



CARTA DEI SERVIZI MEDICAL CENTRE

**Stabilimento Termale con
Poliambulatorio Medico Specialistico**

CONTATTI MEDICAL CENTRE

Via Valpolicella, 63 - Santa Lucia di Pescantina (VR)

tel: 045 6706878 - fax: 045 4770079

email: medical@aquardens.it

Pec: aquardensspa@lamiappec.it

medical.aquardens.it

ORARI DI APERTURA
POLIAMBULATORIO e STABILIMENTO TERMALE

consultabili sul sito aquardens.it

AQUARDENS
TERME VERONA

INDICE

SEZIONE I: PRESENTAZIONE E PRINCIPI

- 1.1 Azienda e Servizi
- 1.2 Apertura Centro
- 1.3 La Struttura
- 1.4 Principi della Carta dei Servizi

SEZIONE II: PRESENTAZIONI E INFORMAZIONI

- 2.1 Prestazioni ed operatori
- 2.2 Come usufruire dei Servizi del Centro

SEZIONE III: STANDARD DI QUALITÀ

SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- 4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- 4.2 Questionario Soddisfazione Utenti

Il presente documento formalizza gli impegni che lo Stabilimento Termale con Poliambulatorio Medico Specialistico AQUARDENS S.P.A. prende nei confronti della propria Utenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un “patto per la qualità”, attraverso il quale AQUARDENS persegue il soddisfacimento dei propri Clienti, mediante l’erogazione di Servizi Sanitari di qualità tali da rispettare i principi fondamentali di seguito riportati.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI

1.1 AZIENDA E SERVIZI

Aquardens – Terme Verona, è un grandioso complesso di circa 110 mila mq, 8 mila mc di acqua termale in 14 vasche, magnificamente integrato con il territorio.

Ad oggi è stato realizzato uno Stabilimento Termale con Poliambulatorio Medico Specialistico, all'interno di un programma più ampio che in parte ha visto sviluppare ulteriori servizi rivolti al benessere, al relax e al divertimento della persona (area wellness Massage&Beauty, aree ristorative e area saune) e che si completerà con ulteriori sviluppi di aree quali il villaggio saune, l'area famiglie, il parco estivo e una successiva realizzazione di un albergo termale con servizi connessi (ad es. nuovi punti ristoro, un centro congressi); quindi una vera "città del benessere". Un intervento che riqualificherà e valorizzerà l'intero territorio, grazie alla realizzazione del primo Parco Termale italiano del benessere.



Aquardens si inserisce in un contesto ambientale di rara bellezza (territorio di Pescantina – località S. Lucia, Valpolicella), facilmente raggiungibile (sia con mezzi pubblici, sia con mezzi privati), e collegato alle principali vie di comunicazione (a 10 km da Verona e a 6 Km dal lago di Garda).

Il Centro è dotato di un ampio parcheggio riservato alla propria utenza.

Essendo il prodotto termale frutto del rispetto e della preservazione massima dell'ambiente, Aquardens su tale tema ha posto in essere un insieme di azioni attente sia all'ambiente sia al risparmio energetico, anche al fine di essere coerente con il prodotto naturale che intende offrire.

All'interno di Aquardens è possibile usufruire di numerosi servizi sanitari, per il dettaglio dei quali si rimanda al 2.1 "Prestazioni ed Operatori" della presente Carta dei Servizi.

Aquardens ha già ottenuto il **riconoscimento di legge (D.M. della Salute del 27.06.2005), che certifica le proprietà terapeutiche delle acque termali** presenti nel sottosuolo, nello specifico

dell'acqua minerale Goethe del Comune di Pescantina. Un'acqua che può essere utilizzata per la **“balneoterapia” per il trattamento di affezioni artroreumatiche, dermatologiche e vascolari.**

Nei primi anni di attività sono stati avviati i tre diversi studi clinici finalizzati a documentare l'efficacia clinica in campo artroreumatico, dermatologico e vascolare.

In data 8 gennaio 2015 il Ministero della Salute ha riconosciuto le proprietà terapeutiche per la balneoterapia nel trattamento della **psoriasi lieve-moderata.**

In data 26 luglio 2016 il Ministero della Salute ha riconosciuto le proprietà terapeutiche per la balneoterapia nel trattamento delle **manifestazioni cliniche dell'artrite psoriasica.**

In data 11 gennaio 2020 il Ministero della Salute ha riconosciuto le proprietà terapeutiche per la balneoterapia nel trattamento dell'**insufficienza venosa cronica.**

Aquardens ha ottenuto dal Ministero della Salute l'autorizzazione all'impiego dell'acqua minerale **termale nella idropinoterapia** con decreto del 20 aprile 2017 e nella **terapia inalatoria** con decreto del 27 giugno 2017.

