

CARTA DEI SERVIZI



Edizione 2025

Rev. 27/02/2025

HOTEL SAVOIA THERMAE & SPA

INTRODUZIONE:

Il diritto alla salute e all'informazione del paziente è affermato con chiarezza sia nella Dichiarazione Universale, che nel Patto sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, che lo definisce il "livello più elevato possibile di salute fisica e mentale".

Nel Sistema delle Nazioni Unite, compete all'Organizzazione Mondiale per la Sanità (OMS), la responsabilità primaria di preparare e supervisionare alle misure internazionali concernenti il diritto alla salute, l'informazione del paziente e il coordinamento del lavoro sanitario in campo internazionale.

Con queste premesse La invitiamo a consultare questo documento, per prendere coscienza dei Suoi diritti sanitari, in campo termale.

PRESENTAZIONE:

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Stabilimento Termale, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.

È una presentazione che non vuole essere fine a sé 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

Dott. Bettin Simone

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, 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. Mahmoud Ibrahim

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 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 e sede: **HOTEL SAVOIA THERMAE & SPA**
ubicato in Abano Terme
Via Pietro D'Abano, 53
Tel. 049.8231111
Email: info@savoia Terme.it

Proprietà: **DELTA B&B S.R.L.**
Via Valerio Flacco n. 99
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA/Codice fiscale: 03548200280

LEGALE RAPPRESENTANTE

Bettin Simone

RESPONSABILE QUALITA'

Bettin Cristina

RESPONSABILE FORMAZIONE DEL PERSONALE

Bettin Cristina e Boaretto Fabiola

RESPONSABILE NORMATIVE/SICUREZZA (R.S.P.P.)

Mollura Stellario

RESPONSABILE PRIVACY (D.P.O.)

Avv. Claudio Calvello dello Studio Legale Calvello

ACCOGLIENZA/ACCETTAZIONE

Breda Samuele	Galante Giorgia
Jelassi Sabri	Jotanovic Slobodanka
Pralea Emilia	Zarantonello Erica
Gabriotti Chiara	Michieli Noemi
Amarilli Giulia	

ACCOGLIENZA / PRENOTAZIONE TERAPIE

Crognale Annalisa
Casoli Camilla
Coatto Silvia

ATTIVITÀ SANITARIE

DIRETTORE SANITARIO

Ibrahim Mahmoud
Specialista in agopuntura e terapia dei Trigger Point.

EQUIPE TECNICA

Picin Mario – O.A.T.
Cozzolino Bruno – O.A.T.
Rampin Paola – O.A.T.
Vallerin Alessandra – O.A.T.
Picin Michelangelo – Portafango
Ruzza Gian Luca – Fisioterapista
Barbiera Antonella – Massoterapista
Bernardele Michela – Massoterapista
Bertollo Cristian – Massoterapista
Bettin Laura – Massoterapista
De Falco Monica – Estetista
Salas Perez Florinda – Estetista
Coatto Silvia – Parrucchiera

COME RAGGIUNGERE LO STABILIMENTO

L'Hotel Savoia Thermae & SPA è situato in centro ad Abano Terme, all'inizio della zona pedonale e di fronte all'Antica Sorgente Termale "Montirone", in posizione tranquilla grazie al vasto parco giardino che lo circonda.



Per chi percorre l'autostrada A4 Torino-Trieste, l'uscita consigliata è Padova Ovest, sia che si provenga da Milano che da Venezia; da qui si prosegue per la Tangenziale ovest (Corso Australia) fino allo svincolo per Abano. Si imbecca quindi la provinciale che da Padova porta ad Abano e percorsi 4 km si arriva nel centro termale. Per chi arriva dall'autostrada A13 (Bologna-Padova) l'uscita consigliata è Terme Euganee, prendere poi la SS Adriatica in direzione Padova, dopo ca. 3 Km. girare a destra direzione Montegrotto-Torreglia e seguire le indicazioni per Abano Terme.



La stazione ferroviaria più vicina è quella di Terme Euganee (5 km), sulla linea Bologna-Venezia; vi fermano tutti i treni principali. Comoda, anche se più lontana (circa 12 km) è la stazione di Padova, sulla linea Milano-Venezia, dove fermano tutti i treni. Proprio dal piazzale della stazione partono ogni 15 minuti i bus delle linee A, M, T, AT diretti ad Abano (tempo di percorrenza 30 minuti). Entrambe le stazioni dispongono di servizio taxi.



