CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Edizione 2023
Rev. 05 del 20 MAGGIO 2023

TERME MAMMA MARGHERITA

Via Monteortone 63
Teolo (PD)

TERME MAMMA MARGHERITA

INTRODUZIONE

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

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

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

TERME MAMMA MARGHERITA

PRESENTAZIONE

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

È una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Stabilimento Termale.

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

Potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe delle cure, avere migliore consapevolezza dei propri diritti e contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le mancanze che dovessero verificarsi e mettere in condizione il nostro Hotel Stabilimento Termale di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Aziendale

Catto Massimiliano

TERME MAMMA MARGHERITA

LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Negli ultimi anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle Sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale e di fruizione dei servizi. In tale senso la "Carta dei Servizi Sanitari", approvata con DPCM del 19.5.1995, costituisce un nuovo importante strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo ad essi la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta dei Servizi Sanitari è lo strumento che regola i rapporti tra l'utente, la Direzione Sanitaria, la Direzione Aziendale e l'Amministrazione; dà informazioni sui servizi erogati e sulle modalità d'accesso agli stessi, sui meccanismi di reclamo e di rimborso per eventuali inadempienze, pone in definitiva le condizioni per stabilire un nuovo rapporto tra il nostro Stabilimento Termale e gli utenti, grazie al quale questi ultimi possono uscire dalla condizione d'accettazione passiva di quanto viene loro offerto in termini di prestazioni.

La Carta dei Servizi Sanitari non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce e per definire diritti e doveri; per questo la carta è uno strumento dinamico, e quindi è soggetta a continui momenti di miglioramento, verifica ed integrazione.

Già da diversi anni il nostro Stabilimento Termale si sta impegnando per adeguarsi sempre più ai bisogni ed alle aspettative di chi accede alle sue strutture: molte iniziative sono state realizzate, altre sono in corso o in via di progettazione in diversi settori: accoglienza, informazione, rapporti con il personale.

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

La carta è uno strumento disponibile per tutti gli interessati e contiene tutte le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate.

Nella stesura della Carta dei Servizi Sanitari sono stati tenuti presenti i criteri che, a riguardo, dettano le leggi regionali e nazionali.

Il Direttore Sanitario

Dott. Andrea Delfino

TERME MAMMA MARGHERITA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Stabilimento Termale garantisce il soddisfacimento dei bisogni di tutela della salute delle persone attraverso l'erogazione di servizi.
A tale scopo lo Stabilimento Termale organizza la propria struttura e le attività assicurando l'universalità ed equità d'accesso ai servizi sanitari.
Pone al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.
Per meglio perseguire tale mission lo Stabilimento Termale si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.
Lo Stabilimento Termale intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle offerte sanitarie e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale, essere un punto di riferimento per la fango-balneoterapia, le terapie inalatorie, le terapie ORL (sordità rinogena), vascolare e le cure complementari e sinergiche.
Vuole promuovere le attività di prevenzione e cura in una logica di fiducia e di cooperazione attraverso un percorso di ascolto e di trasparenza con i cittadini per concretizzare la qualità, efficacia, appropriatezza ed efficienza delle prestazioni.
Lo Stabilimento Termale promuove la formazione e la crescita professionale per mantenere elevati livelli qualitativi dei servizi offerti.
La volontà di affermare un nuovo concetto di sanità pubblica e privata snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali, costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute e passa per la capacità di anticipare le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali.
Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza del personale e dei collaboratori, in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali.
Le linee guida, da perseguire in ogni specifica attività, si esprimono dunque in tre termini principali: efficacia, appropriatezza e efficienza: in una parola, QUALITÀ.
L'Azienda, attraverso i suoi professionisti, si assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti del paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi ed il perseguimento della efficacia delle cure.
L'erogazione delle prestazioni viene portata avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali ed ispiratori di riferimento.
Queste norme e principi, che l'Azienda ha scelto di seguire in relazione ai propri scopi, costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale e sono alla base anche della progettazione dei nuovi servizi.
Lo stabilimento termale è aperto generalmente durante le prime ore mattutine dal lunedì al sabato secondo le prenotazioni
La Direzione si riserva la facoltà di modificarlo secondo le richieste del cliente (domenica o orari pomeridiani)
La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata attraverso l'addetta al ricevimento
Il paziente in appuntamento si presenta presso la reception dove vengono espletate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali; tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo le vigenti normative sulla privacy e gli stessi sono custoditi e trattati come per legge.

La Legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha introdotto con l'articolo 14 "diritti dei cittadini" una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza; in particolare si è cercato di introdurre una serie di "indicatori" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, comfort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.
Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'articolo 14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili alla adeguatezza, accessibilità, equità, al rapporto operatore/paziente, all'umanizzazione, al confort, alla privacy.
La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, l'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

IMPARZIALITA': nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di 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.

TERME MAMMA MARGHERITA

SCHEDA DI PRESENTAZIONE DELLO STABILIMENTO TERMALE

Dati Generali:

DENOMINAZIONE: *TERME MAMMA MARGHERITA*
DENOMINAZIONE SOC.: *ATESINA SAN MARCO s.r.l.*
RAPPRESENTANTE LEGALE: *Dott. POLES ALBERTO*

Accoglienza

Direttore: CATTO MASSIMILIANO
Staff Reception: APPIOTTI DANIELA - ANTONELLO GIULIA – AGOSTINI ALESSIA – SANVIDO SOFIA - SCALCO FEDERICO
Resp. Amm.va: BARBIERI VALENTINA

Reparto Cure

Direttore sanitario: *Dott. ANDREA DELFINO*
Medici Visitatore: *Dott. Giorgio Pastò, Dott. Giancarlo Risso, Dott.ssa Vera Markova, Dott.ssa Elena Bicego, Dott.ssa Orjona Sadushi, dott.ssa Emma Mazzoccato*
Staff tecnico reparto cure:
Addetti alla masso-fangoterapia Termale: Responsabile MICHELON ENZO – Operatori MICHELON ANDREA – BARATTO NICOLETTA – DARIO DANIELA – GIOLO CRISTIANO - KRYSKOWIAK MAGDALENA – MASO LUCA – MAJEWSKA ELZBIETA
Addetto al trasporto fango: PRESSATO PAOLO
Addetto pulizia pantassi: ADOMOKO RICHARD

Manutenzione

Manutentore: MICHELON ARMANDO – MARCENTA MAURIZIO – NITA FLORIAN – MICHELOTTO DAVIDE

Come raggiungere lo stabilimento:

BUS: da Padova in autobus linea A oppure AT al Santuario di Monteortone; la frequenza è di ogni mezz'ora nei giorni feriali e ogni ora nei giorni festivi
AUTO: da Abano Terme lungo la Circonvallazione Ovest, alla rotonda dell'Hotel Ritz girare a destra. Le Terme "Mamma Margherita" si trovano di fronte all'Ermitage e subito dopo Casa Religiosa San Marco.

Indicazioni generali:

Terme Mamma Margherita ✯✯
Via Monteortone 63
35037 Teolo (PD)
Telefono +390498669350
Mail mammamargherita@termesalesiani.it - Pec mammamargherita@pec.it
Web www.termesalesiani.it

ORARI UTILI

La struttura è aperta dal 6 marzo al 10 dicembre 2023, sette giorni su sette, svolgendo attività di fangoterapia dalle ore 4.00 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato e previo prenotazione la domenica e i pomeriggi.

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 circa 80°C e rappresentano una risorsa unica al mondo.

Il nostro Hotel Stabilimento Termale, ha ottenuto dal Ministero della Sanità Italiano il livello di qualificazione I° Super, che indica un'alta qualità terapeutica, nel pieno rispetto della risorsa termale e del paziente.

LE ACQUE

Le acque del bacino termale Euganeo appartengono alla categoria delle acque sotterranee profonde. La loro unicità deriva dal lungo viaggio che devono percorrere: dai bacini incontaminati dei Monti Lessini, nelle Prealpi, defluiscono nel sottosuolo attraverso la roccia calcarea, arrivando fino ad una profondità di 2000-3000 metri. Qui, le acque vengono trattenute ad alte temperature e a forte pressione, per un percorso di circa 80 chilometri della durata di qualche centinaio di anni, arricchendosi di Sali minerali. Al termine di questo percorso, vengono prelevate dagli addetti termali e utilizzate nel nostro reparto cure, per le diverse indicazioni terapeutiche.

La ricchezza in sostanze disciolte rende le acque una risorsa unica al Mondo, classificata come salso-bromo-iodica ipertermale con un residuo fisso a 180°C di 5-6 grammi di sali disciolti per litro.

Lo straordinario valore terapeutico delle acque e dei fanghi termali è regolamentato da norme severe, che ne evitano l'uso indiscriminato e il depauperamento, mantenendo così una tradizione di secoli.

