

CARTA DEI SERVIZI

HOTEL TERME PATRIA **Abano Terme**

Edizione MARZO 2025

Versione cartacea.

Versione digitale sul sito www.hoteltermepatria.it

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 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.

E' 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.

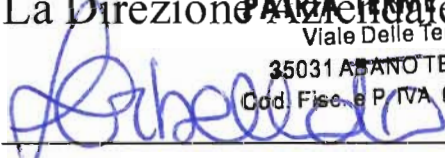
Il nostro ospite deve superare ogni sensazione di estraneità e di soggezione e sentirsi subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano.

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

La Direzione **PARIA TERME HOTEL srl**
Viale Delle Terme, 56

35031 ABANO TERME (PD)

Cod. Fisc. e P. IVA 03505710289



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.

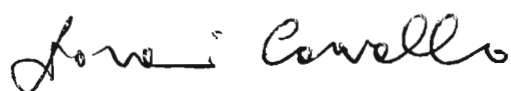
Rimane ancora molto da fare, perché il percorso della qualità è lungo e complesso e richiede in primo luogo il coinvolgimento di chi opera nella struttura, ma anche quello dei destinatari dei servizi erogati che, attraverso suggerimenti ed anche reclami, possono contribuire al loro miglioramento.

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

Dr. Giovanni Cavallo



Il Medico visitatore

Dr.ssa Silvestrini Donatella



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 comfort, 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:

- Nome della Ditta: HOTEL TERME PATRIA
- Ragione Sociale: PATRIA TERME HOTEL SRL.
- Legale Rappresentante: GIBELLATO LARA E BOLDRIN GIOIA
- Sito web: www.hoteltermepatria.it

Accoglienza

- **CAPORICEVIMENTO**
Marco Bianco
FRONT OFFICE: Forlin Francesca, Baldinazzo Linda, Padovan Davide, Dal Buono Cristian, Carpanese Federica
- **STAFF AMMINISTRATIVO**
Boldrin Gioia e Gibellato Lara

REPARTO CURE

- **MEDICI:**
- Dr. Giovanni Cavallo (Direttore Sanitario)
- Dr.ssa Donatella Silvestrini (medico visitatore)
- **STAFF TECNICO REPARTO CURE (DIPLOMATI OPERATORI DI ASSISTENZA TERMALE DELLA REGIONE VENETO) :**
 - Luzi Alessandro (fangoterapista)
 - Idra Lauro (fangoterapista)
 - Molla Lin, (fango/massoterapista)
 - Fabio Bacchin (fango/massoterapista)
 - Squarcina Elisa (massoterapista)
- **STAFF TECNICO PISCINA**
 - Bonello dott.ssa Michela (Rieducazione funzionale in acqua termale -Idrokinesiologa- laurea in scienze motorie)
 - Fallido dott.ssa Barbara (acquagymn-rieducazione funzionale in acqua termale – laurea in scienze motorie)

➤ **STAFF TECNICO REPARTO BENESSERE & WELLNESS**

Minesso Martina (estetista)

Trevisan Elena (estetista e operatrice ayurvedica)

➤ **STAFF TECNICO PALESTRA**

Fallido dott.ssa Barbara

➤ **FISIOTERAPISTA**

Brugnolo dottor Tommaso

➤ **IL REPARTO CURE FANGOBALNEOTERAPICHE ED INALATORIE SI TROVA AL PIANO TERRA MENTRE IL REPARTO MASSAGGI, BENESSERE E WELLNESS E' SITUATO AL PRIMO PIANO. ENTRAMBI SONO COMODAMENTE RAGGIUNGIBILI CON L'ASCENSORE DELLA HALL O CON QUELLO DEDICATO.**

➤ **L'AMBULATORIO MEDICO SI TROVA AL PIANO TERRA**

Il nostro medico è a disposizione su tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 9.30 la domenica anche dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

IL MEDICO E' A DISPOSIZIONE GRATUITAMENTE DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 9.30 DEI GIORNI LUNEDI, MERCOLEDI e/o GIOVEDI SABATO E DOMENICA PER MISURARE LA PRESSIONE E CONTROLLARE IL PESO DEGLI OSPITI E VALUTARE L'ANDAMENTO DELLA CURA TERMALE PER GLI OSPITI CHE NE USUFRUISCONO.