Con delibera della Giunta Regionale del 29/12/2017 la Regione Veneto ha rilasciato alla nostra società l'**accreditamento istituzionale a valere dall'anno 2018 per la balneoterapia, le cure inalatorie, la sordità rinogena, le cure idropiniche e per la riabilitazione motoria (per assicurati INAIL).**



1.2 APERTURA CENTRO

POLIAMBULATORIO MEDICO e STABILIMENTO TERMALE

Il Poliambulatorio è aperto:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00

Lo Stabilimento Termale apre alle vasche termali:

dalle 8.30 alle 9.30 per 90 minuti dall'accesso.

Eventuali variazioni sono aggiornate tempestivamente sul sito web aquardens.it

Gli utenti possono contattare il centro telefonando al numero 045 6706878 oppure a mezzo email all'indirizzo medical@aquardens.it.

1.3 LA STRUTTURA

POLIAMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO

L' Ambulatorio Polispecialistico si estende su un livello ed è composto da:

- una zona reception - segreteria;
- una zona attesa;
- tre ambulatori specialistici;
- un sala per le cure inalatorie;
- una palestra;
- locali di servizio (servizi igienici, spogliatoi, archivi, etc.).

A questo si aggiunge l'ambiente acquatico (alimentato con acqua termale), composto da diverse piscine, vasche e percorsi, da utilizzarsi per la riabilitazione motoria, la balneoterapia e l'idropinoterapia.

STABILIMENTO TERMALE

Lo Stabilimento Termale, oltre ad usufruire delle strutture facenti parte del Poliambulatorio, mette a disposizione dell'utenza piscine, vasche e percorsi dedicati, alimentati con acqua termale certificata e riconosciuta dal Ministero della Salute, per la "balneoterapia", ed in particolare per il trattamento di affezioni artroreumatiche, dermatologiche e vascolari, la riabilitazione motoria e l'idropinoterapia.

1.4 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi cui si ispira Aquardens, sanciti nella presente Carta dei Servizi, rispetto ai quali sono prese le decisioni Aziendali, sono i seguenti:

- **EGUAGLIANZA:** il Centro si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei Servizi erogati a tutti i cittadini, senza nessuna distinzione.
- **IMPARZIALITÀ:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica un comportamento dei soggetti erogatori del servizio, diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **CONTINUITÀ:** il servizio fornito deve essere regolare e continuo, ed in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista un' adeguata organizzazione tale da ridurre al minimo i disagi degli utenti.
- **PARTECIPAZIONE:** il Centro garantisce agli utenti la possibilità di collaborare con segnalazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento dei Servizi offerti dalla Struttura ("Questionario Gradimento" e "Modulo Reclami").
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il Centro persegue il miglioramento continuo dei Servizi offerti, adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

SEZIONE II

PRESENTAZIONI E INFORMAZIONI

2.1 PRESTAZIONI ED OPERATORI

Il **Presidente** è il Dott. Adriano Baso.

Il **Direttore Sanitario** è il Dr. Claudio Bulighin.

STABILIMENTO TERMALE

Tutte le prestazioni possono essere erogate sia in regime privato che in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

L'Idrokinesiterapia può essere erogata con S.S.N. esclusivamente su indicazione dell'INAIL.

Per le prestazioni termali in regime privato, esse vengono indicate dal medico termale nel corso della visita di ammissione.

Dr.ssa Teresa Lupo

• VISITE DI AMMISSIONE ALLA MEDICINA TERMALE

• BALNEOTERAPIA

- Balneoterapia trattamento psoriasi lieve-moderata
- Balneoterapia trattamento manifestazioni cliniche dell'artrite psoriasica
- Balneoterapia trattamento insufficienza venosa cronica
- Balneoterapia per patologie artro-reumatiche

• TERAPIA INALATORIA E DELLA SORDITÀ RINOGENA

- Inalazioni
- Aerosol
- Aerosol Sonico
- Doccia Micronizzata
- Humages
- Irrigazioni nasali
- Insufflazioni endotubariche manu medica
- Politzer crenoterapico

• TERAPIA IDROPINICA

- Idropinoterapia per calcolosi delle vie urinarie

• IDROKINESITERAPIA (SOLO SU INDICAZIONE INAIL)

- Piscina Riabilitativa
- Bagni (idromassaggio vascolare)
- Percorso Kneipp
- Idrokinesiterapia

