

CARTA DEI SERVIZI 2022-23



TER MEDI
COMANO

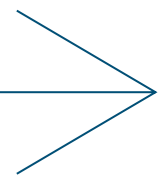


SOMMARIO

I.	INTRODUZIONE	P.4
II.	L'AZIENDA TERME DI COMANO	P.6
III.	L'ACQUA	P.7
IV.	LE PRESTAZIONI TERAPIE TERMALI, BENESSERE E BELLEZZA, PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	P.8
V.	I PRINCIPI	P.14
VI.	STANDARD DI QUALITÀ VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO, RECLAMI, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, STANDARD DI SICUREZZA PER GLI UTENTI, RIMBORSO	P.16
VII.	INFORMAZIONI UTILI PERIODO APERTURA, ACCESSO A PRESTAZIONI E PRENOTAZIONI, COME RAGGIUNGERCI	P.18

I. INTRODUZIONE

Questa Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire informazioni agli ospiti che desiderano conoscere o utilizzare i servizi di cura e salute proposti dalle Terme di Comano e soddisfare ogni loro possibile esigenza.



II. L'AZIENDA TERME DI COMANO

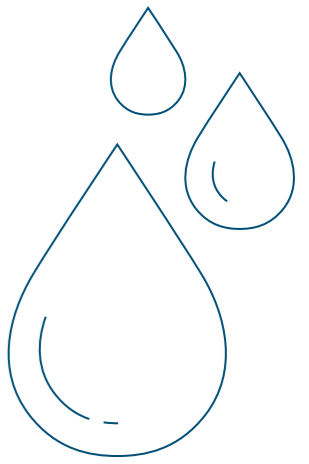
Le Terme di Comano sono un'azienda pubblica di proprietà di cinque Comuni (Bleggio Superiore, Comano Terme, Fiavè, San Lorenzo Dorsino e Stenico), accreditata dalla Provincia di Trento e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale (Concessione mineraria R.D. 22 settembre 1930. Autorizzazione prefettizia 7 agosto 1936).

A partire dal 2015 hanno adottato il *Piano per la prevenzione della corruzione* come previsto dalla L. 190/2012. Inoltre, in base al D.Lgs. 231/2011, hanno attuato un *Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo*, cioè un insieme di regole e procedure organizzative per prevenire la commissione dei reati. Tutti i documenti, le informazioni e i dati a riguardo sono consultabili sul sito: www.termecomano.it



IMMAGINE
D'ARCHIVIO
DEL GRANDE
ALBERGO
DELLE TERME.

III. L'ACQUA



L'acqua delle Terme di Comano è una sorgente unica al mondo. Utilizzata da secoli per la cura naturale di pelle, respiro e dell'intero organismo, contiene un tesoro dalle inestimabili virtù: un microbiota con proprietà antinfiammatorie, lenitive, rigeneranti, idratanti e antibatteriche, documentate scientificamente.

È proprio dall'acqua e dallo studio delle sue capacità terapeutiche che si sviluppa l'intera proposta dell'azienda, supportata da costanti e importanti investimenti in ricerca. Ricerche recenti di rilevanza internazionale effettuate sul microbiota dell'acqua termale di Comano, in collaborazione con l'Istituto G.B. Mattei, il CIBIO dell'Università di Trento e altri prestigiosi atenei italiani, hanno consentito di individuare dei microrganismi sconosciuti alla scienza come il *Mezorhizobium comanense*, responsabile dell'azione antinfiammatoria sulla pelle, per il quale l'azienda ha recentemente depositato la domanda di brevetto, a cui farà seguito l'applicazione in ambito dermatologico e dermo-cosmetico.