I FANGHI

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

Il suo potere terapeutico è dovuto proprio alla parte biologica che scaturisce dal processo di maturazione, realizzato in speciali vasche per circa 80-100 giorni, durante i quali il fango viene mantenuto in continuo contatto con l'acqua termale fatta scorrere a ritmo costante. La temperatura ed i costituenti chimici dell'acqua termale euganea favoriscono la fioritura di particolari alghe monocellulari, le diatomee e lo sviluppo di popolazioni microbiche, i cianobatteri, che modificano la struttura chimico-fisica del fango, che in tal modo acquisisce le proprietà terapeutiche che lo rendono unico.

METODICHE

Il paziente accede liberamente ai trattamenti termali con la sola prescrizione del proprio medico di medicina generale. La prescrizione formulata nell'apposito modulo ASL

deve riportare la patologia del soggetto, l'indicazione della cura ed il numero delle cure prescritte.

DURATA

In media, i cicli di cure termali durano 12 giorni, in un arco temporale di 20 giorni circa, per ottenere i massimi benefici dalle cure effettuate. Quando sussiste l'indicazione, si può prolungare la durata del ciclo e/o ripetere la terapia nel corso dell'anno.

NB: per ulteriori informazioni consultare, presso il Ricevimento "Guida alla prescrizione" edita dal Federterme Confindustria

SISTEMA DI PRENOTAZIONE E APPLICAZIONE DELLE CURE

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

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

TERME MAMMA MARGHERITA

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

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Osteoartrosi ed altre forme degenerative	• Ostetoartrosi • 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

TERME MAMMA MARGHERITA

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 asmatiforrme 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 corniche • Sindromi rino-bronchiali croniche • Sindromi sinuoso-bronchiali croniche

CICLO DI CURE CONSIGLIATO:

12 inalazioni + 12 aerosol

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIE TRATTABILI IN AMBITO TERMALE
Cura per la Sordità rinogena	• stenosi tubarica • ipoacusia rinogena • catarro tubarico • tubarite • disfunzione tubarica • otite catarrale cronica • oto/tubarite • otite sierosa • sordità mista • otite associata a patologie del naso • sordità rinogena • otite media secretiva • tubotimpanite • otite siero/mucosa • ipoacusia • oto/salpingite • otopatia • otite purulenta cronica (non colesteatomatosa) • otite purulenta • rinopatia vasomotoria • faringolaringiti croniche • sinusiti croniche • Bronchite cronica semplice

CICLO DI CURE CONSIGLIATO:

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

TERME MAMMA MARGHERITA

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 pratichino 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.

L'ACCESSO ALLE CURE TERMALI FANGO-BALNEOTERAPICHE DOVRANNO ESSERE EFFETTUATE SOLO DOPO 5 ORE DOPO L'ULTIMO PASTO

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. Delfino Andrea e di Medici coadiutori: Dr. Pastò Giorgio, Dr.ssa Vera Markova, Dr. Giancarlo Risso, dott.ssa Bicego Elena, dott.ssa Emma Mazzuccato, dott.ssa Orjona Sadushi.

- di un Coordinatore del Reparto Cure nella persona del sig. Michelon Enzo con qualifica di Operatore di assistenza termale, ottenuta presso Consorzio Provinciale per l'istruzione tecnica.
- è assicurato un servizio di guardia medica privato attraverso il Federterme Confindustria (orario dalle 4.00 alle 12.00).
- i pazienti sono sempre sottoposti a visita medica preventiva, con relativa compilazione della cartella clinica, prima di qualsiasi cura.
- Su richiesta, previo appuntamento, il medico è a disposizione per la misurazione della pressione e del peso del paziente durante il periodo di cura.

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

Cure termali:

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

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 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 consegnato all'ospite al suo arrivo. Inoltre è possibile far compilare un questionario di 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, 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.

TERME MAMMA MARGHERITA

PRIVACY

Nell'ambito della più ampia categoria dei dati "sensibili", riguardanti profili particolarmente delicati della vita privata delle persone (sfera religiosa, politica, sindacale e filosofica, origine razziale ed etnica), le informazioni relative allo stato di salute sono oggetto di una speciale protezione.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy degli ospiti/pazienti deve essere sempre rispettata, (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i trattamenti che vengono erogati devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro ritenuti assolutamente necessari.

A questo scopo, la struttura ha redatto il Documento Programmatico di Sicurezza (D.P.S.), visibile agli ospiti e richiedibile da questi ultimi alla reception, a garanzia della propria privacy.

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

Il nostro Stabilimento Termale dispone di personale formato al primo trattamento di eventuali urgenze compreso l'utilizzo del defibrillatore semi-automatico. Sono presenti nell'ambulatorio medico farmaci e strumenti per l'emergenza e all'interno della piscina un kit di ventilazione e cassettina di primo soccorso.

