

# **Centro di Medicina e Riabilitazione Fisica La Residence & Idrokinesis**

**Via Monte Ceva, 8  
35031 ABANO TERME (PD)**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Edizione settembre 2021**

**Rev. 07**

**G.B. THERMAE HOTELS s.r.l.**

**Via Valerio Flacco, 99  
35031 ABANO TERME (PD)  
Cf/Pi: 00220810287  
Tel. 049-8247777**

e-mail: [Laresidence@gbhotelsabano.it](mailto:Laresidence@gbhotelsabano.it) Sito: [www.hotelresidenceabano.it](http://www.hotelresidenceabano.it)

## PRESENTAZIONE

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro **Centro di Medicina Fisica e Riabilitazione “La Residence & Idrokinesis”**, 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 Centro di Riabilitazione.

Il nostro paziente 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 Centro di Riabilitazione di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Aziendale

Famiglia Borile



## 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 Centro di Riabilitazione 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.

Già da diversi anni il nostro Centro di Riabilitazione 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.

La Carta dei Servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione. Ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

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. Grassetto Maurizio

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha introdotto con l'articolo 14 i "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 i "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 obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità;

**CONTINUITA'**: è garantita l'attuazione di un programma diagnostico terapeutico in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

**DIRITTO DI SCELTA**: Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio;

**APPROPRIATEZZA**: le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

**PARTECIPAZIONE**: Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio;

**EFFICIENZA** : i Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.;

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

## SCHEDA PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI MEDICINA E RIABILITAZIONE FISICA “LA RESIDENCE & IDROKINESIS”

Il Centro di Medicina e Riabilitazione Fisica “La Residence & Idrokinesis” è il primo centro ad alta tecnologia per la riabilitazione in acqua termale. L’associazione tra la riabilitazione classica e l’innovazione offerta dai trattamenti nelle vasche termali terapeutiche, rappresenta la nuova sfida nel campo del recupero motorio e funzionale.

Il Centro permette di effettuare una riabilitazione efficace, rapida e priva di rischi, grazie al particolare *metodo riabilitativo Idrokinesis* che prevede:

- Una valutazione specialistica pluridisciplinare;
- la possibilità di associare nello stesso ambiente trattamenti riabilitativi tradizionali, idrokinesiterapia in vasca termale, terapia antalgica, massoterapia e attività fisica in palestra;
- protocolli terapeutici complessi e completi;
- una grande varietà di trattamenti antalgici e di tecniche riabilitative personalizzate;
- personale particolarmente qualificato e aggiornato;



## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro di Medicina e Riabilitazione Fisica “La Residence & Idrokinesis” è distribuito su 2 piani.

Al piano terra si trovano l'ufficio accettazione, la sala d'aspetto e le vasche di riabilitazione e gli spogliatoi.

Al primo piano si trovano il centro prenotazioni, altri spogliatoi, l'ambulatorio medico, l'archivio cartelle cliniche cartacee, stanze per le terapie individuali e la palestra attrezzata.

Il Centro dispone di ampio parcheggio gratuito.

## ACCETTAZIONE

L'Ufficio Accettazione è competente ad espletare le pratiche amministrative e volte alla riscossione del corrispettivo, è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30 compresa la domenica

## LA RIABILITAZIONE E LA QUALITA' DELLA VITA

Chi soffre di patologie dell'apparato muscolo-scheletrico oppure è reduce da un intervento chirurgico, è perfettamente cosciente delle difficoltà che si provano nel compiere le normali attività quotidiane e dell'importanza di recuperare velocemente un'ottimale qualità della vita, in un ambiente protetto e confortevole.

Il Centro di Medicina e Riabilitazione Fisica “La Residence & Idrokinesis” rappresenta la soluzione. Una scelta naturale, unita alle più moderne conoscenze mediche riabilitative e a tecnologie all'avanguardia.

L'acqua della sorgente del Centro è in questo percorso naturale l'elemento principale.

La riabilitazione nelle vasche terapeutiche termali offre meno rischi, protegge totalmente il paziente e garantisce risultati più durevoli nel tempo.