AZIONE DETERGENTE
DELLE SUPERFICI CUTANEE COPERTE
DA ESSUDATI, SQUAME E CROSTE

AZIONE ANTIALLERGICA
E SEDATIVA DEL PRURITO

AZIONE ANTIFLOGISTICA
SUGLI INFILTRATI
DEI TESSUTI CUTANEI

AZIONE CHERATOPLASTICA
DI STIMOLO SULLA RIGENERAZIONE
DELLO STRATO CORNEO

AZIONE RIPARATRICE
DELLE ANOMALIE
DEL TESSUTO CUTANEO

AZIONE EUDERMICA, LENITIVA,
DECONGESTIONANTE
E REGOLARIZZANTE SULLA PELLE

IV. LE PRESTAZIONI

IV-I. TERAPIE TERMALI

Le terapie sono utilizzabili per la cura delle patologie elencate e riconosciute dal D.M. del 15.12.94; le diciture previste devono essere riportate dal medico curante sulla ricetta di prescrizione.

In rispetto della normativa sanitaria nazionale, ogni persona ha diritto ad usufruire, con oneri a carico del S.S.N., di un solo ciclo nel corso dell'anno solare (1 gennaio – 31 dicembre).

Per un migliore effetto terapeutico, il ciclo di cura consigliato è di almeno 7 giorni (ideale di 12 giorni). In tutti i casi il ciclo di cure convenzionato deve essere completato al massimo entro 60 giorni dalla presentazione della ricetta medica.

L'accesso alla struttura termale con impegnativa INAIL non esclude la possibilità di effettuare un ulteriore ciclo di terapia prescritto dal proprio medico curante per patologie diverse da quelle riconosciute dall'INAIL.

Tutti i cittadini, esclusi gli esenti, sono soggetti al pagamento del ticket; per usufruire di ogni tipologia di esenzione per patologia, età o situazione economica, è obbligatorio indicare sulla ricetta il relativo codice di esenzione.



L'ACQUA TERMAL
DI COMANO UTILIZZATA
SOTTO FORMA DI VAPORE
PER LA CURA DEL RESPIRO.

PATOLOGIE TRATTABILI ALLE TERME DI COMANO E RELATIVO CICLO DI CURA

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIA IN CONVENZIONE CON IL SSN	CICLO DI CURA
PSORIASI	Psoriasi	Balneoterapia (12 Bagni termali)
ECZEMA E DERMATITE ATOPICA	Dermatite di tipo allergico, Dermatite atopica, Eczema da contatto, Eczema costituzionale	
DERMATITE SEBORROICA RICORRENTE	Dermatite seborroica, Acne	
RINOPATIA VASOMOTORIA	Rinite vasomotoria, Rinite allergica, Rinite cronica catarrale semplice, Rinite cronica purulenta, Rinite cronica, Rinite ipertrofica, Rinite iperergica, Rinite secretiva, Rinite perenne	Cure inalatorie (24 Cure inalatorie*)
FARINGOLARINGITE CRONICA	Faringite cronica, Laringite cronica, Tonsillite recidivante, Rinofaringite con interessamento adenoideo, Adenoidite cronica, Cordite, Faringo/laringite, Faringo/tonsillite cronica, Ipertrofia adeno/tonsillare	Cure inalatorie (24 Cure inalatorie*)
SINUSITE CRONICA O SINDROME RINOSINUSITICA CRONICA	Sinusite cronica, Sinusite allergica, Pansinusite, Polipo/sinusite, Polisinusite, Rinoetmoidite, Rinosinusite, Sinusiti croniche recidivanti, Sinusiti iperplastiche	Cure inalatorie (24 Cure inalatorie*)
SINDROMI RINOSINUSITICHE-BRONCHIALI CRONICHE	Sindromi rinosinusitiche-bronchiali croniche, Sindromi rino/sinuso/bronchiali croniche, Sindromi rino-bronchiali croniche, Sindromi sinuso/bronchiali croniche	

