



CONTINENTAL.
TERME HOTEL

CARTA DEI SERVIZI

1° Riedizione 2018

CONTINENTAL TERME HOTEL

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 CONTINENTAL TERME HOTEL di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Aziendale

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 CONTINENTAL TERME HOTEL 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 erogato 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. _____

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 all'adeguatezza, accessibilità, e qualità, 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, nonché in presenza di HANDICAP che le loro problematiche hanno la precedenza su orari ed opinioni;

- **IMPARZIALITA'**: nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di obbiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità;
- **CONTINUITA'**: è garantita l'attuazione di un programma diagnostico terapeutico in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;
- **DIRITTO DI SCELTA**: il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio;
- **APPROPRIATEZZA**: le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;
- **PARTECIPAZIONE**: Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio;
- **EFFICIENZA**: i Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle

risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività;

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

SCHEDA PRESENTAZIONE STABILIMENTO TERMALE

Dati Generali:

- DENOMINAZIONE
CONTINENTAL TERME HOTEL
- DENOMINAZIONE SOCIALE
TERME CONTINENTAL SPA
- PROPRIETARIO
Famiglia Bernardi

Accoglienza:

- DIRETTORE
Signora Marilena Lovo
- VICE DIRETTORE
Signor Federico Bernardi
- STAFF AMMINISTRATIVO
Moro Gianluca, Masiero Sandro, De Angeli
Massimiliano, Orsi Barbara, Lo Corvo Cristina,
Bicciato Alessia, Marsotto Giada, Tosato
Susanna, Zandolin Chiara, Fabris Elisa, Cosma
Silvia, Costa Piera

Reparto cure:

- DIRETTORE SANITARIO
Dott.ssa Forestan Francesca
- MEDICI COADIUTORI
Dott.Fanin Davide,
- MEDICO FISIATRA
Dott.ssa Patrizia Poli

- RESPONSABILE REPARTO CURE
Signora Erminia Pastore
Capo reparto cure
- STAFF TECNICO REPARTO CURE
Operatori Assistenti Termali:
Bau' Alessandro, Bettio Lorenzo, Cabianca Michele, Magarotto Caterina, Cognolato Luca, Pasqualin Marina, Piccolo Patrizia, Salmistraro Veruska, Visentin Leonardo, Cisco Matteo.
- **Fisioterapista:** Bisi Gianluca
Portafango
Bitunjac Dragan
- COME RAGGIUNGERCI
Da Milano e dal Brennero: Autostrada A4 MI-VE uscita Padova ovest e seguire segnaletica per Terme Euganee-Abano Montegrotto
Da Bologna: Autostrada A13 BO-PD uscita terme Euganee e segnaletica per Montegrotto Terme
Da Venezia e da nord est: autostrade A13-A4-A13 uscita Terme Euganee, seguire indicazioni per Montegrotto Terme

Lo stabilimento termale è aperto 7 giorni su 7 dal 10.02.2018 al 09.12.2018 e dal 20.12.2018 al 06.01.2019.

STRUTTURE E SERVIZI GENERALI

LA TERAPIA TERMALE

Il CONTINENTAL TERME HOTEL 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 Consorzio Aquaehotels di Montegrotto T. ha ottenuto dal Ministero della Sanità Italiana il livello di qualificazione 1° 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 e federterme, 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 km 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 CONTINENTAL TERME HOTEL 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 accede liberamente ai trattamenti termali con la sola prescrizione del proprio medico di medicina generale. La prescrizione formulata nell'apposito modulo A.S.L. 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.

ORARIO CURE

Il reparto cure è in funzione dalle 4.30 alle 11.30 dal lunedì al sabato e su prenotazione nel pomeriggio e la domenica.

MODALITA' PRENOTAZIONE CURE

Si può prenotare la cura tramite lettera, fax, e-mail e telefonicamente, chiamando l'hotel, chiedendo della nostra coordinatrice del reparto, la Signora Erminia Pastore, numero interno 808 e 835. E'

disponibile tutte le mattine dalle ore 7,00 alle 11,00 circa e nel pomeriggio dalle 17,00 alle 19,00 circa. Il primo giorno d'inizio cure, presso la portineria dell'hotel, verrà indicata la prassi per l'accesso alle cure e l'ubicazione dell'ambulatorio, per la visita medica, che è obbligatoria ed è effettuata dai nostri medici, specialisti in medicina termale, che prescriveranno i trattamenti tenendo conto delle svariate patologie e le particolari necessità e bisogni dei Clienti. Dopodiché la nostra coordinatrice del reparto cure è a disposizione per prenotare e/o confermare le cure (orari e operatori preferiti).

