



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

**HOTEL DES BAINS TERME**

---

**MONTEGROTTO TERME**

## **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 Aziendale*

*Enzo Baretella*

## 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.

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. Stefano Scarpa*

## 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:

- **Dati dello Stabilimento: HOTEL DES BAINS TERME - Montegrotto Terme - Via Mezzavia, 22**
- **Dati della Società: HOTEL DES BAINS TERME S.R.L.**
- **Rappresentante legale: Enzo Baretella**

### Accoglienza

- **DIRETTORE: Sig. Enzo Baretella**
- **STAFF RECEPTION: Sig.ra Fabiola Menato - Sig.ra Adelaide Bozza - Sig. Maurizio Saccardin**

### Reparto Cure

- **DIRETTORE SANITARIO: Dott. Stefano Scarpa**
- **MEDICI COADIUTORI: Dott. Luigi Brunino**
- **RESPONSABILE REPARTO CURE: Sig. Ndou Ded**

### STAFF TECNICO REPARTO CURE:

**Ndou Ded:** Operatore di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” n. 005855 rilasciato il 07-10-1999 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Monica De Giovanni:** Operatrice di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” rilasciato il 23-05-1994 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Agnelio Gianna:** Operatrice di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” n. 05687 rilasciato il 21-10-1998 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Delfina Giacomini:** Operatrice di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” n. 03534 rilasciato il 31-07-1990 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Capuzzo Gianni:** Operatore di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” n. 005434 rilasciato il 02-09-1993 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Gallo Ampelio:** Operatore di Assistenza Termale (Attestato di qualifica di “Addetto alla Fangoterapia e Massoterapia Termali” n. 010644 rilasciato il 07-02-1992 dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova)

**Toma Cristian:** Addetto Porta-fango.

## **COME RAGGIUNGERE LO STABILIMENTO:**

### **In treno:**

Stazione di Padova (12 Km) o Terme Euganee Abano- Montegrotto (500 metri). All'uscita della stazione di Padova, taxi, o bus (circa ogni 15') per Abano Terme.

### **In Aereo:**

Aeroporto di Venezia (45 Km) (taxi o bus per Terme Euganee), Verona (80 Km), Bologna (110Km), Milano (220Km). A richiesta, direttamente dalla nostra reception, si effettuano per Voi prenotazioni di servizio transfer (shuttle bus) o taxi da e per l'aeroporto di Venezia.

### **In Auto:**

dalla A4 Milano-Venezia uscire alla stazione "Padova Ovest" e seguire le indicazioni per Abano Terme; dalla A13 Bologna- Padova uscire alla stazione "Terme Euganee seguire le indicazioni per Abano Terme - Montegrotto Terme. Una volta giunti all'incrocio del Ponte di Mezzavia, svoltare a sinistra in direzione di Montegrotto. Proseguendo dritti per circa 800 metri troverete l'hotel sulla Vostra sinistra.



## **STRUTTURE E SERVIZI GENERALI**

### **LA TERAPIA TERMAL**

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 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 "**Guida alla prescrizione**" edita dal Centro Studi Termali Pietro D'Abano

## STRUTTURE E SERVIZI GENERICI DELLO STABILIMENTO

### RELAZIONE DESCRITTIVA DELLO STABILIMENTO

L'Hotel Stabilimento Termale Des Bains è un hotel termale sito in Montegrotto Terme inserito in un contesto di verde e tranquillità. Un parco di 50.000 metri quadri avvolge l'intero hotel diventando il presupposto indispensabile per garantire un soggiorno all'insegna del benessere e del puro relax. Il luogo ideale per riappropriarsi del proprio tempo, abbandonarsi al verde abbraccio della natura, dedicarsi alle cure del corpo, farsi cullare dalle tiepide acque termali, riscoprire la semplicità e la raffinatezza dei sapori del cibo.

L'hotel è dotato di reparti interni per l'erogazione delle seguenti terapie termali: fango-balneo terapia, inalazioni ed aerosol con acqua termale.

L'argilla che proviene dal cuore dei Colli Euganei dai laghetti naturali di Lispida ed Arquà Petrarca e l'acqua termale che sgorga dalle profondità del nostro territorio sono i due elementi che combinati insieme danno origine al **FANGO TERMALE**. All'interno di vasche presenti nel nostro stabilimento, l'unione dei due elementi in condizioni particolari permette l'attivazione del processo chiamato "**maturazione**" che arricchisce il nostro fango di proprietà terapeutiche attraverso lo sviluppo di particolari alghe e microrganismi.