CATEGORIA DIAGNOSTICA	PATOLOGIA IN CONVENZIONE CON IL SSN	CICLO DI CURA
BRONCHITE CRONICA SEMPLICE O ACCOMPAGNATA DA COMPONENTE OSTRUTTIVA***	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 asmatiche, Bronchite cronica asmatiche, Bronchite cronica catarrale, Broncopatia asmatiche o spastica, Broncopatia cronica, Broncopatia ostruttiva, Broncopneumopatia cronica, Broncopneumopatia cronica asmatiche, Bronchite cronica a componente ostruttiva, Tracheobronchite cronica, Broncopneumopatie croniche aspecifiche senza segni di insufficienza respiratoria grave e non in fase di riattivazione	Ciclo integrato ventilazioni polmonari (12 Ventilazioni polmonari e 18 cure inalatorie)
POSTUMI DI FLEBOPATIE DI TIPO CRONICO	Postumi di flebopatie di tipo cronico, Insufficienza venosa cronica (varici), Postumi di flebite di tipo cronico, Esiti o postumi di intervento chirurgico vascolare periferico, Varici arti inferiori, Vasculopatia cronica arti inferiori (se venosa), Turbe funzionali vascolari periferiche	Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche (12 idromassaggi**)
LEUCORREA PERSISTENTE DA VAGINITI CRONICHE ASPECIFICHE E DISTROFICHE	Leucorrea persistente da vaginiti aspecifiche e distrofiche, Cervicovaginite distrofica, Vaginite, Cervicovaginite aspecifica	Irrigazioni vaginali (12 Irrigazioni vaginali)
CALCOLOSI DELLE VIE URINARIE E SUE RECIDIVE	Calcolosi delle vie urinarie e sue recidive	Cure idropiniche (12 cure idropiniche)
PSORIASI, DERMATITE ATOPICA E DERMATITE SEBORROICA RICORRENTE	FOTOTERAPIA TOTALE, PARZIALE O TESTA Effettuata sempre in associazione alla balneoterapia. Ciclo con lampade a raggi UVB a banda stretta prescritto dal medico termale in sede di visita di ammissione alle cure. La terapia non rientra tra quelle erogabili in convenzione presso la struttura.	

* le cure inalatorie possono essere suddivise tra inalazioni ed aerosol in base alle indicazioni del medico durante la visita di ammissione.

** le atmosfere degli idromassaggi vengono stabilite dal medico durante la visita di ammissione. È possibile fare un solo idromassaggio al giorno; le indagini medico diagnostiche necessarie per questa tipologia di cura (elettrocardiogramma e doppler venoso) possono essere effettuate all'interno della struttura senza alcun costo aggiuntivo.

***qualora venisse approvato in convenzione con il SSN, il ciclo di Riabilitazione Respiratoria potrebbe essere erogato con il pagamento del solo ticket. Ad oggi è un servizio a pagamento parziale (visita e prestazioni pneumologiche e fisioterapia)

