Carta dei Servizi

Aggiornamento n. 2 di Marzo 2022

Hotel Terme Principe

Gentile Utente,

siamo lieti di metterLe a disposizione la nostra Carta dei Servizi e Guida dell'utente della nostra Azienda Albergo-Stabilimento Termale " Hotel Terme Principe", e che ha come obiettivo principale il miglioramento del rapporto tra la struttura termale e chiunque ad essa si rivolga o abbia a qualunque titolo contatto con la stessa.

Le notizie contenute in questo opuscolo sono dirette soprattutto a chi effettua le cure termali sia alloggiando presso l'Hotel, o, ambulatorialmente, attraverso il Servizio Sanitario Nazionale o a proprie spese, garantendo a tutti l'identico trattamento.

La carta dei Servizi, vuole quindi essere un mezzo diretto, volto a rispondere alle esigenze del paziente-ospite.

Contiene le informazioni di base, nell'intento di farne uno strumento pratico di conoscenza dell'organizzazione interna e degli impegni che sono assunti nei confronti degli utenti.

Ulteriori informazioni, con documenti e dettagli più particolareggiati sui servizi offerti dalla nostra struttura potranno essere forniti dal personale preposto all'accoglienza e ricevimento dell'Hotel e dello Stabilimento Termale.

La Direzione
Hotel Terme Principe
Laura Squarcina

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Hotel-Stabilimento Termale " Hotel Terme Principe " inizia la propria attività nell'anno 1984.
La struttura è ubicata nel viale centrale di una tra le più antiche località termali, Abano Terme.
L'hotel Terme Principe famigliare e raffinato, accoglie i suoi ospiti in un'atmosfera di grande tradizione alberghiera, rendendolo il posto ideale per coniugare perfettamente salute e benessere.
L'hotel è dotato di una spaziosa hall con accogliente sala bar e comodi salotti, il pranzo, la cena e la prima colazione sono serviti nel nostro ristorante elegante e luminoso; una cucina particolarmente curata con menù a scelta (anche per celiaci), ampie scelte di vini ed un servizio cordiale e professionale.
Le 70 camere tutte con aria condizionata, bagno o doccia, sono fornite di asciugacapelli, cassaforte privata, tv satellitare, frigobar e terrazzo.
E' inoltre a disposizione degli utenti una mini palestra e sono a disposizione degli ospiti sedute di ginnastica di gruppo in piscina con istruttrice.
L'Hotel è dotato di piscina termale coperta e scoperta, idromassaggio e percorso plantare Kneipp con ampio giardino per rilassarsi e nuova "Life SPA" un un percorso sensoriale di aromi, colori, getti e vapori per un mix rigenerante ed emozionale. Calidarium, doccia emozionale, sauna finlandese e sauna al sale per scogliere lo stress, le tensioni e le rigidità della vita di tutti i giorni.

Lo Stabilimento Termale è dotato di regolare concessione di acqua termale "**salsobromoiodica ipertermale**" giusta Delibera della Giunta della Regione del Veneto n. 6156 del 19.10.1987.
La Struttura convenzionata con il S.S.N., è stata accreditata con **D.G.R. n. 1115 del 24.06.1998** e ha ricevuto conferma di accreditamento con **D.G.R n.1361 del 06.09.2020** per l'erogazione delle prestazioni di assistenza termale al livello tariffario A SUPER.

Situato all'interno dell'Hotel, il reparto termale dispone di :

- N. 10 camerini per la fangoterapia;
- N. 5 camerini per massaggio terapeutico;
- N. 1 sala per inalazioni ed aerosol;

A completamento dello Stabilimento Termale vi è un ambulatorio medico dotato delle attrezzature di primo intervento, attivo tutti i giorni durante il periodo di effettuazione delle attività terapeutiche.

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

L'obiettivo della struttura è rivolto alla tutela della salute nel rispetto dei seguenti principi:

- *Efficienza ed efficacia*

  Tutti i trattamenti sono effettuati con le migliori tecniche conosciute volte ad utilizzare al meglio le proprietà dell'acqua termale utilizzata, al fine di dare massimo vantaggio al curando.

  L'efficacia viene ricercata mediante l'adeguamento ai risultati della ricerca scientifica attraverso l'introduzione di nuove terapie e di innovazioni organizzative e tecniche.

  Nostro primario scopo è il miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza dei servizi.

- *Deontologia*

  Viene assicurato il rispetto delle norme che regolano la professione sanitaria e le attività connesse alle terapie termali.

  Lo standard di qualità richiesto è garantito dalla presenza costante del personale, idoneamente formato e, dall'utilizzo di attrezzature e strumentazioni sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e dall'Azienda.

  La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme igieniche ed il corretto comportamento dello staff operativo, sono assicurati dalla sorveglianza della Direzione Sanitaria, che effettua tutti i previsti controlli di competenza.