ORARI DEL REPARTO FANGOBALNEOTERAPIA:

L'orario del reparto fangobalneoterapia dipende dal numero di ospiti che hanno richiesto di usufruire delle cure termali.

Normalmente quindi il reparto osserva il presente orario:

dal lunedì alla domenica

dalle 6 alle 13.

Il reparto eroga le seguenti prestazioni:

- FANGOBALNEO TERAPIA
- BALNEO TERAPIA

Al servizio si accede su prenotazione da effettuarsi in portineria.

ORARI DEL REPARTO CURE INALATORIE

L'orario del reparto di cure inalatorie, dipende dal numero di ospiti che hanno richiesto l'accesso alle cure inalatorie, quindi mediamente osserva il seguente orario:

Dal lunedì alla domenica

dalle 8 alle 10

Dispone di 7 macchine che possono erogare: aerosolterapia, terapia inalatoria e doccia nasale, senza medicinali.

Al servizio si accede su prenotazione da effettuarsi in portineria.

STRUTTURE E SERVIZI GENERALI

LA TERAPIA TERMALE

Il nostro Hotel 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 87°C e rappresentano una risorsa unica al mondo.

Il nostro Hotel 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 Hotel Stabilimento Termale 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 gironi, 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 può fruire dei 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 e deve essere consegnata al ricevimento al momento dell'arrivo.

Per accedere alle cure termali presso il nostro stabilimento è necessario fissare l'orario della visita medica presso la portineria e dopo aver effettuato la visita, prenotare l'orario delle cure sempre presso la portineria con i nostri collaboratori signori Baldinazzo Linda, Forlin Francesca, Padovan Davide, Bianco Marco, Carpanese Federica.

La durata e le modalità di applicazione della fangobalneoterapia sono stabilite dal medico a seguito della visita effettuata in hotel.

Le cure si effettuano preferibilmente dal lunedì al sabato in un arco orario che va normalmente dalle ore 6.00 alle ore 12.00 del mattino. Su richiesta il reparto è operativo anche la domenica.

DURATA

In media, i cicli di cure termali durano 12 giorni, in un arco temporale di 14 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.

FANGO-BALNEO-TERAPIA:

Lo stabilimento termale, per l'erogazione di questa terapia dispone di :

- N° 12 camerini singoli corredati di lettino rigido, vasca con doccia, perfetta aerazione e apparecchiatura di sicurezza, uno di questi può ospitare clienti portatori di disabilità
- N° 2 addetti all' applicazione del fango in possesso di attestato rilasciato dalla Regione Veneto OAT
- Fango maturato in loco
(5 vasche e 2 silos di miscelazione di portata di 20 mc per un totale di 155,20 mc di fango maturato in loco)

L'addetto alla fangoterapia si occupa del paziente durante tutta la durata della cura. La reazione viene effettuata in camera.

NB : per ulteriori informazioni consultare, presso il Ricevimento

“ Il Termalismo Euganeo”

edita dal Centro Studi Termali Pietro D’Abano

STRUTTURE E SERVIZI GENERICI DELLO STABILIMENTO

RELAZIONE DESCRITTIVA DELLO STABILIMENTO:

Il nostro principio guida è soddisfare i bisogni di salute delle persone assistite nel rispetto delle regole (nazionali –regionali-aziendali-comportamentali/etiche) e con l’ausilio delle conoscenze disponibili grazie a competenze e collaborazioni specifiche (personale medico e non medico formato e qualificato). La nostra struttura tende a garantire prestazioni in un’ottica di efficacia, efficienza e sicurezza, fornendo quanto possibile, prestazioni sempre più personalizzate.

Il bacino di utenza include l’intera popolazione nazionale.