IV-II. BENESSERE E BELLEZZA

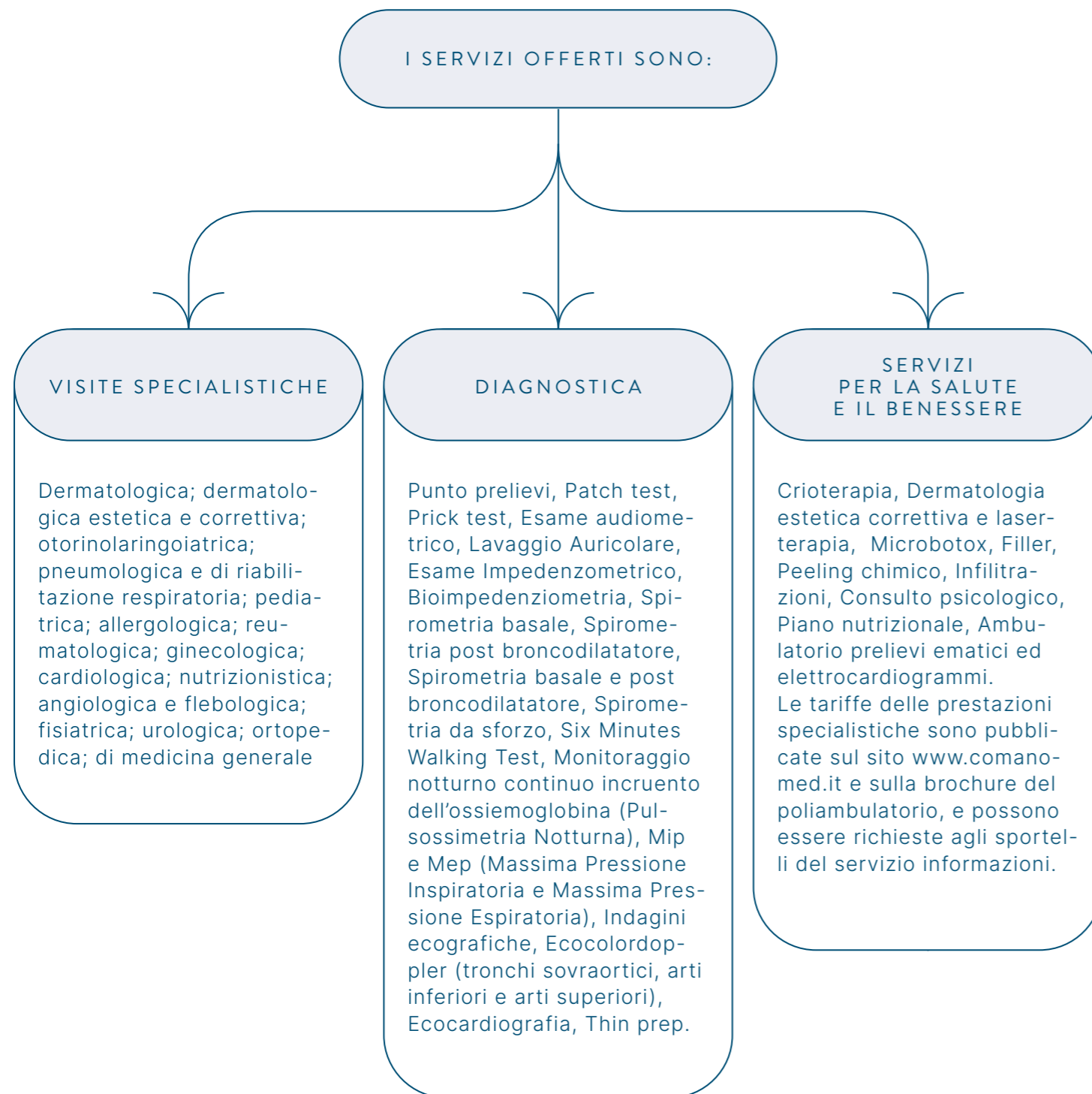


Acqua termale da bere, respirare e in cui immergersi, massaggi, trattamenti estetici, attività all'aria aperta e cosmetici con formulazioni biotech. Dal "Metodo Comano", la filosofia che unisce termalismo, natura, esperienza, competenza e ricerca scientifica, nascono percorsi e programmi con obiettivi specifici di salute, bellezza e relax, ideali per chi desidera rigenerarsi, prendersi cura di sé e recuperare salute, equilibrio e serenità.

Per rispondere a tutte queste esigenze, il centro termale dispone di un centro benessere dove è possibile effettuare massaggi, trattamenti estetici per viso e corpo, rituali di bellezza e trattamenti di fisioterapia e riabilitazione, prenotabili al telefono o direttamente presso il reparto.



Il centro termale è dotato di un poliambulatorio multidisciplinare, Comano Med, che propone visite specialistiche e servizi diagnostici a carattere privato (e quindi a carico dei richiedenti).