“Guida alla prescrizione”

edita dal Centro Studi Termali Pietro D'Abano

STRUTTURE E SERVIZI GENERICI DEL CONTINENTAL TERME HOTEL

Prima visita medica di ammissione alle cure termali, l'ospite concorda con il responsabile del reparto cure l'orario più consono per effettuare le sedute di fango-balneo terapia (che avvengono solo al mattino) tenendo conto delle sue esigenze e di quelle dell'hotel. La durata giornaliera di una seduta termale, comprensiva anche di un massaggio terapeutico generale di 20 minuti, è di circa 1 ora ¼.

L'ospite accede al reparto cure termali, dal piano della propria camera, con ascensore diretto.

Durante la fase della cura termale il cliente viene costantemente seguito dal personale addetto.

DESCRIZIONE SERVIZI/STRUTTURE DISPONIBILI

- Luminosa hall
- Sale riunioni
- Sala fumatori
- Bar interno ed esterno
- Ristorante
- Sala colazione
- 5 piscine termali con bio-grotta termale.
- 2 SPA con sauna finlandese, vasca Kneipp, Bagno Turco, stanza del Sale, cascata di ghiaccio, docce emozionali, bagno mediterraneo e Soft sauna
- Palestra con attrezzature Technogym
- Beauty farm, centro cure termali, centro di fisioterapia e riabilitazione
- Camere e suites

- Ampio parco con minigolf, bocce, campi da tennis coperti e scoperti, campo da calcetto, percorso vita

SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE

1. **SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE:** fangoterapia, balneoterapia, massoterapia, inalazioni, aerosol;
2. **ATTIVITA' SINERGICHE ALLA FANGOTERAPIA:** riabilitazione motoria e post-traumatica, kinesiterapia, ginnastica medica, idrokinesiterapia, ionoforesi, tens, ultrasuoni, laser, massaggi sinergici e complementari: massaggi terapeutici generali da 20'- 40'- 50' e 60', massaggio ayurvedico, riflessologia plantare, linfodrenaggio manuale, kinesiterapia, watsu, shiatsu, On Zon Su, olistico e Hot Stone;
3. **SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO:** Trattamenti intensivi viso e corpo con prodotti termali e linea Marzia Clinic, trattamenti viso e corpo ayurvedici, servizio di parrucchiera, peeling corpo, manicure e pedicure;
4. **SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE:** da lunedì a venerdì corsi gratuiti di ginnastica in palestra e lezioni di aquagym con trainer;

5. PISCINA: 5 piscine termali ognuna con diverse temperature, idrokinesiterapia in acqua termale, panche con idromassaggio acqua/aria, percorso in acqua termale per vasculopatie periferiche, camminamento giapponese in acqua per la stimolazione plantare, idromassaggio acqua/aria con fungo, "Botti" per idromassaggio incrociato totale, lettini subacquei per idromassaggio d'aria con microfessure, vasca Kneipp, bio grotta termale, sauna finlandese.

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

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Osteoartrosi ed altre forme degenerative	<ul style="list-style-type: none">• Osteoartrosi• Artrosi diffuse• Cervicoartrosi• Lombo artrosi• Artrosi agli arti• Discopatia senza erniazione e senza sintomatologia da irritazione o da compressione nervosa• Esiti di interventi per ernia discale• Cervicale 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<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"> • Bronchite cronica semplice • B.P.C.O. • Bronchiectasi • Broncopatie croniche da esposizione professionale ad agenti irritanti 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

<p>Rinopatia vasomotoria</p>	<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
<p>Laringofaringite cronica</p>	<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

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

CICLO DI CURE CONSIGLIATO:

12 inalazioni + 12 aerosol

3) SERVIZI DI SINERGIA EROGATO DALLO STABILIMENTO

- Massaggi terapeutici generali da 20' e 40'
- Massaggio modellante
- Massaggio antistress
- Massaggio ayurvedico
- Massaggio On Zon Su
- Massaggio Hawaiano
- Massaggio Californiano
- Massaggio olistico
- Massaggio Hot Stone
- Riflessologia plantare
- Linfodrenaggio manuale
- Ginnastica medica
- Kinesiterapia
- Idrokinesiterapia
- Auricoloterapia
- Agopuntura
- Mesoterapia
- Ionoforesi
- Watsu
- Shiatsu
- TENS
- Ultrasuoni
- Laser
- Trattamento occhi rughe o occhi gonfi
- Trattamento viso acido mendelico