- *Uguaglianza ed imparzialità di trattamento*

  La struttura opera al fine di garantire la massima soddisfazione del curando.

  Per questo motivo, ai fini della corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio, l'Azienda si impegna ad esaminare con la massima tempestività le osservazioni e i suggerimenti ricevuti da parte degli utenti.

  In presenza di reclami scritti, l'Azienda –dopo aver provveduto alla raccolta delle informazioni inerenti il caso- fornirà all'interessato sempre in forma scritta utili risposte formali entro 30 giorni, comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi.

❖ *Diritto alla riservatezza*

Il cliente ha diritto alla riservatezza.

Per questo motivo sono stati attivati tutti i meccanismi che consentano la salvaguardia della privacy come previsto dal nuovo Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali , Reg UE 2016/679.

In particolare:

- Dichiarazione per il rilascio del consenso, alla raccolta, al trattamento, alla conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili, da parte le cliente;
- Misure di sicurezza per la protezione dei dati personali e sensibili nei confronti dei terzi;

Per l'esercizio dei propri diritti il cliente può rivolgersi a:

HOTEL TERME PRINCIPE
Viale delle Terme 87
Abano Terme (Pd)
Fax: 049 - 8601031
E-mail: *info@principeterme.com*

❖ *Diritto di scelta*

Ogni utente, munito della richiesta del medico compilata su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

❖ *Trasparenza*

Viene garantita la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione degli utenti, ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie termali, di come vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che accedono attraverso il Servizio Sanitario Nazionale.

❖ *Rispetto dell'ambiente*

L'Azienda opera nella convinzione che una politica ambientale responsabile sia un investimento strategico per il futuro. Per questo motivo i procedimenti produttivi sono sviluppati in modo da avere il minor impatto ambientale possibile.

LA NOSTRA MISSION AZIENDALE

La mission Aziendale è rivolta la miglioramento dello stato di salute generale e psicofisico, attraverso l'utilizzo dell'acqua termale e delle terapie praticabili e ad essa riconducibili.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, inteso non solo come cura della malattia ma anche come attività di prevenzione, l'Hotel-Stabilimento Termale "PRINCIPE" è impegnato a realizzare ogni iniziativa che accresca e perfezioni la qualità della cura attraverso l'utilizzo e l'applicazione della risorsa termale.

Lo standard di qualità è costantemente ricercato e garantito attraverso l'impiego di personale specializzato e motivato anche attraverso organizzazione di corsi di formazione.

L'Azienda è parte attiva nell'attività scientifica attraverso l'attivazione di specifici protocolli di ricerca, in accordo con L'Università degli Studi di Padova, ed è altresì impegnata nella divulgazione dei risultati della ricerca stessa.

L'ORGANIZZAZIONE E L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

L'Hotel-Stabilimento Termale "Terme Principe" è una struttura privata convenzionata con il Servizio sanitario regionale ed accreditata dalla Regione del Veneto. L'attività prevalente, consiste nell'erogazione di prestazioni terapeutiche termali ed altre prestazioni sinergiche e complementari.

Le terapie termali possono essere richieste dietro presentazione delle prescrizione del medico di famiglia oppure, in forma privata (libera scelta del curando, cicli successici al primo).

La differenza tra i due tipi di accesso alle cure, consiste nel fatto che chi si sottopone alle terapie termali con la prescrizione del S.S.N., (se non esente), è tenuto al pagamento del solo ticket, mentre con l'accesso in forma privata , l'utente, è tenuto al pagamento dell'intera spesa nella misura della tariffa liberamente stabilita dall'Azienda e riportata negli appositi tariffari.

❖ *Come accedere alle cure termali*

Ogni cittadino ha diritto ad Cusufruire di un ciclo di cure all'anno in regime di convenzione con il S.S.N., salvo le cosiddette categorie protette di cui all'art. 57 della L. 833/78, le quali possono fruire nel corso dell'anno di un ulteriore ciclo di cure.

Per accedere alle cure termali tramite il S.S.N. è necessario rivolgersi al proprio medico di base, che rilascerà su apposito modulo la prescrizione, che è valida un anno dalla data di emissione.

Se si intende accedere ai trattamenti termali in forma privata, non è necessaria alcuna prescrizione medica, anche se è sempre consigliabile un consulto con il proprio medico di famiglia.

❖ *Apertura dello stabilimento termale*

Lo stabilimento è aperto sei giorni da lunedì a sabato e domenica su prenotazione

❖ *Prenotazioni*

Tutte le terapie effettuabili presso la struttura termale possono essere prenotate contattando la Segreteria dell'Hotel Terme Principe al n. tel. 049 / 8600844.