L'idrokinesiterapia termale sfrutta le proprietà fisiche e cliniche dell'acqua termale a fini terapeutici; è il trattamento ideale per pazienti giovani ed anziani, reduci da interventi chirurgici, traumi (compresi quelli sportivi) malattie reumatiche, neurologiche, vascolari e linfedemi agli arti.

Il paziente è seguito da personale altamente specializzato e ospitato in un ambiente accogliente e riservato.

Ideale per recuperare in pieno relax lo stato di totale autonomia e indipendenza funzionale.



## DATI GENERALI

**Denominazione e sede:** **CENTRO DI MEDICINA E RIABILITAZIONE FISICA  
LA RESIDENCE & IDROKINESIS**  
ubicato in Abano Terme  
Via Monte Ceva, 8  
Tel. 049.8247777 – Fax 049.8600789

**Proprietà:** **G.B. Thermae Hotels s.r.l.**  
Via Valerio Flacco n. 99  
35031 Abano Terme (PD)  
Codice fiscale: 00220810287  
Partita Iva: 00220810287

### LEGALE RAPPRESENTANTE

Borile ALESSANDRO

### RESPONSABILE QUALITA'

Borile CHIARA

### RESPONSABILE FORMAZIONE DEL PERSONALE

Borile CRISTINA e POLI PATRIZIA

### RESPONSABILE NORMATIVE/SICUREZZA

Mollura STELLARIO

### RESPONSABILE PRIVACY

Nicoletta GIORGI

### DIRETTORE SANITARIO

Grassetto MAURIZIO

### ACCOGLIENZA

Accettazione e Prenotazione: **Sapori Stefania**  
**Rampado Elisa**

## ATTIVITÀ SANITARIE

### EQUIPE MEDICA

Direttore Sanitario: **Dr. Maurizio Grassetto** *Specialista in  
Idrologia medica, Scienza  
dell'Alimentazione, Ematologia*

Medici specialisti: **Dr.ssa Patrizia Poli**  
Specialista in Medicina fisica e riabilitativa

## **EQUIPE TECNICA**

**Zuccaro Eleonora**

Qualifica: Fisioterapista

**Marchetto Lucrezia**

Qualifica: Fisioterapista

**De Giorgi Giusi**

Qualifica: Fisioterapista

## **STAFF AMMINISTRATIVO**

Responsabile:

**Zorzato Graziano**

Supervisione amministrativa

Collaboratori:

**Borracino Maria Grazia**

Gestione del Personale

**Bassa Marta**

Gestione contabilità generale

**Miccoli Monica**

Gestione contabilità fiscale



## **COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI MEDICINA E RIABILITAZIONE FISICA “LA RESIDENCE & IDROKINES”**

- Il Centro si trova all'interno dell'Hotel La Residence & Idrokinesis” ed è accessibile da tutti anche dalle persone con varie disabilità;
- Al Centro si può accedere dall'Albergo (con accesso riservato agli ospiti dell'albergo) oppure dall'esterno, attraverso un ingresso dedicato, dotato di ampio parcheggio.

Per il raggiungimento del Centro si segnala:

### **IN AUTO:**

- autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita casello Padova Ovest (18 Km. da Abano Terme);
- autostrada A13 (Bologna-Padova), uscita casello Terme Euganee (10 Km. da Abano Terme);

### **IN TRENO:**

- stazione di Padova (linea ferroviaria Milano-Venezia), con servizio autobus direttamente dalla stazione fino ad Abano Terme (circa ogni 20 minuti) od in taxi (12 Km. da Abano Terme);
- stazione di Terme Euganee (linea ferroviaria Bologna-Padova), con servizio autobus direttamente dalla stazione fino ad Abano Terme (circa ogni 35 minuti) od in taxi (5 Km. da Abano Terme);

### **IN AEREO:**

- aeroporto di Venezia (45 Km. da Abano Terme) e servizio bus di linea per Abano Terme (in coincidenza con gli arrivi internazionali più importanti) oppure con taxi individuali e taxi navetta cumulativi;
- aeroporti di Treviso (74 Km. da Abano Terme), Verona (88 Km.), Bologna (112 Km.), Milano (238 Km.).