- Linfo arti inferiori con bendaggio freddo
- Linfodrenaggio viso con fango facciale
- Trattamenti viso con prodotti termali
- Trattamenti intensivo viso acido glicolico
- Trattamento corpo Thalasso Sonic
- Trattamento corpo Slim Easy
- Beauty services
- Bio-grotta termale
- Sauna finlandese

DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 10,15 ALLE 11,15 E DALLE 16,45 ALLE 17,45 GINNASTICA IN PALESTRA CON TRAINER

DALLE 11,15 ALLE 11,45 CORSO GRATUITO DI ACQUAGYM
CON ISTRUTTRICE

LE PISCINE TERMALI SONO APERTE TUTTI I GIORNI DALLE
ORE 8,00 ALLE ORE 19,00

LA BIO-GROTTA TERMALE E' APERTA TUTTI I GIORNI DALLE
8,30 ALLE 11,30 E DALLE 16,00 ALLE 18,30 (OBBLIGO DI
CERTIFICATO MEDICO O AUTOCERTIFICAZIONE)

LA SAUNA FINLANDESE E' APERTA TUTTI I GIORNI DALLE
8,30 ALLE 11,45 E DALLE 15,00 ALLE 18,45 (OBBLIGO DI
CERTIFICATO MEDICO O AUTOCERTIFICAZIONE)

LA PALESTRA E' APERTA TUTTI I GIORNI DALLE 7,00 ALLE
18,45

STANDARD DI QUALITA' E MIGLIORAMENTO QUALITA'

STANDARD DI QUALITA':

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

Il diritto ai 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 CONTINENTAL TERME HOTEL 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 valicare, 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 CONTINENTAL TERME HOTEL dispone di personale formato al primo trattamento di eventuali urgenze compreso l'utilizzo del defibrillatore semiautomatico. 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 della **Dr.ssa Forestan Francesca**, e di Medico coadiutore: **Dr. Fanin Davide**.
- Di un Coordinatore/Responsabile del Reparto Cure nella persona della Signora **PASTORE ERMINIA** con qualifica attestata in **CAPO REPARTO**.
- E' assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il CONSORZIO AQUAEHOTELS di Montegrotto (**orario dalle 4,00 alle 6,00) al tel.3381625520- tel3899010850- tel. 3381491346 e (dalle 6 alle 11)al tel. 049793144**).
- 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.

Fango-balneo-terapia:

Il CONTINENTAL TERME HOTEL, per l'erogazione di questa terapia dispone di:

- N. 20 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. 10 addetti all'applicazione del fango in possesso di attestato rilasciato dalla Regione Veneto
- Fango maturato in loco

L'addetto alla fangoterapia si occupa del paziente durante tutta la durata della cura.

La reazione viene effettuata in appositi camerini del reparto cure termali.

Tutte le cure termali erogate dal CONTINENTAL TERME HOTEL possono essere preventivamente prenotate attraverso il ricevimento.

Attività riabilitative

Il CONTINENTAL TERME HOTEL dispone di un moderno centro fisioterapico per la cura di patologie dell'apparato locomotore.

Un team di medici specialisti in fisiatria e riabilitazione, coadiuvato da personale altamente qualificato (fisioterapisti), propone programmi mirati per la prevenzione, la terapia e la riabilitazione.

L'idrokinesiterapia in acqua termale sfrutta le proprietà fisiche e chimiche dell'acqua a fini terapeutici e rappresenta una terapia naturale ed efficace non solo per il recupero ed il mantenimento della funzionalità dell'apparato locomotore, ma anche per la riduzione dei tempi di recupero di articolazioni sovraffaticate o traumatizzate.

Reparto wellness ed estetica

Nella moderna beauty farm Dama Dama un team di estetiste diplomate e con pluriennale esperienza nel settore, consiglia gli ospiti e formula il percorso più adatto alle loro esigenze.

Massaggi rilassanti, drenanti, rassodanti, massaggi orientali come lo shiatsu, l'ayurvedico, l'olistico e i tradizionali trattamenti estetici affiancati da nuove ed innovative tecniche della cosmetologia moderna.

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 fango-balneo-terapia e al massaggio è necessario il diploma regionale di Operatore di Assistenza Termale (OAT). Il CONTINENTAL TERME HOTEL aderisce al programma *Quality Thermal Control (QTC)* coordinato dal consorzio Acquaehotel in collaborazione con:
 - Federterme
 - FoRST Roma
- **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 UE 2016/679

Nell'ambito della più ampia categoria dei dati "sensibili", riguardanti i 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, etc.), 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.