



# TERME DI ARTA

dove l'acqua cura e il tempo rallenta

## CARTA DEI SERVIZI

### TERME DI ARTA

Via Nazionale Avosacco, 1  
33022 Arta Terme (UD) Italia

[www.termediarta.it](http://www.termediarta.it)

Tel. 0433 929320  
E-mail: [info@termediarta.it](mailto:info@termediarta.it)

*Gentili Ospiti,*

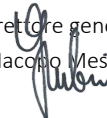
*è con grande piacere che vi diamo il benvenuto alle Terme di Arta. La presente Carta dei Servizi rappresenta per noi uno strumento di trasparenza e di dialogo, attraverso il quale intendiamo condividere con voi i principi, gli impegni e gli standard che guidano quotidianamente la nostra attività.*

*Vi invitiamo a prenderne visione con attenzione: in queste pagine troverete informazioni utili a conoscere meglio i servizi offerti, i vostri diritti e le modalità con cui ci impegniamo a garantire qualità, sicurezza e benessere.*

*La vostra fiducia è per noi motivo di orgoglio e stimolo a migliorare costantemente, affinché ogni esperienza alle Terme di Arta sia all'altezza delle vostre aspettative.*

*Con viva cordialità.*

PromoTurismoFVG  
Il Direttore generale  
ing. Iacopo Mestroni



**Indice Carta dei Servizi Terme di Arta**

<b>1. Le Terme di Arta</b> .....	<b>4</b>
1.1 Presentazione dello Stabilimento .....	4
1.2 Le acque termali delle Terme di Arta.....	4
1.3 Come arrivare alle Terme di Arta .....	4
1.4 Come contattarci .....	4
1.5 Caratteristiche.....	4
<b>2. La “Mission”</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Percorso per l’utilizzazione dei servizi</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Le metodiche erogate dalle Terme di Arta</b> .....	<b>5</b>
4.1 Percorsi terapeutici.....	6
4.2 Altri servizi delle Terme di Arta .....	6
<b>5. Il personale delle Terme di Arta</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Le prestazioni sanitarie</b> .....	<b>7</b>
6.1 Prestazioni erogate in regime convenzionato e modalità di accesso .....	7
6.2 Cure termali erogate in regime convenzionato .....	7
6.3 Medicina fisica e riabilitazione .....	8
<b>7. Cicli di cura erogati in regime privato</b> .....	<b>8</b>
7.1 Cure termali erogate in regime privato .....	8
7.2 Visite mediche.....	9
7.3 Diagnostica e prestazioni specialistiche.....	9
7.4 Medicina fisica e riabilitazione .....	9
<b>8. Tempi di attesa</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Rilascio di referti e certificati</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Rispetto della privacy</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</b> .....	<b>9</b>
<b>12. Segnalazioni e reclami</b> .....	<b>10</b>
<b>13. Regolamento delle Terme di Arta – prestazioni in convenzione</b> .....	<b>10</b>
<b>14. Regolamento delle Terme di Arta – prestazioni private</b> .....	<b>10</b>
<b>15. Diritti della persona assistita</b> .....	<b>11</b>
<b>16. Doveri della persona assistita</b> .....	<b>11</b>
<b>17. Le prestazioni e i servizi non sanitari</b> .....	<b>12</b>
17.1 Area wellness .....	12
17.2 Area estetica .....	12
17.3 Palestra fitness.....	12
<b>18. Futuri ampliamenti</b> .....	<b>12</b>
<b>19. Orari di apertura cure e servizi</b> .....	<b>13</b>