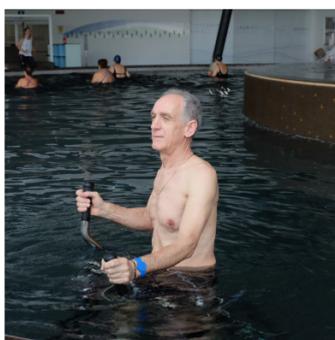
POLIAMBULATORIO

prestazione erogate esclusivamente in regime privato a pagamento

- **OTORINOLARINGOIATRIA - Visite specialistiche, audiometriche, fibrolaringoscopia, cauterizzazioni varici del setto, estrazione cerume, politzer nasale**
 - Dr. Teresa Lupo
 - Dr. Stelio Mocella
- **MEDICINA DELLO SPORT DI 1° LIVELLO - Visite specialistiche, agonistiche e non agonistiche, ginnico ludiche**
 - Dr. Giuliano Corradini
- **MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - Visite specialistiche**
 - Resp. Dr. Claudio Bulighin
 - Dr. Giuliano Corradini

RIEDUCAZIONE FUNZIONALE: Resp. Dr. Claudio Bulighin

 - Riabilitazione Posturale Globale
 - Rieducazione Funzionale e Motoria in palestra o piscina riabilitativa
 - Massoterapia
 - Onda d'urto focale
 - Laserterapia
 - Tecarterapia
 - Linfodrenaggio
- **ORTOPEDIA - Visite specialistiche**
 - Dr. Vincenzo Condello
- **DERMATOLOGIA - Visite specialistiche**
 - Dott.ssa Margherita Fadda
- **CARDIOLOGIA - Visite specialistiche, visite cardiologiche, elettrocardiogramma (ECG)**
 - Dr.ssa Barbara De Cristan



- **MEDICINA ESTETICA - Visite specialistiche, filler, botox e laser**
- *Dr. Giorgio Giampaoli*
- **CHIRURGIA VASCOLARE - Visite specialistiche e ecocolordoppler**
- *Dr. Mattia Mirandola*
- **ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL METABOLISMO - Visite specialistiche, ecografie**
- *Dr.ssa Elena Solagna*
- **REUMATOLOGIA - Visite specialistiche**
- *Dr.ssa Elisabetta Vantaggiato*
- **PNEUMOLOGIA - Visite specialistiche, spirometria e prick test**
- *Dr.ssa Fiorenza Trevisan*
- **NEUROLOGIA - Visite specialistiche e doppler TSA**
- *Dr.ssa Giulia Bellavita*
- **OSTETRICA E GINECOLOGIA - Visite specialistiche, ecografie e pap test**
- *Dr. Vincenzo Villani*
- **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - Ecografie**
- *Dr.ssa Linda Bassi*
- **SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE - Visite specialistiche**
- *Dr. Filippo Catalano*

2.2 COME USUFRUIRE DEI SERVIZI DEL CENTRO

Contattando il personale dell'accoglienza gli utenti possono ottenere tutte le informazioni in merito ai servizi erogati:

- costi e modalità di pagamento;
- tempi di attesa;
- documentazione necessaria.

Il contatto con l'accettazione può avvenire nei seguenti modi:

- di persona recandosi direttamente al Centro;
- telefonicamente al numero 045 6706878
- a mezzo email all'indirizzo **medical@aquardens.it**.

Il personale del Centro è a disposizione per qualsiasi informazione tutti i giorni durante l'orario di apertura.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA DALL'AUTOSTRADA

- **Dall'autostrada Milano-Venezia, uscita Verona Nord** (dista circa 9 Km dalla Struttura) alla rotonda proseguire sulla SS12 direzione "Valpolicella - Pescantina" prendere uscita Trento all'incrocio con la SS12 svoltare a destra Svoltare a sinistra dopo 3,1 km per "S. Lucia di Pescantina".
- **Dall'autostrada Modena-Brennero, uscita Affi – Lago di Garda Sud** (dista circa 10 Km dalla Struttura) alla rotonda seguire per "Valpolicella - Pescantina" - all'incrocio con la SS12 svoltare a destra - svoltare a destra dopo 2,5 km per "S. Lucia di Pescantina".

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA CON L'AEREO

- L'aeroporto più vicino è il **Valerio Catullo di Verona Villafranca**, (dista circa 16 Km dalla Struttura). Da qui consigliamo di contattare un servizio taxi per raggiungerci.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA CON IL TRENO

- La stazione più vicina è quella di **Domegliara - S. Ambrogio** (dista circa 2,6 Km dalla Struttura) dove arrivano treni regionali e regionali veloci. Da qui consigliamo di raggiungerci contattando un servizio taxi.
- La stazione FS **Verona Porta Nuova** (dista circa 18 km dalla Struttura) ed è servita da tutte le linee treno. Visita il sito Trenitalia per conoscere le tratte disponibili. Da qui è possibile poi raggiungerci in taxi o con servizio bus ATV - linea extraurbana direzione Pescantina - Santa Lucia (la fermata bus dista circa 1 km dalla Struttura).