Le prestazioni fornite dalla struttura sono principalmente fangobalneoterapiche e inalatorie.

Il nostro organigramma è allegato (all. 1)

Nel centro di Abano Terme circondato da giardini. Ristorante con ottima cucina locale e internazionale. Piscine termali. Ogni settimana ricco programma di intrattenimento e wellness. Nuovi spazi relax e benessere attrezzati anche di sauna, solarium, salone parrucchiera ed estetica. Camere spaziose tutte con balcone.

DESCRIZIONE DI CIASCUNO DEI SERVIZI/STRUTTURE DISPONIBILI

- Sale comuni di intrattenimento (sala tv, sala carte e salottini per la lettura, sala biliardo)
- Ristorante
- Piscine comunicanti, whirlpool e percorso Kneipp
- Sauna
- Palestra
- Centro benessere per trattamenti estetici e olistici
- Salone Parrucchiera
- Reparto cure per la fangobalneo-terapia, aereosol-terapia e massoterapia
- Camere con balcone (vista giardino o vista strada)

SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE

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 CON IMPEGNATIVA ASL:

12 fanghi + 12 bagni terapeutici

OPPURE: 12 bagni terapeutici

Si ricorda che le cure con impegnativa ASL sono usufruibili entro 60 giorni dalla prima seduta oppure in regime privato: pacchetto da 6 cure oppure pacchetto da 12 cure. Informazioni al ricevimento.

Tutte le cure termali erogate dal nostro Stabilimento Termale devono essere preventivamente prenotate attraverso il ricevimento

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 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	• 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 croniche • Sindromi rino-bronchiali croniche • Sindromi sinuoso-bronchiali croniche

CICLO DI CURE CONSIGLIATO CON IMPEGNATIVA ASL:

12 inalazioni + 12 aerosol

Si ricorda che le cure con impegnativa ASL sono usufruibili entro 60 giorni dalla prima seduta oppure in regime privato: pacchetto da 6 cure oppure pacchetto da 12 cure. Informazioni al ricevimento.

Tutte le cure termali erogate dal nostro Stabilimento Termale devono essere preventivamente prenotate attraverso il ricevimento

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Stenosi 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 CON IMPEGNATIVA ASL:

12 aerosol + 12 inalazioni

Si ricorda che le cure con impegnativa ASL sono usufruibili entro 60 giorni dalla prima seduta oppure in regime privato: pacchetto da 6 cure oppure pacchetto da 12 cure. Informazioni al ricevimento.

Tutte le cure termali erogate dal nostro Stabilimento Termale devono essere preventivamente prenotate attraverso il ricevimento

1) SERVIZI DI ESTETICA, MASSOTERAPIA E BENESSERE EROGATI DALLLO STABILIMENTO

I nostri massoterapisti e le nostre estetiste sono a disposizione dal lunedì alla domenica su prenotazione.

Il servizio di massoterapia è erogato dalle 7 alle 13 e dalle 14 alle 19.30 su prenotazione.

Il servizio di estetica è erogato dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 19.30, su prenotazione.

Le prenotazioni vanno fatte presso la nostra portineria.

Per qualsiasi consiglio su trattamenti Vi invitiamo a rivolgerVi all'estetista e/o al massaggiatore.

Tutti i nostri cosmetici/creme sono a base di prodotti naturali, non contengono paraffine e petrolati.

TRATTAMENTI SU PRENOTAZIONE:

NEL REPARTO DI MASSOTERAPIA E BENESSERE

- Massoterapia terapeutica tradizionale di reazione al fango
- Trattamenti benessere olistico: Ayurveda, Antistress, Thai, Lomi Lomi
- Trattamenti di massoterapia: massaggio posturale, massaggio rilassante, massaggio Madera, massaggi localizzati, massaggio di coppia
- Riflessologia plantare
- Trattamenti manuali per il corpo (drenaggio manuale estetico e anticellulite con prodotti specifici)
- Trattamenti tradizionali e termali per il viso
- Beauty services: manicure, pedicure, peeling del corpo, depilazione, trattamenti specifici viso e corpo

L'elenco dei trattamenti ed i prezzi sono presso il ricevimento ed il personale di portineria è a disposizione per fornire il listino e per proporre eventuali offerte e/o pacchetti benessere.