I risultati della ricerca scientifica hanno dimostrato l'unicità e l'efficacia delle proprietà antinfiammatorie della nostra cura... una cura che non prevede la somministrazione di farmaci ma che è meglio di un antinfiammatorio, perché non ne ha gli effetti collaterali. All'interno dello stesso stabilimento sono anche presenti un reparto per i le cure sinergiche e complementari di tipo riabilitativo ed un reparto beauty per i trattamenti estetici al viso e al corpo.

Seguiti da un team di persone qualificate potrete lasciarvi condurre attraverso percorsi di massaggio tradizionale ed orientale. Manipolazioni dolci o intense accompagnate dall'uso di oli essenziali, dolci carezze per mezzo di pietre calde o di tamponi profumati alle erbe, pressioni e distensioni di mani esperte che lavorano su muscoli e articolazioni sono vere e proprie pratiche di benessere che inducono uno stato di profonda distensione e rilassamento.

Il benessere passa attraverso il delicato equilibrio tra il corpo e la mente. Prendersi cura di sé e del proprio aspetto fisico è uno degli elementi che favoriscono il raggiungimento del vero benessere psicofisico.

La nostra area estetica propone trattamenti di cosmesi avanzata per la cura del viso e del corpo avvalendosi di nuove metodologie applicative e prodotti di altissima qualità. Programmi di bellezza personalizzati o singole applicazioni sapranno essere l'arma

efficace contro i principali fattori di invecchiamento cutaneo ed utili rimedi per donare nuova elasticità e tono alla vostra pelle.

## **DESCRIZIONE DI CIASCUNO DEI SERVIZI/STRUTTURE DISPONIBILI**

- Camere doppie e singole, Junior Suite e Apartment-Suite
- Reception 24 ore
- Staff multilingue
- Climatizzazione estiva in ogni area dell'hotel e in tutte le camere degli ospiti
- Prenotazione transfer (in particolare shuttle bus da e per aeroporto di Venezia)
- Prenotazione dalla reception per escursioni guidate
- Green fees e prenotazione tee time dalla reception per i 3 Golf Club della zona
- Biciclette a disposizione per escursioni nei dintorni
- Parcheggio auto interno privato (coperto e scoperto)

### **Per la salute, la bellezza ed il relax**

- 2 piscine termali con idromassaggi e cascate d'acqua
- Thermarium con cromoterapia, aromaterapia, nebbia fredda e tepidarium
- Centro per trattamenti cosmetici ed estetici Centro massaggi
- Centro Beauty
- Reparto fangoterpia
- Reparto inalazioni ed aerosol
- Medico termalista

### **Per il vostro palato**

- Ristorante con servizio in pensione e con servizio à la carte
- Terrazza con Gazebo e servizio ristorante durante la stagione estiva
- Sala colazioni aperta al mattino dalle 7:30 alle 10:30

- Servizio colazione in camera (con supplemento)
- Breakfast check-out per chi parte molto presto
- Preparazione pietanze a richiesta per celiaci, vegetariani e vegani.

### **Se il lavoro ti segue anche in vacanza**

- Connessione internet Wi-Fi
- Servizio fax-fotocopie
- Piccola sala riunioni e meeting

### **Carte di credito**

- Per il pagamento al check-out vengono accettate carte di credito e bancomat dei circuiti Visa, Mastercard e American Express.