❖ *Accesso alle cure*

L'ammissione alle cure è così disciplinata:

- Ingresso al reparto termale ed esibizione al personale di servizio della prescrizione medica;
- Visita medica di accettazione (obbligatoria);
- Consegna all'operatore delle modalità, dei tempi e della tipologia di terapia;
- Attesa della chiamata da parte dell'operatore;
- Ingresso al camerino termale ed inizio della cura;

N.B :

L'inizio della cura potrà avvenire solo dopo che siano trascorse almeno 5 ore dall'ultimo pasto.

❖ *Assistenza e servizio medico*

Il servizio medico è assicurato dalla presenza del Direttore Sanitario e, da un servizio di guardia medica privato attraverso il Consorzio Aquaehotels, che ha inizio al momento dell'apertura del reparto termale e che rimane attivo sino alla chiusura dello stesso.

E' presente inoltre un Responsabile del reparto Cure a disposizione degli utenti, alfine di ridurre al minimo i tempi di attesa e per fornire tutte le indicazioni utili per un più efficace servizio.

Operatori del reparto sono addestrati ed abilitati agli interventi di primo soccorso e di rianimazione cardiorespiratoria, all'utilizzo della strumentazione di primo intervento e all'uso del defibrillatore semiautomatico.

❖ *Staff sanitario e tecnico*

Direttore Sanitario: **Dott. Zeina Muhammad**

Staff operativo:

(in possesso dell'attestato Regionale di qualifica professionale)

☞ **n. 3 fangoterapisti e massoterapisti**

(in possesso dell'attestato Regionale di qualifica professionale)

☞**n. 1 addetto al trasporto e al controllo delle fangaieto al trasporto e al controllo delle fangaie**

☞**n. 1 fisioterapista** (a chiamata)

Tutto il personale del reparto è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

I TRATTAMENTI E LE TECNICHE TERAPEUTICHE

L'Hotel – Stabilimento Termale " Terme Principe" utilizza per le terapie termali, un'acqua a temperatura elevata , forte mineralizzazione, notevole presenza di gas in soluzione , debole radioattività. E' classificata come "salso-bromo-iodica ipertermale" , è batteriologicamente pura ed è utilizzata in numerosi ambiti patologici.

Essa è consigliata nelle patologie dell'apparato ORL, e, nelle malattie osteoarticolari.

Vengono utilizzate attraverso una serie di metodiche caratterizzate da precise indicazioni; di seguito le principali:

- ***Bagno terapeutico:*** è una metodica di crenoterapia esterna per immersione in vasca contenente acqua termale con temperatura che varia tra i 32°C e i 38°C.
  L'immersione si effettua in genere a tutto corpo per circa 15'-20'.
- ***Fanghi termali:*** riscaldato a temperatura che si aggira intorno ai 45-50°C sono particolarmente indicati nel trattamento delle forme artrosi localizzate e consistono nel porre uno strato di fango per un certo tempo su tutto il corpo o su alcune parti.
  Il fango è il risultato di una commistione di argilla con un componente liquida (l'acqua termale) e biologica (micro-organismi).
  Il fango, raccolto nelle apposite "fangaie", mantenuto a contatto con l'acqua termale che scorre sopra a ritmo e temperatura costanti, avvia il processo di maturazione, che per la legislazione italiana è di 6 mesi minimo, subisce il trattamento di maturazione, durante il quale si svolgono processi chimici, chimico-fisici e biologici caratteristici, che gli conferiscono le proprietà terapeutiche.

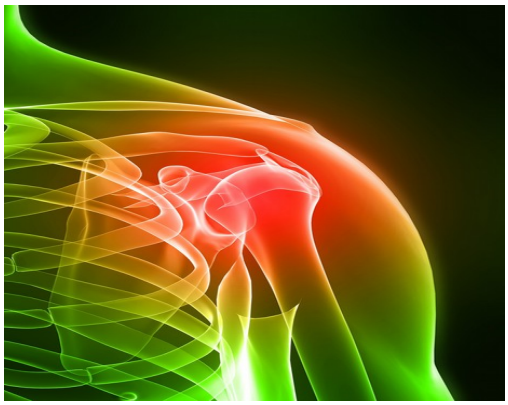
- ***Inalazioni:*** Consistono nell'inalare attraverso le vie aeree superiori l'acqua termale veicolata dal vapore mediante una apposita apparecchiatura individuale.
  Le inalazioni sono indicate nelle affezioni delle alte vie respiratorie, specialmente nei casi in cui sia necessaria un'azione riumidificatrice ed eutrofica sulle mucose.
- ***Aerosol:*** Si tratta di applicazioni effettuare con apparecchi individuali che consentono di produrre una miscela omogenea di aerosol in piccole particelle (1-2 micron di diametro) regolati e riscaldabili, in grado di raggiungere le zone più difficilmente accessibili delle vie aeree superiori ed anche le più fini diramazioni dell'albero bronchiale.