## STRUTTURE E SERVIZI GENERALI

### COSA CURIAMO

#### **Paziente operato**

- Interventi muscolo-scheletrici
- Artropotesi d'anca, di ginocchio, di spalla
- Ricostruzione dei tendini del piede, della mano, del ginocchio
- Chirurgia del rachide

#### **Paziente non operato**

(patologie reumatiche, ortopediche, traumatiche e sportive)

- Osteoartrosi
- Osteoporosi
- Periartrite di spalla
- Lesioni muscolo-tendinee
- Esiti di frattura ossea
- Fibromialgia
- Condropatia femoro-rotulea
- Artrite reumatoide (Esiti)
- Spondilite anchilosante
- Colpo di frusta cervicale
- Algodistrofia
- Artriti dell'infanzia e dell'adulto

#### **Patologie neurologiche**

- Emiparesi, emiplegia
- Sclerosi multipla
- Morbo di Parkinson
- Neuropatie periferiche
- Lesioni al midollo spinale

#### **Patologie vascolari e linfatiche**

- Vasculopatie arteriose e venose
- Linfedema

#### **Problemi posturali**

- Lombalgia, cervicalgia, dorsalgia da vizi posturali
- Disturbi del cammino
- Mal occlusioni dentali

Il paziente che si rivolge al Centro può contare sulla consulenza di medici specialisti e sulla possibilità di effettuare accertamenti strumentali

#### **Area Diagnosi e Valutazione**

- Visita Fisiatrica
- Visita Dietologica
- Valutazione posturale e dell'equilibrio con pedana stabilometrica
- Valutazione presenza e/o rischio di osteoporosi con sonometria ossea

#### **Area Diagnosi e Valutazione – Consulenza esterna**

- Visita Reumatologica
- Visita Cardiologica ed Elettrocardiogramma

- Visita Internistica
- Visita Angiologica
- Visita Gnatologica
- Esami ematologici
- Radiologica
- Neurologia (Elettromiografia)

#### **Area prestazioni mediche specialistiche:**

- Agopuntura
- Mesoterapia antalgica

### **IL RAPPORTO TRA IL MEDICO CURANTE E LA NOSTRA EQUIPE**

#### **Prima dell'inizio della cura:**

La storia clinica del paziente è fondamentale per sviluppare al meglio il percorso riabilitativo. Prima dell'inizio delle cure, oltre a raccogliere il "consenso informato" è pertanto auspicabile un contatto preventivo tra il medico curante del paziente e gli specialisti del Centro al fine di predisporre protocolli riabilitativi personalizzati.

#### **All'inizio della cura:**

La valutazione specialistica sarà eventualmente associata a ulteriori analisi strumentali necessarie per completare il protocollo fisioterapico personalizzato.

#### **Durante la cura:**

Le terapie individuali e di gruppo tengono sempre in considerazione le necessità dell'ospite. I progressi del paziente sono costantemente monitorati dalla nostra equipe di medici e terapisti anche attraverso analisi biomeccaniche eseguite grazie alle strumentazioni ad alta tecnologia in dotazione a Idrokinesis.

#### **Al termine della cura:**

Il paziente è sottoposto a una visita specialistica conclusiva al fine di valutare i risultati e per redigere la lettera di dimissione indirizzata al medico curante. Questa conterrà il resoconto dei trattamenti eseguiti, i risultati ottenuti, una proposta di attività da effettuare al proprio domicilio per mantenere e prolungare nel tempo il benessere ritrovato e l'eventuale programmazione di un successivo controllo.

#### **Orario delle prestazioni**

Il nostro centro effettua le prestazioni sanitarie nei seguenti orari:  
- dal lunedì alla Domenica dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

### **LE AREE TERAPEUTICHE**

#### **Area Idrokinesis**

#### **Riabilitazione in acqua termale**

L'immersione nell'acqua termale opportunamente raffreddata ad una temperatura tra i 30° e 35° C., unisce all'effetto miorilassante e antalgico, tipico della sua composizione chimica, l'azione di dinamizzazione provocata dai numerosi idrogetti micronizzati e dagli appositi miscelatori disposti lungo il bordo della vasca.



Si ottiene così un trattamento di idroterapia globale, estremamente gradevole ed efficace, che permette di accelerare i tempi di recupero, di ridurre la sintomatologia dolorosa e la contrattura muscolare riflessa.

