consigliato in presenza di stati d'ansia, stress, tensioni a livello della testa, del collo e del dorso, irrigidimento delle articolazioni, contratture ansiogene da attività sportiva o lavorativa.</p>
<p>MASSAGGIO CALIFORNIANO durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Attraverso l'aiuto di alcuni oli essenziali, si procede con il massaggio di alcune specifiche parti del corpo come la schiena, le gambe, le braccia ed i piedi. Successivamente tramite l'uso di un'altra miscela di oli essenziali, il massaggiatore comincia a lavorare su alcune zone particolari del corpo del soggetto, in particolar modo nei punti dove recepisce tensioni muscolari. È consigliato in presenza di stati d'ansia e di nervosismi, tensioni muscolari, cattiva digestione, metabolismo irregolare, depressione, insonnia, asma, fibromialgia, artrite, ipertensione, bronchite, pelle poco tonica.</p>
<p>MASSAGGIO THAI durata effettiva 50 minuti</p>	<p>Il massaggiatore ricorre a digitopressioni e compressioni, iniziando con manovre lievi che aumentano gradualmente di intensità, senza mai sconfinare in un dolore eccessivo. Gli allungamenti dei muscoli vengono fatti con manovre di presa di polso oppure della caviglia. È consigliato in caso di nevralgie, lordosi, disturbi legati alla depressione, insonnia, tensione muscolare, ansia, stress, dolori alla schiena, problemi alla cervicale.</p>
<p>MASSAGGIO TRADIZIONALE durata effettiva 40 minuti</p>	<p>La tecnica base del massaggio utilizza diversi movimenti: sfioramento, frizione pressione, percussione, tambureggiamento, impastamento e vibrazione che il terapeuta effettua con dita e palmi delle mani, avambracci, pugni e gomiti. È consigliato in caso di ipertensione, cefalea, gravi dolori cronici, insonnia, disturbi muscolari, reumatici e tendinei, affaticamento, miglioramento della circolazione sanguigna e linfatica.</p>
<p>MASSAGGIO AYURVEDA durata effettiva 60 minuti</p>	<p>Si inizia massaggiando la testa, con movimenti continui ma lenti, dalle spalle si passa poi a massaggiare le braccia con movimenti lunghi e ripetuti; una volta arrivati su petto e addome i movimenti tornano ad essere circolari e la pressione si allevia. Il terapeuta può compiere pressioni sui <i>marma</i> (punti anatomici costituiti dall'incrocio di muscoli, nervi, vasi sanguigni, ossa, legamenti e articolazioni) e provvedere alla diffusione di incensi ed essenze profumate. Agisce sui livelli ormonali, agevola l'eliminazione delle tossine, allenta la tensione e i disturbi ad essa collegati: nervosismo, insonnia, ansia, emicrania, stanchezza, digestione difficile. Migliora la circolazione sanguigna e linfatica, svolge un'azione benefica sulla colonna vertebrale, tonifica i muscoli e influenza positivamente lo stato psichico. Purifica la pelle dalle impurità, migliora la carnagione, dona luminosità al colorito, aiuta a mantenere la pelle morbida e luminosa e ne ripristina le difese naturali.</p>

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 Hotel 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. Giancarlo Risso e di Medici coadiutori: Dr. Pastò Giorgio, Dr.ssa Gallo Samanta, Dr. Delfino Andrea

- di un Coordinatore del Reparto Cure nella persona del sig. Michelin Enzo con qualifica di Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termale, ottenuta presso Consorzio Provinciale per l'istruzione tecnica.
- è assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il Consorzio Aquaehotels (orario dalle 3.00 alle 12.00).
- i pazienti sono sempre sottoposti a visita medica preventiva, con relativa compilazione della cartella clinica, prima di qualsiasi cura.
- Su richiesta, previo appuntamento, il medico è a disposizione per la misurazione della pressione e del peso del paziente durante il periodo di cura.

Ciascuna terapia termale possiede suoi standard di qualità previsti dalla Regione Veneto.

Cure termali:

Lo stabilimento termale, per l'erogazione della terapia dispone di quattro operatori qualificati in fangoterapia termale presso la Regione Veneto che eseguono le terapie in 16 camerini corredati di lettino rigido per il trattamento fanghi, vasca con doccia con possibilità di cura con ozonoterapia, il tutto nella massima attuazione dei più altri canoni di sicurezza e igiene Fango maturato in loco. L'addetto alla fangoterapia si occupa del paziente durante tutta la durata della cura e la reazione viene effettuata in camera o nella zona relax.; quattro operatori qualificati in massoterapia termale in camerini completi di lettino rigido; un reparto di cure inalatorie con attivazione a gettone di n°8 postazioni a terapia multipla per inalazioni a getto diretto e aerosol e 4 con doccia nasale, oltre al nuovo reparto per la cura della sordità rinogena con cabina silente, impedenziometro, audiometro e insufflatore endotimpanico che utilizzo di acqua termale sulfurea di Tabiano.

In collaborazione con l'Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Farmaceutiche abbiamo sviluppato un progetto di collaborazione per lo sviluppo di un sistema integrato di salute e benessere fangoterapico mediante Tecnologia TVS; il test in questione verrà effettuato all'arrivo e alla partenza del paziente per valutare a livello epidermico il riflesso energetico superficiale della pelle, al fine di misurare il recupero di funzionalità epidermica che si può avere grazie alla terapia termale. Le valutazioni finali saranno consegnate all'ospite dopo il test di uscita in cui verranno segnalati eventuali consigli terapeutici.

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.

Meccanismi di reclamo: tramite la compilazione di un questionario di non conformità anonimo, da richiedere e riconsegnare alla reception

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 il Documento Programmatico di Sicurezza (D.P.S.), visibile agli ospiti e richiedibile da questi ultimi alla reception, a garanzia della propria privacy.

Il nostro stabilimento viene applicata la legge sulla privacy DGPR UE/2016/679.

Il nostro 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 e all'interno della piscina un kit di ventilazione e cassetta di primo soccorso.

TEOLO, 01/03/2021

INDICE

INTRODUZIONE	pag.2
PRESENTAZIONE	pag.3
LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	pag.4
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.5
SCHEDA PRESENTAZIONE STABILIMENTO	pag.6
STRUTTURE E SERVIZI GENERALI	pag.8
SERVIZI SANITARI EROGATI IN CONVENZIONE	pag.11
ALTRI SERVIZI	pag.14
STANDARD DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO	pag.16
PRIVACY	pag.18