Per richiedere la cartella clinica, il paziente deve presentare richiesta al Direttore Sanitario tramite apposito modulo (vedi sezione allegati) che può richiedere alla reception oppure via mail all'indirizzo: mammamargherita@termesalesiani.it o via mail PEC: mammamargherita@pec.it

La copia della documentazione sarà consegnata o inviata in busta chiusa:

- direttamente all'interessato, previa verifica dell'identità personale;
- a persona delegata, previa identificazione personale e munita della delega del paziente richiedente e fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante;
- ai tutori, agli amministratori di sostegno previa autocertificazione del relativo status o esibizione del decreto di nomina da parte del giudice tutelare;

Potrà essere spedita a domicilio del richiedente, se richiesto, con addebito delle spese di spedizione all'indirizzo indicato dallo stesso.

Se possibile, la documentazione sanitaria verrà inviata in formato elettronico.

La documentazione sanitaria disponibile viene consegnata entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al GDPR – regolamento europeo UE 2016/679.

TERME MAMMA MARGHERITA

PROCEDURE COVID

Indicazioni generali

- L'operatore e l'ospite, per tutto il tempo in cui, per l'espletamento della prestazione sanitaria, devono mantenere una distanza inferiore a 1 metro devono indossare, compatibilmente con lo specifico servizio, una mascherina a protezione delle vie aeree (fatti salvi, per l'operatore, eventuali dispositivi di protezione individuale aggiuntivi associati a rischi specifici propri della mansione). In particolare per i servizi che richiedono una distanza ravvicinata, l'operatore deve indossare la visiera protettiva e mascherina FFP2 senza valvola.
- L'operatore deve procedere ad una frequente igiene delle mani e comunque sempre prima e dopo ogni servizio reso al cliente.
- Ridurre al minimo le attività collettive, incluse cure inalatorie in ambienti condivisi, corsi in palestra e attività in acqua sempre all'esterno.
- Per rispettare il distanziamento, limitare se necessario il numero dei partecipanti alla specifica attività.
- Vanno sospese le cure termali e i servizi di wellness alle persone che manifestino evidenti sintomi di infezione respiratoria in atto e/o febbre.
- La logistica degli spogliatoi viene organizzata in modo da garantire i requisiti di distanziamento interpersonale e di consentire adeguati e frequenti interventi di sanificazione. A tal fine, si definisce il numero massimo di soggetti presenti contemporaneamente in ciascun spogliatoio e si rende noto tale numero mediante affissione di cartellonistica; gli arredi dello spogliatoio sono predisposti in modo tale da favorire il distanziamento (panche, armadietti, sedie, etc) e viene attuato un sistema di controllo degli accessi che verifichi il raggiungimento del numero massimo di persone.
- Viene reso disponibile gel disinfettante o soluzione idroalcolica per le mani in tutti gli ambienti.
- Va garantito il ricambio frequente dell'aria in tutti gli ambienti della struttura termale frequentati dagli ospiti (sala di attesa, reparto cura, camerini singoli, ecc.).
- Tra un trattamento e l'altro, areare i locali, garantire pulizia e disinfezione di superfici e ambienti, con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza (es. maniglie, interruttori, corrimano, etc.).
- Le attrezzature vanno disinfettate ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso, la disinfezione deve essere garantita ad ogni fine giornata.
- Va esposta cartellonistica sulle norme di comportamento per gli ospiti.

Misure specifiche per le terapie inalatorie/ORL e i relativi reparti

N.B. Non vengono erogate le seguenti prestazioni: inalazioni a getto di vapore, in quanto applicate in assenza di *device* di erogazione personalizzati (mascherine, forcelle nasali, boccagli) in grado di limitare la potenziale diffusione virale dal paziente all'ambiente.

Terapie inalatorie consentite

Oltre ad un'anamnesi molto accurata e specifica relativamente alla presenza di sintomi COVID-19 correlati ed eventuali contatti noti con casi di COVID-19, si stabiliscono le seguenti misure:

- tutte le terapie inalatorie consentite sono effettuate del rispetto delle distanze interpersonali (barriere di separazione tra le varie postazioni, con sanificazione continuativa e completa delle postazioni non occupate);

- le postazioni per ventilazione polmonare siano sanificate tra l'erogazione della prestazione a un paziente e il successivo, con attivazione di procedure di verifica di avvenuta sanificazione attraverso controlli interni periodici;
- i locali devono essere dotati di efficiente ricambio d'aria, come previsto dalla vigente normativa al fine di garantire sia la circolazione dell'aria che gli opportuni ricambi.
- Il medico termale, in sede di visita di accettazione, esegue approfondimento anamnestico recente in relazione alla sintomatologia nota COVID-19 e/o contatti noti non protetti e, rilevatane l'assenza, formula il protocollo terapeutico personalizzato per il paziente, escludendo le terapie collettive e le inalazioni a getto di vapore (salvo disponibilità di postazioni individuali), valutandone la sostituzione con altri mezzi di somministrazione inalatoria (ad es. aerosol sonico o doccia nasale).