La vasca Idrokinesis è stata espressamente studiata con tre aree di diversa profondità e grandezza per il trattamento idrokinesiterapico personalizzato in acqua termale di tutti i distretti corporei.

Due vasche terapeutiche vengono riservate per il trattamento individuale. Sono state ideate per soddisfare l'esigenza del paziente che richiede per le sue particolari condizioni un trattamento in ambiente privato. Sono indispensabili quando il terapeuta si trova in presenza di patologie particolarmente impegnative.

Il trattamento riabilitativo dei disturbi circolatori e linfatici degli arti inferiori viene effettuato utilizzando un particolare camminamento termale in vasche di contrasto, di profondità e temperatura variabile.

Ogni trattamento è monitorato da un apposito sistema di video cinematografia posto in particolari aree delle vasche che permette al paziente di auto correggere il gesto in acqua, effettuando adeguatamente la terapia prescritta.

#### **Le terapie si distinguono in:**

- Mobilizzazione di tutti i distretti corporei
- Recupero e rieducazione funzionale
- Potenziamiento muscolare
- Rieducazione vertebrale
- Esercizi di allungamento muscolare
- Esercizi propriocettivi e biofeedback
- Tecniche di rilassamento muscolare
- Trazioni vertebrali
- Training del passo
- Ginnastica e percorso vascolare

L'accesso nella vasca Idrokinesis è stato appositamente studiato anche per le persone con difficoltà di deambulazione. Un apposito dispositivo meccanico facilita l'entrata in acqua di coloro che non possono farlo autonomamente.

#### **Area Kinesiterapia e Recupero Motorio**

Nella palestra Kinetic si effettuano trattamenti chinesiterapici di mobilizzazione passiva e attiva, di rieducazione funzionale e posturale, di potenziamento muscolare con apparecchiature altamente tecnologiche. Tutti i trattamenti sono seguiti dal terapeuta della riabilitazione.



Il personale è specializzato anche per il trattamento riabilitativo di pazienti con problemi neurologici e con linfedemi. Sotto la guida del personale trainer si effettua ginnastica preventiva per la colonna cervicale e lombare, per le spalle e per gli arti superiori e inferiori.

#### **Le terapie si distinguono in:**

- Mobilizzazione passiva e attiva
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione posturale e back-school
- Potenziamento muscolare
- Slitta Kinetec
- Tecniche di rilassamento muscolare
- Rieducazione vertebrale
- Neuroriabilitazione
- Esercizi di allungamento muscolare
- Esercizi propriocettivi e rieducativi con pedana stabilometrica
- Massoterapia
- Linfodrenaggio manuale vodder
- Massaggio Connettivale

#### **Area Terapia Fisica (Antalgica)**

Un reparto di Idrokinesis è dedicato alla terapia fisica. Il trattamento antalgico di numerose patologie infiammatorie e dolorose è parte integrante del protocollo riabilitativo Idrokinesis.



#### **Le terapie si distinguono in:**

- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Elettroterapia antalgica
- Tens
- Laserterapia ad alta potenza
- Elettrostimolazione muscolare
- Ionoforesi
- Ipertermia

#### **Area prestazioni mediche specialistiche:**

- Agopuntura
- Mesoterapia antalgica

## PREZZI 2021 dei trattamenti di fisioterapia ed idrokinesiterapia

Visita specialistica fisiatrice		150,00 €
Esame posturale con pedana stabilometrica		55,00 €
Idrokinesiterapia individuale in acqua termale IDROS 1	25 min.	50,00 €
Idrokinesiterapia individuale in acqua termale IDROS 1	50 min.	100,00 €
Idrokinesiterapia individuale in acqua termale IDROS 2 e 3	25 min.	90,00 €
Rieducazione motoria	28 min.	55,00 €
Rieducazione motoria	58 min.	100,00 €
Rieducazione funzionale	28 min.	55,00 €
Rieducazione funzionale	58 min.	100,00 €
Rieducazione posturale	28 min.	55,00 €
Rieducazione posturale	58 min.	100,00€
Trainig propriocettivo su pedana stabilometrica	28 min.	60,00 €
Ultrasuonoterapia a contatto	10-28 min.	25,00 €
Ultrasuonoterapia a immersione	10-28 min.	18,00 €
Elettroterapia	10-28 min.	18,00 €
Elettroterapia Tens	10-28 min.	18,00 €
Ionoforesi	10-28 min.	18,00 €
Magnetoterapia	10-28 min.	18,00 €
Laserterapia puntata superpulsata	10-28 min.	25,00 €
Ipertermia	10-28 min.	50,00 €
Applicazione Kinesiotaping durante la terapia	Al metro	15,00 €
Kinetec	10-28 min.	25,00 €
Agopuntura		120,00 €
Mesoterapia antalgica		120,00 €