2) SERVIZI DI PISCINA EROGATI

Orari di apertura: dalle 7.30 alle 21.30

Idromassaggi: dalle 09.00 alle 12.00
e dalle 15.00 alle 19.00

Sauna e docce emozionali: dalle 09.00 alle 12.30
e dalle 15.00 alle 20.00

Corso di **Acqua Gym normalmente** tutti i giorni alle ore 16, la domenica alle ore 10.30 (si consiglia di visionare il programma settimanale esposto al ricevimento)

TRATTAMENTI BENESSERE E DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE IN PISCINA

- Ginnastica in acqua termale individuale
- Massaggio in acqua termale individuale
- Idrokinesi-terapia in acqua termale individuale

3) SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO

Orari di apertura: dalle 07.30 alle 21.30

Corso di ginnastica posturale

Normalmente: il lunedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00
(si consiglia di visionare il programma settimanale esposto al ricevimento)

Meditazione di guarigione o Yoga Nidra

Normalmente il martedì e il venerdì alle ore 18.00
(si consiglia di visionare il programma settimanale esposto al ricevimento)

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. Giovanni Cavallo e di

Medico coadiutore : dr.ssa Donatella Silvestrini

- Di un Coordinatore/Responsabile del Reparto Cure nella persona della signora MINESSO MARTINA.
- E' assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il Centro Studi Termali Pietro D'Abano (**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.
- Ciascuna terapia termale possiede 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 o che può trovare presso il reparto cure e benessere. 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, che si trova presso il reparto cure e benessere da inserire in apposita cassetta presso il bancone del ricevimento
- ***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.

Principi generali del trattamento di dati personali

Ogni trattamento di dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679, che qui si ricordano brevemente:

- liceità, correttezza e trasparenza del trattamento, nei confronti dell'interessato;
- limitazione della finalità del trattamento, compreso l'obbligo di assicurare che eventuali trattamenti successivi non siano incompatibili con le finalità della raccolta dei dati;
- minimizzazione dei dati: ossia, i dati devono essere adeguati pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità del trattamento;
- esattezza e aggiornamento dei dati, compresa la tempestiva cancellazione dei dati che risultino inesatti rispetto alle finalità del trattamento;
- limitazione della conservazione: ossia, è necessario provvedere alla conservazione dei dati per un tempo non superiore a quello necessario rispetto agli scopi per i quali è stato effettuato il trattamento;
- integrità e riservatezza: occorre garantire la sicurezza adeguata dei dati personali oggetto del trattamento.

Il Regolamento (articolo 5, paragrafo 2) richiede al titolare di rispettare tutti questi principi e di essere "in grado di provarlo". Questo è il **principio detto di "responsabilizzazione" (o accountability)** che viene poi esplicitato ulteriormente dall'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento, dove si afferma che "il titolare mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate **per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al presente Regolamento.**"

I diritti degli interessati

I titolari del trattamento devono rispettare le modalità previste per l'esercizio di tutti i diritti da parte degli interessati, stabilite, in via generale, negli artt. 11 e 12 del Regolamento

- In primo luogo, il titolare del trattamento deve agevolare l'esercizio dei diritti da parte dell'interessato, adottando ogni misura (tecnica e organizzativa) a ciò idonea. Benché sia il solo titolare a dover dare riscontro in caso di esercizio dei diritti, il responsabile del trattamento è tenuto a collaborare con il titolare ai fini dell'esercizio di tali diritti (articolo 28, paragrafo 3, lettera e)).

- Il titolare ha il diritto di chiedere informazioni necessarie a identificare l'interessato, e quest'ultimo ha il dovere di fornirle, secondo modalità idonee (, in particolare, articolo 11, paragrafo 2 e articolo 12, paragrafo 6).