CARTA DEI SERVIZI

L'utente può in qualsiasi momento consultare la Carta dei Servizi di Aquardens rivolgendosi al personale dell'accettazione e può chiederne copia.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Al fine di migliorare il servizio offerto, la Direzione dello Stabilimento Termale con Poliambulatorio Medico Aquardens SpA invita l'Utenza a compilare il "Questionario di Soddisfazione".

RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'eventuale copia dei referti e documentazione sanitaria viene fornita su richiesta del paziente o aventi diritto esclusivamente dagli operatori di sportello autorizzati.

La copia verrà consegnata a mano all'interessato o all'avente con giusta delega, entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

La copia viene rilasciata a titolo gratuito.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI

La Direzione di Aquardens ha predisposto tutto quanto necessario al fine di garantire il rispetto di quanto previsto dal Reg UE 2016/679 circa il trattamento dei dati personali.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ

Lo Stabilimento Termale con Poliambulatorio Medico Aquardens si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali precedentemente enunciati. La Direzione del Centro è costantemente impegnata nel miglioramento continuo al fine di fornire ed erogare prestazioni di elevata qualità, tali da soddisfare le aspettative ed i bisogni della propria Utenza.

La Direzione ha individuato i seguenti standard di qualità:

- **INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA**, costantemente garantiti grazie ad un'attenta gestione del personale preposto nonché monitorati grazie alla somministrazione di un "Questionario di Soddisfazione" degli Utenti, i cui risultati sono periodicamente elaborati e condivisi.
- **FLESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ**, resa disponibile dagli orari di apertura del Centro. Durante questo orario, gli operatori del Centro sono sempre disponibili a fornire informazioni al pubblico e ove possibile cercare di soddisfare tutte le richieste. Anche questi standard sono garantiti grazie ad un'attenta gestione del personale preposto e monitorati mediante lo strumento del "Questionario" di cui sopra.
- **AFFIDABILITÀ**, assicurata da un lato dall'utilizzo di attrezzature e strumenti costantemente verificati e sottoposti a manutenzione periodica secondo quanto prescritto dal produttore, e dall'altro dall'impiego di personale altamente qualificato ed in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa.
- **TRASPARENZA**, garantita dalla possibilità data agli Utenti di avere tutte le informazioni relative ai servizi e prestazioni erogati dal Centro (costi, modalità di utilizzo, tempi di attesa, tempi di risposta, efficacia delle cure etc).
- **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**, realizzati mediante la pianificazione annuale degli obiettivi individuati dalla Direzione Sanitaria anche attraverso lo strumento del "Questionario" di cui sopra. Il coinvolgimento del personale del Centro è garantito da riunioni periodiche.
- **TUTELA**, degli Utenti, i quali possono in qualsiasi momento segnalare alla Direzione del Centro eventuali disservizi o reclami. Presso la Reception è disponibile l'apposito modulo per dette segnalazioni.
- **PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**, mediante la messa a disposizione della stessa presso la Reception del Centro e sul sito.

SEZIONE IV

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione dello Stabilimento Termale con Poliambulatorio Medico Aquardens spa ha il dovere di tutelare i propri utenti da comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni erogate in qualità inferiore rispetto agli impegni presi. Eventuali mancanze o situazioni di difficoltà potrebbero verificarsi all'interno del Centro a causa di operatori, pazienti o visitatori contro la volontà e ad insaputa della Direzione stessa. La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

4.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) presso l'accettazione

È a disposizione dell'utente per tutte le questioni che riguardano l'informazione e la sua tutela al fine del pieno godimento delle prestazioni e la verifica dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati. Qualora il cliente-utente non trovasse soddisfazione potrà rivolgere le proprie lamentele direttamente all'U.R.P (contattabile anche telefonicamente al numero 045 6706878) o utilizzare il modulo per i Reclami disponibile. La risposta al cliente-utente viene evasa entro 30 giorni.

4.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

Serve per verificare la qualità del servizio reso e indagare la soddisfazione del cliente. Consiste di domande sul servizio fruito, sulle aspettative, sui problemi incontrati, sulla qualità delle prestazioni ricevute. I risultati vengono usati per migliorare il livello di erogazione delle prestazioni, nell'ottica di orientamento al cliente ed alla sua soddisfazione.

Documento organizzativo ed informativo redatto secondo il D.P.C.M. del 19 maggio 1995

STATO

Verifica ed Approvazione

ENTE

*DIRETTORE SANITARIO
Dott. Claudio Bulighin*

DATA

01/10/2023