V. I PRINCIPI



UGUAGLIANZA

Le Terme di Comano si impegnano ad erogare le proprie prestazioni senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, cultura opinione politiche e ceto sociale, a garanzia del principio di uguaglianza nell'accesso alle cure e nella qualità dei servizi. Pur garantendo a tutti il medesimo livello di qualità, particolare attenzione viene rivolta alle categorie sociali più deboli (bambini, disabili, anziani). Il cittadino è titolare del diritto alla salute e gli vengono garantiti continuità assistenziale e approccio unitario ai bisogni di salute secondo criteri di appropriatezza, efficacia e sicurezza.



IMPARZIALITÀ

I servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività, equità, trasparenza ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Le modalità di erogazione delle prestazioni garantiscono un programma terapeutico continuativo. In caso di sospensione, interruzione momentanea o irregolarità nell'erogazione dei servizi, la struttura termale si impegna a darne puntuale comunicazione ai propri ospiti e procedere al tempestivo recupero o alla nuova prenotazione della prestazione sospesa.



EFFICIENZA ED EFFICACIA

I trattamenti vengono eseguiti con le migliori tecniche finalizzate all'utilizzo delle proprietà terapeutiche dell'acqua termale, in modo che l'ospite ottenga il massimo beneficio dalle terapie. Per soddisfare i suoi bisogni terapeutici vengono adottate tutte le misure idonee e periodicamente aggiornati Protocolli e Percorsi di cura condivisi dallo staff medico e sanitario. L'introduzione di nuove tecnologie avviene secondo i principi HTA.

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di presentare osservazioni o reclami allo scopo di migliorare il servizio offerto e di accedere alle informazioni che riguardano i servizi e i trattamenti. Al termine del ciclo di cura, se previsto o su specifica richiesta, viene fornita ai pazienti la lettera di dimissione. La lettera rappresenta anche uno strumento di informazione per il medico curante assicurando in tal modo la continuità terapeutica.

RISERVATEZZA

Il rapporto con i pazienti è improntato alla massima riservatezza, nel rispetto della normativa a tutela della protezione dei dati personali sensibili. Il personale agisce nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni raccolte.



DIGNITÀ

Ne ssuna delle esigenze diagnostiche o terapeutiche deve compromettere la dignità ed il rispetto della persona. Ogni ospite ha diritto di essere trattato con cortesia, premura ed attenzione.

VI. STANDARD DI QUALITÀ

Le Terme di Comano sono accreditate dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione delle cure termali. L'accreditamento è uno strumento per promuovere l'efficacia e l'appropriatezza nella pratica clinica.

VI-I. VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Le Terme di Comano possono inviare o consegnare ai propri pazienti questionari di gradimento finalizzati a una valutazione dei propri prodotti e servizi. I questionari, diversificati in base alla tipologia di servizio fruito dal paziente, vengono elaborati dal personale del centro termale. La soddisfazione dell'utente si ritiene standard se viene raggiunta la media di 75% (buono), in un intervallo compreso tra 0% (insufficiente) e 100% (ottimo).

VI-II. RECLAMI

L'utente può esporre un reclamo rispetto alla qualità dei servizi e manifestare la sua opinione attraverso la compilazione del questionario di valutazione oppure, in casi di particolare gravità, rivolgendosi alla responsabile dell'accettazione termale, o scrivendo una mail a:



SEGRETERIA@TERMECOMANO.IT

VI-III. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Il Direttore Sanitario, lo staff medico e tutti gli operatori della struttura collaborano costantemente per il controllo e il miglioramento della qualità dei servizi relativi a:

REGISTRAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ,
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

SICUREZZA DELLA STRUTTURA E DELLE
APPARECCHIATURE IN DOTAZIONE

ADEGUATEZZA
DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

AGGIORNAMENTO DEI MEDICI
E DELLE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI

CONTROLLO CONTINUO SULL'ACQUA TERMALE UTILIZZATA SIA
SOTTO IL PROFILO BATTERIOLOGICO CHE SULLA SUA EFFICACIA

APPROPRIATEZZA
DELLE CURE

VI-IV. STANDARD DI SICUREZZA PER GLI UTENTI

L'Azienda adotta strumenti e procedure per garantire la sicurezza di ospiti e operatori. Il personale del centro termale è formato per trattamenti di primo intervento ed uso del defibrillatore semiautomatico; negli ambulatori medici sono presenti farmaci e strumenti per il pronto soccorso ed è garantita, attraverso una idonea programmazione degli orari e dei turni di servizio, la continuità della presenza medica nell'orario di apertura del centro termale. I medici e il personale infermieristico sono in possesso del certificato *BLS-D (Basic Life Support - Defibrillation)*. Tutta la strumentazione e le apparecchiature utilizzate vengono regolarmente controllate e revisionate, come previsto dalla legislazione vigente. Vengono inoltre effettuati i controlli di legge sulle acque (D.G.P. di Trento n.2815 del 03.12.2004, provvedimento 13/01/2005 della normativa italiana e linee guida per il controllo della legionellosi - Conferenza Stato Regioni 07/05/2015), e regolari esercitazioni anti-incendio (7.4 allegato VII del D.M. 10.03.1998).

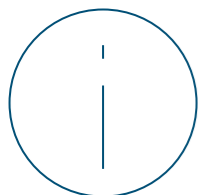
Sono inoltre stati attivati presso la Direzione del centro termale:

- il Comitato per la prevenzione della diffusione della malattia da Legionella *Pneumophila* ed il relativo Piano di autocontrollo delle acque;
- Il Comitato per la prevenzione della diffusione dell'epidemia da Sars - Cov 2 con la presenza di un referente COVID della struttura come previsto dalla vigente normativa.

VI-V. RIMBORSO

Il rimborso è previsto nei casi in cui il paziente, per motivi di carattere medico o gravi motivi personali, non possa proseguire o completare le terapie o i servizi precedentemente prenotati ed autorizzati, e non vi sia la possibilità di recuperare gli stessi nel corso della stagione termale in corso oppure della successiva. La richiesta di rimborso deve essere effettuata presso l'accettazione termale, alla responsabile del reparto, presentando la documentazione che attesti l'effettiva necessità di interruzione dei servizi. L'azienda termale provvederà al rimborso tramite bonifico o, se lo riterrà, attraverso l'emissione di un voucher di pari valore, da spendere presso le proprie strutture e servizi.

VII. INFORMAZIONI UTILI



VII-I. PERIODO DI APERTURA



La stagione termale è prevista indicativamente da aprile a novembre. Il centro termale, il poliambulatorio specialistico *Comano Med* e tutti i reparti sono aperti tutti i giorni dalle 8.30 alle 17.30, ad eccezione del pomeriggio della domenica e delle festività infrasettimanali. Tutte le prestazioni e i servizi vengono effettuati su richiesta e prenotazione, secondo disponibilità. La stagionalità e gli orari di apertura possono comunque variare per esigenze aziendali, per questo si consiglia di verificare sempre sul sito www.termecomano.it o telefonando al numero 0465 763300.

VII-II. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI - PRENOTAZIONE CURE TERMALI E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE A PAGAMENTO

L'accesso alle cure termali avviene tramite visita medica di ammissione. La prenotazione anticipata è obbligatoria e può essere effettuata:

- Compilando il form presente sul sito [HTTPS://WWW.TERMECOMANO.IT/](https://www.termecomano.it/)
- Inviando una mail all'indirizzo info@termecomano.it con i dati anagrafici di chi deve effettuare i trattamenti, la tipologia dei servizi richiesti e gli orari di preferenza
- Telefonando al numero 0465 763300 (dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 17.00, nel periodo di apertura stagionale - dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 nel periodo di chiusura).