Misure per le altre terapie termali e i relativi reparti

- Sono consentite tutte le terapie individuali.
- In tutte le procedure assistite da personale tecnico e/o sanitario, questo deve indossare i previsti DPI.
- L'ospite deve indossare la mascherina chirurgica dove la distanza interpersonale può essere inferiore ad 1 m e in genere nelle zone di attesa.

  In particolare, l'ospite deve utilizzare mascherina a protezione delle vie aeree durante il trattamento (tranne nella doccia di annettamento e nel caso di applicazione del fango sul viso) e provvedere a corretta igiene delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.

- È obbligatoria la disinfezione delle mani tra un paziente e l'altro con gel a base alcolica e la sostituzione dei guanti, ove previsti.

Fango-balneo-terapia

È consentito al paziente togliere la mascherina durante la doccia di annettamento. Il personale di servizio terrà conto di questo fatto, aumentando la distanza tra sé e il paziente.

Il trattamento, suddiviso nelle fasi di fangoterapia, doccia di annettamento e bagno termale, è effettuato in una cabina ad uso singolo.

L'operatore indosserà tutti i DPI previsti, mantenendo sempre, quando possibile, la distanza interpersonale stabilita.

Per tutti i trattamenti personali e comunque per la fangoterapia è raccomandato l'uso di teli monouso. I lettini, così come le superfici ed eventuali oggetti non monouso, devono essere puliti e disinfettati al termine del trattamento.

Massaggio di reazione

È consentito praticare massaggi senza guanti, purchè l'operatore prima e dopo ogni cliente proceda al lavaggio e alla disinfezione delle mani e dell'avambraccio e comunque, durante il massaggio, non si tocchi mai viso, naso, bocca e occhi. Tale raccomandazione vale anche in caso di utilizzo di guanti monouso.

Durante tutto il trattamento l'operatore e l'utente indossano i DPI previsti.

TEOLO, 20/05/2023

TERME MAMMA MARGHERITA

MODULO DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA

All'Hotel Terme Mamma Margherita
Via Monteortone 63 – Teolo (PD)

Alla cortese attenzione del Direttore Sanitario

Il/La sottoscitto/a _____

Cod. Fiscale_____

Nato/a _____ il _____/_____/_____

Residente in_____ Via _____

Città_____ Prov. (____) Telefono_____

mail_____

CHIEDE

- Copia della cartella clinica
- Altro(specificare altro)_____

Luogo, …….

Firma del richiedente

_____

Delega ritiro della cartella clinica:

- Ritirare a mani da _____

  (doc. n. _____)

- spedire tramite corriere (spese a carico del destinatario
- inviare tramite mail _____

Firma del richiedente

_____

All.ti:

- documento identità del richiedente
- documento del delegato e delega.

TERME MAMMA MARGHERITA

MODULO ATTIVAZIONE RECLAMO

Modalità di presentazione

☐**personalmente** ☐**via fax** ☐**posta elettronica**

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____ Prov __

residente/domiciliato/a :_____ via _____

Comune di_____ Tel. _____

Compilare nel caso in cui l'autore non sia il diretto interessato ma altra persona

Per conto di :

Nome _____ Cognome _____ nato a _____ Prov. _____

il ___/___/_____ residente/domiciliato a: _____via _____

tel._____

CONTENUTO DEL RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data e Luogo, _____

FIRMA

_____

(si allega copia del documento di identità)

TERME MAMMA MARGHERITA

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 2
PRESENTAZIONE	pag. 3
LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 5
SCHEDA PRESENTAZIONE STABILIMENTO	pag. 7
STRUTTURE E SERVIZI GENERALI	pag. 8
SERVIZI SANITARI EROGATI IN CONVENZIONE	pag. 10
STANDARD DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO	pag. 13
PRIVACY	pag. 15
PROCEDURE COVID19	pag. 16
ALLEGATO RITIRO CARTELLA CLINICA	pag. 18
MODULO ATTIVAZIONE RECLAMO	pag. 19