## **SERVIZI SANITARI E DI BENESSERE EROGATI DALLO STABILIMENTO**

### **1. SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE**

**1. FANGO-BALNEO TERAPIA**

**2. TERAPIA INALATORIA**

**3. CURE SINERGICHE E COMPLEMENTARI DI TIPO  
RIABILITATIVO**

### **2. SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO**

### **3. SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO**

## 1) SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE

### FANGO-BALNEO TERAPIA

**CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 fanghi + 12 bagni terapeutici**

**OPPURE: 12 bagni terapeutici**

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Osteoartrosi ed altre forme degenerative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osetoartrosi</li> <li>• Artrosi diffuse</li> <li>• Cervicoartrosi</li> <li>• Lomboartrosi</li> <li>• Artrosi agli arti</li> <li>• Discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irritazione o da compressione nervosa</li> <li>• Esiti di interventi per ernia discale</li> <li>• Cervicalgie di origine reumatica</li> <li>• Periartriti scapolo-omerali (escluse le forme acute)</li> <li>• Artrite reumatoide in fase di quiescenza</li> <li>• Artrosi, poliartrosi, osteoartrosi (con osteoporosi o diffusa o localizzata)</li> <li>• Esiti di reumatismo articolare</li> <li>• Osteoporosi ed altre forme degenerative</li> <li>• Periartrite</li> <li>• Spondilite anchilopoietica</li> <li>• Spondiloartrosi</li> <li>• Spondloartrosi e spondilolistesi</li> <li>•</li> </ul>
Reumatismi extra-articolari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reumatismi extra-articolari</li> <li>• Reumatismi infiammatori (in fase di quiescenza)</li> <li>• Fibrosi di origine reumatica</li> <li>• Tendinite di origine reumatica</li> <li>• Lombalgie di origine reumatica</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibrosità</li> <li>• Fibromiositi</li> </ul>
--	---

## TERAPIA INALATORIA

**CICLO DI CURE CONSIGLIATO: 12 inalazioni + 12 aerosol**

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bronchite cronica semplice</li> <li>• B.P.C.O.</li> <li>• Bronchiectasie</li> <li>• Broncopatie croniche da esposizione professionale ad agenti irritanti e polveri</li> <li>• Bronchiti croniche ipersecretive</li> <li>• Bronchiti croniche recidivanti</li> <li>• Bronchite cronica enfisematosa</li> <li>• Bronchite asmatiforme o spastica</li> <li>• Broncopatia cronica</li> <li>• Broncopatia ostruttiva</li> <li>• Broncopneumopatia cronica</li> <li>• Broncopneumopatia cronica asmatiforme o spastica</li> <li>• Broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO)</li> <li>• Bronchite cronica a componente ostruttiva</li> <li>• Tracheobronchite cronica</li> <li>• Broncopneumopatie croniche aspecifiche senza segni di insufficienza respiratoria grave e non in fase di riacutizzazione</li> </ul>



<p>Rinopatia vasomotoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rinite vasomotoria</li> <li>• Rinite allergica</li> <li>• Rinite cronica catarrale</li> <li>• semplice</li> <li>• Rinite cronica purulenta</li> <li>• Rinite cronica atrofica</li> <li>• Rinite allergica</li> <li>• Rinite catarrale</li> <li>• Rinite ipertrofica</li> <li>• Rinite iperergica</li> <li>• Rinite secretiva</li> <li>• Rinite perenne</li> </ul>
<p>Ringolaringite cronica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faringite cronica</li> <li>• Laringite cronica</li> <li>• Tonsillite recidivante</li> <li>• Rinofaringite con</li> <li>• interessamento adenoideo</li> <li>• Adenoidite cronica</li> <li>• Cordite (nei vari tipi)</li> <li>• Faringo/laringite</li> <li>• Faringo/tonsillite cronica</li> <li>• Ipertrofia adeno/tonsillare</li> </ul>
<p>Sinusite cronica o sindrome rinosinusitica cronica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinusite cronica</li> <li>• Sinusite allergica</li> <li>• Pansinusite</li> <li>• Polipo/sinusite</li> <li>• Polisinusite</li> <li>• Rinoetmoidite</li> <li>• Rinosinusite</li> <li>• Sinusiti croniche recidivanti</li> <li>• Sinusiti iperplastiche</li> </ul>
<p>Sindromi rinosinusitiche- bronchiali croniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sindromi rinosinusitiche- bronchiali croniche</li> <li>• Sindromi rino/sinuoso/bronchiali</li> <li>• Sinusiti rino/sinuoso/bronchiali corniche</li> <li>• Sindromi rino-bronchiali</li> </ul>

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

## **CURE SINERGICHE E COMPLEMENTARI DI TIPO RIABILITATIVO EROGATE DALLO STABILIMENTO**

- Massaggi tradizionali
- Massaggi speciali
- Massaggi di reazione
- Ginnastica leggera riabilitativa
- Trattamenti manuali per il corpo
- Trattamenti meccanici per il corpo
- Trattamenti di rilassamento in acqua termale
- Ginnastica di gruppo in acqua termale (acquagym)

## **2) SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO**

- Massaggi orientali
- Medicina alternativa
- Trattamenti tradizionali per il viso
- Trattamenti termali per il viso
- Beauty services
- Thermarium con saune e bagni di vapore

## **3) SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO**

- Servizi di allenamento personalizzati con "personal trainer" a richiesta e su appuntamento.