L'aeroporto più vicino, è quello di Venezia (60 Km) dove fanno scalo le maggiori compagnie aeree nazionali e internazionali. Da qui si può arrivare ad Abano in taxi. Anche gli aeroporti internazionali di Treviso (70 Km) e Verona (80 Km) sono comunque abbastanza vicini e comodi da raggiungere.

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 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 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:

Apertura del centro termale per la fango-balneoterapia: lo stabilimento è aperto durante il periodo d'apertura dell'Hotel Savoia Thermae & Spa (vedere Listini prezzi correnti o rivolgersi alla Responsabile relazioni con il pubblico, presso il front-office).

Il centro termale per la fango-balneoterapia si trova al piano terra, facilmente raggiungibile utilizzando gli appositi ascensori ed è composto da n° 18 camerini singoli con all'interno di ciascuno di essi un lettino per l'applicazione del fango, una doccia ed una vasca singola per l'effettuazione del bagno relativo al ciclo di cura.

Il reparto di fango-balneoterapia è aperto tutti i giorni (anche in caso di festività) con orario dalle ore 5.00 alle ore 13.00.

Il reparto per la terapia inalatoria si trova al primo piano ed è aperto tutti i giorni: lun-sab dalle ore 8.00 alle ore 12.30 (anche in caso di festività) e la domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Gli utenti vengono accolti dal nostro staff amministrativo e successivamente sottoposti a visita medica dal nostro Direttore Sanitario per l'ammissione ai trattamenti termali.

DESCRIZIONE DI CIASCUNO DEI SERVIZI/STRUTTURE DISPONIBILI

- **Sale comuni di intrattenimento:**

L'albergo dispone di una ampia Hall, sale prima colazione, ampio bar, terrazza bar con vista sulle piscine, sala TV con schermo gigante, internet WIFI in tutta la struttura, sala fumatori, sala congressi per meeting.

- **Ristorante:**

Il ristorante “Savoiaro” è un'ampia sala con 280 posti a sedere mentre il Ristorante “Todeschini” è riservato a meeting e feste private.

- **Piscine:**

Le piscine si trovano al piano terra e sono 3: una coperta ed una scoperta comunicanti con acqua termale calda a 34-36° C ed una scoperta con acqua termale fresca a 27-29°C. Sono aperte tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 23.00.

- **Palestra**

Il Fitness Center si trova al piano terra, adiacente al Centro Termale ed è a disposizione dei clienti ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 23.00.

- **Centro termale (Rep. Cure) e Beauty Farm (per l'estetica ed il benessere)**

L'albergo dispone di un rinnovato reparto termale per trattamenti fango-balneoterapici al piano terra ed un reparto per la terapia inalatoria al primo piano.

Sempre al primo piano c'è una Beauty Farm di 1000 m.q. per massaggi tradizionali, orientali, tonificanti, antistress, programmi beauty e benessere, talassoterapia, linfodrenaggio, trattamenti estetici viso e corpo, terapia antalgica, agopuntura, salone parrucchiera.

La Beauty Farm è aperta tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

- **SPA**

La SPA si trova al piano terra all'interno dell'area dedicata alle piscine termali.

Aperta tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 20:00. Accessibile esclusivamente per gli Ospiti a partire dai 18 anni. È dotata di sauna finlandese, bagno turco termale, docce emozionali e tunnel sensoriale con percorso Kneipp e aquamassage lombare/glutei. Per informazioni sulle peculiarità degli ambienti consultare la bacheca esposta all'ingresso della SPA.

- **Camere**

L'albergo dispone di 169 camere accoglienti e confortevoli con telefono diretto, TV-sat, minibar, aria condizionata, internet WIFI, asciugacapelli, cassetta di sicurezza. Si distinguono in **Singole**: dotate di bagno con box doccia, sono disposte sul lato ingresso o parco; **Doppie**: dotate di bagno con vasca/doccia, sono disposte sul lato ingresso o parco, alcune con ampio terrazzo e vista sui Colli Euganei. Disponibili anche ampie e confortevoli **Junior Suite** e **Suite**.

SERVIZI SANITARI E DI BENESSERE EROGATI DALLO STABILIMENTO

1. SERVIZI SANITARI EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE
2. SERVIZI SINERGICI E COMPLEMENTARI ALLE CURE TERMALI CLASSICHE EROGATI DALLO STABILIMENTO TERMALE
3. SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO
4. SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO
5. PISCINE
6. SPA

Fango-balneo-terapia:

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

- N° 18 camerini singoli corredati di lettino rigido, vasca con doccia, perfetta aerazione e apparecchiatura di sicurezza, di cui N° 1 camerino singolo attrezzato per portatori di handicap;
- N° 3 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 sudorale viene effettuata in camera.