PATOLOGIE AMMESSE AL TRATTAMENTO E TERAPIE CONVENZIONATE

Le patologie che possono essere trattate in ambiente termale, convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (ex D.M. Salute 17/12/2007), sono le seguenti:

- **Malattie reumatiche**:
  Osteoartrosi ed altre forme degenerative, reumatismi extra articolari
  Ciclo di cure convenzionato e consigliato:
  12 fanghi termali + 12 bagni terapeutici
  o
  12 bagni terapeutici

- **Malattie delle vie respiratorie**:
  Bronchite cronica, rinopatia vasomotoria, sinusite cronica o rinosinusite cronica, faringolarigite cronica
  Ciclo di cura convenzionato e consigliato:
  12 inalazioni +12 aerosol



TERAPIE ACCESSORIE E TRATTAMENTI COMPLEMENTARI

Alle cure termali convenzionate può essere utile abbinare le seguenti terapie accessorie e/o trattamenti complementari, compresi nel tariffario delle cure, che il medico termale potrà consigliare in base alle esigenze del cliente:

- ⇨ ***Massoterapia***
- ⇨ ***Fisioterapia***
- ⇨ ***Trattamenti Estetici***
- ⇨ ***Spa con Calidarium bagno d'eleganza con aroma e cromoterapia, sauna finlandese, doccia emozionale e sauna al sale***

Per più specifiche informazioni, si rimanda alla documentazione consultabile e a disposizione in ogni camera.

DIRITTI DEL CURANDO

Il curando ha diritto per tutta la durata del ciclo di cure:

- Ad essere assistito con attenzione, professionalità, e ad essere trattato con rispetto e cortesia;
- Ad ottenere dall'intero staff delle struttura tutte le informazioni necessarie per l'espletamento della cura;
- Ad ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi della malattia, la terapia proposta e la prognosi;
- Ad ottenere ampie garanzie sulla riservatezza dei dati contenuti nella sua cartella clinica, con esclusione agli obblighi di legge;
- Ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e a presentare suggerimenti e reclami mediante idonei strumenti messi a sua disposizione;

TUTELA DA RISCHIO DI CONTAGIO CORONAVIRUS

Lo Stabilimento Termale "Hotel Terme Principe" attua quanto disposto dalle Linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e dal protocollo Nazionale Accoglienza Sicura redatto dalle Associazioni di Categoria per prevenire il contagio da Covid-19.

Nella nostra struttura, infatti, vengono realizzate le seguenti misure:

-Messa a disposizione per gli Utenti che ne fosse sprovvisti di mascherine protettive chirurgiche, il cui utilizzo è obbligatorio all'interno della struttura sanitaria;

-Messa a disposizione in tutti i locali delle strutture di dispenser di detergente disinfettante per Utente ed operatori;

-Utilizzo da parte del personale del desk di apposite visiere/occhiali protettivi, e mascherine chirurgiche e/o FFP2; utilizzo da parte degli operatori dei dpi stabiliti per legge;

-Disinfezione e aereazione degli ambienti comuni più volte al giorno, areazione e disinfezione delle superfici degli ambulatori dopo ogni cliente;

-Affissione sulle pareti ed ingresso delle strutture, di avvisi e raccomandazioni che invitano a corretti comportamenti;

-Distanziamento sociale di oltre un metro da soggetto a soggetto, segnalato da appositi cartelli, grazie al contingentamento delle presenze all'interno delle strutture (gli accompagnatori dei pazienti autosufficienti non sono ammessi all'interno delle strutture);

-Termo-rilevazione della temperatura corporea e disinfezione delle mani agli Utenti in ingresso;

-Compilazione da parte di tutti gli utenti di questionario apposito di autocertificazione delle proprie condizioni di salute all'ingresso del centro;

-Sorveglianza a cura del personale delle strutture sul rispetto delle disposizioni impartite;

- Adeguata formazione del personale addetto.

COME RAGGIUNGERCI

L'Albergo-Stabilimento Termale " Hotel Terme Principe", si trova ad Abano Terme (Pd), in viale delle Terme 87.

E' comodamente raggiungibile con:

Autostrade provenienza nord, con uscita al casello di:
"PADOVA OVEST"
Autostrade provenienza sud, con uscita al casello di:
"TERME EUGANEE"

Stazione ferroviaria di :
"TERME EUGANEE ABANO-MONTEGROTTO"

Aeroporto di Venezia **"MARCO POLO"**
Aeroporto di Treviso **"ANTONIO CANOVA"**

HOTEL TERME PRINCIPE

VIALE DELLE TERME 87

ABANO TERME (Pd)

Tel 049 8600844
Fax 049 8601031
e-mail: info@principeterme.com
www.principeterme.com