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE E PERNOTTAMENTO

Il Centro prevede di usufruire del servizio di ristorazione e pernottamento dell'adiacente struttura termo-alberghiera La Residence & Idrokinesis.

### TUTELA DA RISCHIO DI CONTAGIO CORONAVIRUS

A causa della recente pandemia da contagio del virus SARS-Cov-2, meglio nota come COVID-19, abbiamo adottato tutte le idonee misure di prevenzione finalizzate a mitigare il rischio da contagio.

Tali misure, adottate dalla struttura, sono finalizzate a rendere edotta l'Utenza e renderla consapevole dell'importanza di rispettare le norme di prevenzione disposte dalle Autorità.

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; utilizzo da parte degli operatori dei dpi stabiliti per legge;
- Disinfezione e aereazione (due volte al giorno) degli ambienti comuni (palestre, sale di attesa) e, più volte al giorno, areazione e disinfezione delle superfici degli ambulatori dopo ogni cliente (scrivanie, sedie, banconi);
- 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);
- Termorilevazione della temperatura corporea e disinfezione delle mani agli Utenti in ingresso;
- Richiesta del Green Pass.

- Stretta e sistematica sorveglianza a cura del personale delle strutture sul rispetto delle disposizioni impartite.
- Pubblicazione (e continuo aggiornamento) di eventuali nuove ed ulteriori disposizioni e documenti di sicurezza e attraverso gli schermi divulgativi nelle strutture in cui sono installati.

## **STANDARD E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

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 Centro 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. La Direzione Sanitaria: lo stabilimento dispone di un Direttore Sanitario, nella persona del **Dr. Grassetto Maurizio** e dei Medici Specialisti **Dr.ssa Poli Patrizia** e **Dr.ssa Fornasini Francesca** e di due Coordinatrici del Centro nelle persone di **Sapori Stefania** e **Rampado Elisa**.

I pazienti sono sempre sottoposti a visita medica preventiva, con relativa compilazione del scheda del "consenso informato ai trattamenti" e della cartella clinica, prima di qualsiasi cura.

Ciascuna terapia possiede suoi standard di qualità previste dalle linee guide della SIMFE.



### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE CURE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata, dalle ore 08.00 alle ore 18.00, presso il servizio di accettazione del poliambulatorio, telefonicamente ovvero dal sito web.

### **MIGLIORAMENTO QUALITÀ'**

**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;

**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. (allegati 1, 2)

**Meccanismi di reclamo:** tramite la compilazione di un questionario di non conformità anonimo, da richiedere e riconsegnare alla reception (allegato 3)

**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.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DELLA QUALITA'**

### **Reclami**

Gli utenti del Centro possono esercitare il diritto a presentare osservazioni, denunce, reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni mediche e fisioterapiche mediante comunicazioni al Responsabile della Qualità del Centro sotto forma di:

- lettera in carta semplice spedita all'indirizzo: LA RESIDENCE & IDROKINESIS –Via Monte Ceva n. 8 – 35031 Abano Terme (PD);
- compilazione di un apposito modulo da richiedere alla reception;
- invio di una e-mail a [Laresidence@gshotelsabano.it](mailto:Laresidence@gshotelsabano.it);

I reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il Responsabile della Qualità comunicherà all'interessato, entro 15 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico.

## **SISTEMA INFORMATICO**

Il Centro di Medicina fisica e riabilitazione è dotato di un sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (GDPR 679/16) 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 e in presenza di coloro ritenuti assolutamente necessari.

A questo scopo, la struttura si è adeguata a quanto previsto dal GDPR 679-2016.