1) 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: 12 fanghi + 12 bagni terapeutici
OPPURE: 12 bagni terapeutici

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Bronchite cronica semplice o accompagnata a componente ostruttiva (con esclusione dell'asma e dell'enfisema avanzato complicato da insufficienza respiratoria grave o da cuore polmonare cronico)	• 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: 12 inalazioni + 12 aerosol

2) SERVIZI SINERGICI E COMPLEMENTARI ALLE CURE TERMALI CLASSICHE EROGATI DALLO STABILIMENTO

Medicina alternativa:

- Agopuntura
- Terapia antalgica

Terapie del movimento:

- Sedute individuale di Kinesiologia in acqua termale
- Seduta individuale di Kinesiologia
- Ginnastica individuale in palestra con personal trainer
- Ginnastica individuale respiratoria post cura inalatoria
- Ginnastica di gruppo in acqua termale con trainer

Massoterapia:

- Massaggio terapeutico di reazione post fango
- Massaggi terapeutici decontratturanti
- Massaggi antistress
- Massaggi modellanti localizzati e corpo
- Linfodrenaggi manuali corpo e viso
- Massaggi shiatsu con cromoterapia
- Riflessologia plantare
- Trattamenti Ayurveda (Pindasvedanam, Swedana, Udwartana, Abyangam, Shirodhara)

3) SERVIZI DI ESTETICA EROGATI DALLO STABILIMENTO

Trattamenti cosmetici:

- Endocosmesi Termale
- Cosmesi Olistica
- Thalasso SPA
- Cosmesi Biotecnologia evoluta
- Beauty services

4) SERVIZI DI PALESTRA EROGATI DALLO STABILIMENTO

Il Fitness Center ed è a disposizione dei clienti ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 23.00.

5) PISCINE

Le piscine si trovano al piano terra e sono 3: una coperta ed una scoperta comunicanti con acqua termale calda a 34-36° C ed una scoperta con acqua termale fresca a 27-29°C.

La piscina termale esterna a 34-36° C è dotata di 22 postazioni idromassaggio funzionanti dalle ore 8:00 alle 23:00;

Tutte e 3 le piscine termali sono a disposizione dei clienti tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 23.00; è inoltre garantito un corso della durata di 30 minuti di aquagym dal martedì al venerdì alle ore 16.30 e il sabato alle ore 16:00.

6) SPA

La SPA si trova al piano terra all'interno dell'area dedicata alle piscine termali.

- Aperta tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 20:00. Accessibile esclusivamente per gli Ospiti a partire dai 18 anni. È dotata di sauna finlandese, bagno turco termale, docce emozionali e tunnel sensoriale con percorso Kneipp e aquamassage lombare/glutei. Per informazioni sulle peculiarità degli ambienti consultare la bacheca esposta all'ingresso della SPA.

PREZZI 2025 dei trattamenti termali, riabilitativi e massoterapici

TRATTAMENTI TERMALI TRADIZIONALI		
Visita medica di ammissione ai trattamenti termali	/	€ 36,00
Applicazione di fango, doccia e bagno termale	40 min.	€ 29,00
Applicazione di fango alle piccole articolazioni	15 min.	€ 20,00
Bagno termale terapeutico	10 min.	€ 20,00
Ozonoteapia	/	€ 6,00
Massaggio terapeutico di reazione post fango	25 min.	€ 35,00
Massaggio terapeutico di reazione post fango	50 min.	€ 58,00
Inalazione	10 min.	€ 10,00
Aerosol	10 min.	€ 10,00
Doccia nasale	10 min.	€ 10,00
TERAPIE DI MEDICINA ANTALGICA		
Agopuntura	/	€ 65,00
Terapia dei trigger point	/	€ 65,00
RIABILITAZIONE		
Kinesiterapia individuale	25 min.	€ 38,00
Kinesiterapia individuale	50 min.	€ 65,00
Idrokinesiterapia individuale	45 min.	€ 65,00
Fisioterapia	50 min.	€ 65,00
Ginnastica individuale in palestra	25 min.	€ 38,00
Ginnastica individuale in palestra	50 min.	€ 65,00
Ginnastica di gruppo in acqua termale	45 min.	/
MASSOTERAPIA TRADIZIONALE E ORIENTALE		
Massaggio antistress	25 min.	€ 35,00
Massaggio antistress	50 min.	€ 65,00
Massaggio decontratturante	25 min.	€ 35,00
Massaggio decontratturante	50 min.	€ 65,00
Massaggio ayurveda	50 min.	€ 80,00
Massaggio modellante	25 min.	€ 38,00
Massaggio modellante	50 min.	€ 65,00
Linfodrenaggio	25 min.	€ 35,00
Linfodrenaggio	50 min.	€ 70,00
Riflessologia plantare	25 min.	€ 35,00
Riflessologia plantare	50 min.	€ 65,00
Shiatsu	50 min.	€ 70,00