## **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 Dott. Stefano Scarpa e di Medici coadiutori: Dott. Luigi Brunino.
- Di un Coordinatore/Responsabile del Reparto Cure nella persona del Sig. Ndou Ded con qualifica attestata in fangoterapia rilasciata dalla Regione del Veneto – Ente Gestore U.L.S.S. 21 Padova.
- E' assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il Servizio Consortile a cui l'Hotel Des Bains Terme aderisce (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 i suoi standard di qualità previsti dalla Regione Veneto.

## **Ambulatorio medico**

Lo stabilimento termale per l'erogazione dei servizi erogati dispone di ambulatorio medico interno alla stessa struttura.

Gli appuntamenti per le visite mediche vengono gestiti attraverso la reception e le visite vengono effettuate dal direttore sanitario, dai medici coadiutori o da altri medici con cui esiste un rapporto di collaborazione.

La gestione delle cartelle mediche avviene attraverso supporto informatico.

Presso la nostra struttura sanitaria è possibile usufruire gratuitamente del servizio di controllo della pressione arteriosa su prenotazione. Per ulteriori informazioni rivolgersi alla Reception dell'hotel.

## **Fango-balneo-terapia:**

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

- N° 13 camerini singoli corredati di lettino rigido, vasca con doccia, perfetta aerazione e apparecchiatura di sicurezza
- N° 1 camerino singolo attrezzato per portatori di handicap
- N° 2 addetti all' applicazione del fango in possesso di attestato rilasciato dalla Regione Veneto
- N° 1 addetto portafango
- Fango maturato in loco (vasche di maturazione ubicate adiacenti allo stabilimento in ambiente esterno idoneo alla corretta maturazione del fango)  
L'addetto alla fangoterapia si occupa del paziente durante tutta la durata della cura.
- La reazione viene effettuata in camera.
- Tutte le cure termali erogate dal nostro Stabilimento Termale possono essere preventivamente prenotate attraverso il ricevimento.

## **Reparto wellness ed estetica e cure sinergiche**

L'Hotel Stabilimento Des Bains è dotato di reparto per i trattamenti estetici ("Licenza di esercizio dell'attività di estetica" rilasciato dall'Ufficio Commercio del Comune di Montegrotto Terme il 24 dicembre 2001). La Sig.ra Ghinda Doina è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio dell'attività di estetista (Attestato di Abilitazione Professionale di ESTETISTA legge 4 gennaio 1990 n.1 – art. 3 comma 1 rilasciato da Istituto e Scuola di Estetica Primia s.r.l. di Padova il 5 settembre 2016).

Lo stabilimento è attualmente dotato di 8 stanze per l'erogazione di massaggi tradizionali, speciali e massaggi orientali.

Le camere per la massoterapia sono ubicate in un area dedicata che presenta soluzioni di arredo, di illuminazione e comfort degli ambienti interni adatte al tipo di trattamenti che vengono proposti.

E' possibile effettuare i trattamenti di massoterapia così come i trattamenti estetici per il viso e per il corpo su prenotazione. Le prenotazioni si effettuano presso la reception.

### **Lista dei trattamenti di tipo estetico - Trattamenti viso e corpo:**

- Pulizia del Viso
- Massaggio al viso
- Maschere di Fango al viso e massaggio al viso
- Maschere di Fango al viso e bendaggio con acqua termale
- Maschera del viso personalizzata
- Peeling al viso
- Peeling e massaggio al viso
- Trattamento idratante al plasma
- Trattamento antiage
- Trattamento anticouperose
- Trattamento rassodante al viso
- Trattamento contorno occhi
- Trattamento completo viso, collo, décolte'
- Linfodrenaggio al viso
- Manicure curativo

- Pedicure curativo
- Trattamento anticellulite
- Peeling rigenerante al corpo con sali marini
- Peeling rigenerante al corpo con microcapsule
- Trattamento rassodante corpo

## 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 è in possesso della licenza d'uso del **Marchio FANGO DOC** rilasciato dalla Camera di Commercio di Padova e 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 alla Sua partenza in forma cartacea o a mezzo questionario online con link inviato via mail. Inoltre sono previste riunioni periodiche con il personale in cui viene discusso il soddisfacimento 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 in forma cartacea oppure con compilazione online inviato a fine soggiorno al cliente/paziente.
- **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.) aggiornato secondo il nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016, visibile agli ospiti e richiedibile da questi ultimi alla reception, a garanzia della propria privacy.