- Il termine per la risposta all'interessato è, per tutti i diritti (compreso il diritto di accesso), pari a 1 mese, estendibile fino a 3 mesi in casi di particolare complessità; il titolare deve comunque dare un riscontro all'interessato entro 1 mese dalla richiesta, anche in caso di diniego.

- La risposta fornita all'interessato non deve essere solo "intelligibile", ma anche concisa, trasparente e facilmente accessibile, oltre a utilizzare un linguaggio semplice e chiaro.

- Spetta al titolare valutare la complessità del riscontro all'interessato e stabilire l'ammontare dell'eventuale contributo da chiedere all'interessato, ma soltanto se si tratta di richieste manifestamente infondate o eccessive - anche ripetitive (articolo 12, paragrafo 5) - ovvero se sono chieste più "copie" dei dati personali nel caso del diritto di accesso (articolo 15, paragrafo 3). In quest'ultimo caso il titolare deve tenere conto dei costi amministrativi sostenuti. Il riscontro all'interessato di regola deve avvenire in forma scritta anche attraverso strumenti elettronici che ne favoriscano l'accessibilità; può essere dato oralmente solo se così richiede l'interessato stesso (articolo 12, paragrafo 1; articolo 15, paragrafo 3).

Desideriamo informarla che il Regolamento europeo le riconosce alcuni diritti, tra cui il diritto di accesso e di rettifica, o di cancellazione o di limitazione o di opposizione al trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, se ed in quanto applicabili (articoli da 15 a 22 del Regolamento UE n. 679 del 2016). Può inoltre proporre reclamo all'autorità di controllo, secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Per qualsiasi ulteriore informazione, e per far valere i diritti a lei riconosciuti dal Regolamento europeo, potrà rivolgersi a:

Titolare del trattamento:

PATRIA TERME HOTEL S.R.L. (C.F. e P.I. 03505710289), con sede legale in Abano Terme (PD), Viale delle Terme n. 56 (E-mail amministrazione@termepatria.it) in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

D.P.O.:

Avv. Claudio Calvello del foro di Padova (C.F.: CLV CLD 65B22 A001 L), con studio in Abano T. (PD), Cap 35031, via Previtali n. 30 (e-mail: privacy@studiolegalecalvello.it - pec: claudio.calvello@ordineavvocatipadova.it)

Hotel Terme Patria

Questionario sulla qualità dei servizi

Gentile Ospite,

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto La invitiamo a compilare questo breve questionario:

Come giudica il suo grado di soddisfazione relativamente a

Visita medica iniziale

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Professionalità dei terapisti

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Orario della cura

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Pulizia dei locali

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Cortesìa dei terapisti

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Assistenza durante la cura

☐ POCO SODDISFATTO

☐ SODDISFATTO

☐ MOLTO SODDISFATTO

Nel garantire l'anonimità del presente questionario, La ringraziamo per il prezioso aiuto e La invitiamo a fornire suggerimenti e a segnalare tutto quanto ritiene possa essere utile al miglioramento della qualità del nostro lavoro.

Questionario sulla qualità dei servizi

Gentile Operatore,

al fine di migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo e dei servizi offerti nel reparto cure, La invitiamo a compilare questo breve questionario.

Come giudica il Suo grado di soddisfazione relativamente a:

Comunicazione con i pazienti durante le cure

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Collaborazione con i colleghi del reparto

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Coinvolgimento nei piani di cura

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Autonomia nello svolgimento delle attività

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Disponibilità di risorse e strumenti adeguati

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Relazione di fiducia instaurata con i pazienti

- ☐ POCO SODDISFATTO
- ☐ SODDISFATTO
- ☐ MOLTO SODDISFATTO

Nel garantire l'anonimità del presente questionario, La ringraziamo per il prezioso aiuto e La invitiamo a fornire suggerimenti e a segnalare tutto quanto ritiene possa essere utile al miglioramento della qualità del nostro lavoro.