VII-III. MASSAGGI, ESTETICA E I PERCORSI TERMALI

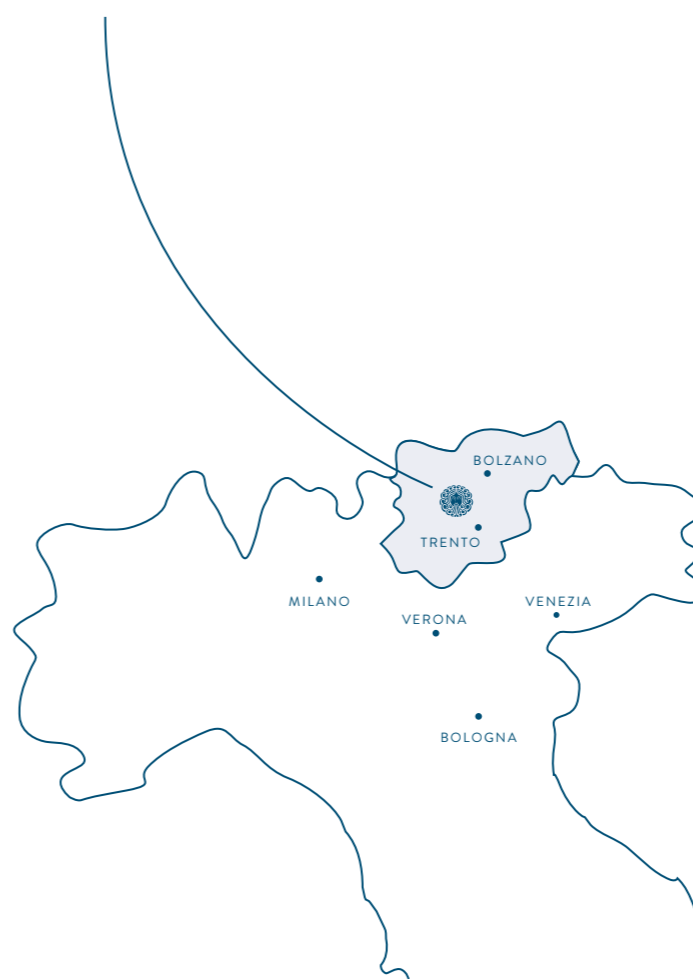


Le prestazioni vengono effettuate secondo disponibilità e su prenotazione, prima dell'arrivo o direttamente al centro termale.

La prenotazione anticipata può essere effettuata:

- Inviando una mail all'indirizzo spa@termecomano.it indicando i dati anagrafici di chi deve effettuare i trattamenti e i servizi richiesti, oppure fornendo un recapito telefonico al quale essere ricontattati.
- Telefonando al numero 0465 763300 o 0465 763400 (dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 17.00 nel periodo di apertura stagionale - dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 nel periodo di chiusura).

VII-IV. COME RAGGIUNGERCI



In auto

Autostrada del Brennero - A22 uscita Trento Nord o Sud; al casello prendere la direzione Madonna di Campiglio e in 30 km si raggiungono le Terme di Comano. Da Brescia è consigliata la SS del Caffaro (km 100).

In treno

Arrivo alla stazione ferroviaria di Trento con treni regionali o ad alta velocità. Proseguimento con autobus di linea Trentino Trasporti per Terme di Comano - Ponte Arche (tel. 0461 821000 - www.ttesercizio.it). La stazione degli autobus del trasporto pubblico si trova a pochi metri dalla stazione ferroviaria. Collegamenti diretti da Verona, Bologna, Firenze Campo di Marte, Roma (tel. 892021 - www.trenitalia.com)

In aereo

Voli da tutta Italia delle principali compagnie aeree su l'aeroporto Valerio Catullo di Verona. Il collegamento è con il bus-navetta fino alla stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova e poi con il treno fino a Trento, quindi servizio autobus Trentino Trasporti con varie corse giornaliere fino alle Terme di Comano - Ponte Arche.



SHARE AND FOLLOW US

#TERMEDICOMANO

@TermediComano