PRENOTAZIONE DELLE CURE TERMALI E DEI SERVIZI EROGATI

Il personale amministrativo addetto al Front-office assegna al cliente l'orario della visita medica d'ammissione alle cure termali.

Le visite mediche si effettuano al primo piano nell'ambulatorio medico (stanza N.11): tutti i giorni su appuntamento; dalle 9:30 alle 12:00 e dalle 18:30 alle 19:00.

Subito dopo la visita medica il cliente è atteso al colloquio con le coordinatrici del Centro Termale (stanza N.12) durante il quale prenderà possesso dell'orario in cui dovrà sottoporsi:

- alle cure prescritte dal dottore durante la visita medica;
- ai trattamenti massoterapici e/o estetici;

Tali orari vengono riportati in un apposito modulo di prenotazione che viene consegnato al cliente. Tutte le variazioni successive a tale colloquio vengono puntualmente annotate sullo stesso modulo.

Gli atti di routine (altezza, peso e pressione) sono eseguiti gratuitamente dal medico (Ambulatorio n.11 – primo piano).

PAGAMENTO DELLE CURE TERMALI E DEI SERVIZI EROGATI

Il pagamento dovrà essere effettuato presso la Reception (vedere apposito cartello "Cassa").

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. Mahmoud Ibrahim e di una Coordinatrice del Centro Termale nella persona della sig.ra Crognale Annalisa.
- È assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso Life Clinique Srl convenzionata con il Centro Studi Termali Pietro D'Abano (**orario dalle 03:00 alle 12:00**).
- I pazienti sono sempre sottoposti a visita medica preventiva, con relativa compilazione del consenso informato ai trattamenti e 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 della struttura devono attestare le loro capacità tramite attestati di laurea; per gli addetti alla fango-balneoterapia e al massaggio è necessario il diploma regionale di Operatore di Assistenziale 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 che l'ospite troverà a disposizione (allegato 1)
- **Meccanismi di reclamo:** tramite la compilazione del medesimo questionario (allegato 1) e possibile manifestare eventuali critiche e/o reclami anonimi. Eventuali critiche e/o reclami possono essere portati a conoscenza della Responsabile relazioni con il pubblico, presso il front-office.
- **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.
- **Perseguire la soddisfazione ed il benessere del cliente** mediante la qualità dell'accoglienza, dell'assistenza durante l'erogazione del servizio e la professionalità del personale.
- **Mantenere il più alto livello d'accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.**
- **Promuovere un continuo rapporto con il cliente** mediante i mezzi di comunicazione verbali, questionari, corrispondenza, e-mail, internet.

SISTEMA INFORMATICO

Il Centro termale è dotato di un sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (GDPR 679/2016 dal TU Privacy come modificato dal D. Lgs. 101/18 in materia di protezione dei dati personali) e assicura la conservazione dei dati personali mediante adeguate procedure di archiviazione.

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 in presenza di coloro ritenuti assolutamente necessari.

L'osservanza di quanto previsto dal GDPR 679/2016 dal TU Privacy come modificato dal D. Lgs. 101/18 in materia di protezione dei dati personali, prevede la tutela dei dati personali e l'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il decreto indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto del succitato TU Privacy come modificato dal D. Lgs. 101/18 la Direzione ha provveduto, a rendere visibile nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi chiusi a chiave.

Il Titolare del trattamento dei dati è la DELTA B&B S.R.L., con sede in Abano Terme (PD) via Valerio Flacco n. 99 in persona del legale rappresentante pro tempore, P.IVA 03548200280 mail: amministrazione@savoia Terme.it, pec: deltabeb@pec.it. Il Titolare, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento europeo 679/2016, ha provveduto a nominare un Responsabile per la Protezione dei Dati (Data Protection Officer), contattabile tramite mail al seguente indirizzo dpo@savoia Terme.it per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti ad esso relativi.

Æ