## 1. Le Terme di Arta

### 1.1 Presentazione dello Stabilimento

Arta Terme (Darte in friulano) è un comune di 1.997 abitanti in provincia di Udine. Arta Terme è situata nella valle del Tagliamento e presenta un paesaggio montano molto suggestivo. Molti gli itinerari per escursioni a piedi, in mountain-bike o a cavallo attraverso boschi e praterie, oppure possibilità di praticare altri sport come la pesca delle trote o la discesa in canoa nei torrenti But e Chiarsò. Sia d'estate che d'inverno, le Terme di Arta accolgono gli ospiti in un'atmosfera rilassante. La tradizione termale di Arta affonda le radici nel passato: le proprietà benefiche e curative delle sue acque sulfuree erano infatti conosciute e apprezzate già al tempo dei Romani. La notorietà delle sue acque termali si mantenne durante i secoli: nel 1800 tra i suoi estimatori troviamo il poeta Giosuè Carducci che rimase incantato dalle bellezze di Arta e della Carnia. Dall'inizio del 1900 la nobiltà friulana e veneta si recava ad Arta attratta dalle proprietà dell'acqua e dal particolare microclima alpino di fondovalle. Oggi come in passato, le acque termali e i trattamenti con esse effettuati rappresentano una delle attrattive principali delle Terme di Arta. Il Centro Benessere Fonte Pudia è articolato in quattro edifici recentemente rinnovati e rimodernati, dove trovano spazio sia le classiche cure termali riconosciute e autorizzate dal Ministero della Salute - la cura idropinica, la crenoterapia inalatoria, la fango-balneoterapia e la balneoterapia - sia una sezione di medicina fisica e riabilitazione; inoltre gli stabilimenti termali dispongono di un attrezzato centro di estetica, di un centro benessere - dotato di piscina, idromassaggi, saune e bagni turchi - e di una moderna palestra fitness. Da fine 2023 sono operative le nuove piscine dotate di scivolo, giochi d'acqua e vasca esterna, che pongono le Terme di Arta fra i più importanti centri benessere a cavallo del confine fra Austria e Italia. Immerse nella rilassante cornice dell'incontaminato paesaggio delle Alpi carniche, le Terme di Arta sfruttano le acque della fonte Pudia, già conosciute dai romani per le proprietà terapeutiche. L'acqua sgorga a 9 °C ed ha il caratteristico odore dovuto alla presenza di acido solfidrico; è indicata nelle affezioni croniche dell'apparato respiratorio, nelle malattie della pelle e del sistema osteo-artro-muscolare e nelle vasculopatie periferiche. Le Terme di Arta offrono tutto ciò che riguarda l'idroterapia, quindi bagni, fanghi, idromassaggi, piscina e sauna.

### 1.2 Le acque termali delle Terme di Arta

L'espressione "acqua Pudia" deriva dal latino aqua putens, termine che le fu probabilmente attribuito dagli abitanti dell'insediamento romano di Julium Carnicum (52 a.C.), località importante lungo la via del Norico. L'acqua termale era già utilizzata all'epoca romana, come dimostrano alcuni scavi archeologici presso il comune di Zuglio, sorto sopra i resti dell'insediamento romano. L'acqua Pudia, classificata come acqua minerale solfato-calcico-magnesico-solfurea, è incolore, limpida, dal caratteristico odore solforoso e dal sapore amarognolo.

### 1.3 Come arrivare alle Terme di Arta

In auto: A23 Palmanova-Tarvisio, uscita Carnia, poi S.S. 52 e 52bis per km 18.

In treno: linea Venezia-Tarvisio, stazione di Carnia, km 22. Arta Terme è collegata alla Stazione di Carnia da un servizio bus.

Per gli orari consultare il sito [www.termediarta.it](http://www.termediarta.it).

### 1.4 Come contattarci

La segreteria delle terme è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.30. La domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 19.30. In questi orari è possibile contattarci telefonicamente al numero 0433 929320. Inoltre, è sempre possibile contattare la segreteria anche via e-mail all'indirizzo [info@termediarta.it](mailto:info@termediarta.it).

### 1.5 Caratteristiche

Le Terme di Arta gestiscono un complesso formato da quattro edifici integrati tra loro: il primo, degli anni Sessanta, si deve all'architetto udinese Gino Valle, che ha creato un edificio suggestivo, orientaleggiante nelle linee del tetto che oggi ospita, oltre alla reception e al bar, gli uffici, gli ambulatori medici, l'area per la fango-balneo terapia, l'area per le cure inalatorie e l'area riabilitativa oltre al punto ristoro e al punto informativo. Il secondo, degli anni ottanta a opera dell'architetto Varnier, ospita l'area di estetica, la palestra, il salone parrucchiera e gli spogliatoi a servizio delle piscine e dell'area wellness che si

trovano nel terzo edificio, dei primi anni duemila, noto con il nome di “Palazzo delle acque” e nel quarto edificio, aperto al pubblico a fine 2023. Tutt’intorno alla struttura si trova un parco che ospita vari impianti sportivi (minigolf, padel, tennis) e che è il punto di arrivo della ciclabile Tolmezzo-Arta Terme. L’acqua utilizzata nei trattamenti termali – bevande, inalazioni, bagni e fanghi – è quella della fonte Pudia (dal latino putens, puzzolente, per il sentore di uova marce dovuto alla sua natura sulfurea), che sgorga poco a monte dello stabilimento. Le Terme offrono anche, grazie all’equipe estetica del Centro benessere, numerosi trattamenti estetici e attrezzature per il fitness (palestra) e organizzano settimane all’insegna del relax in collaborazione con gli alberghi della zona.

## 2. La “Mission”

PromoTurismoFVG persegue come obiettivo generale il raggiungimento dello stato di benessere dei suoi utenti, utilizzando – a seconda delle necessità – i diversi servizi dello stabilimento termale di Arta: cure termali, fisioterapia, visite specialistiche ma anche wellness, fitness ed estetica, in un concetto più ampio di benessere che pone la persona al centro di un percorso multidisciplinare. Le Terme si avvalgono infatti della collaborazione di medici ed operatori specializzati che operano avendo sempre presente il risultato da ottenere, che è il miglioramento della qualità di vita delle persone che si sottopongono alle diverse cure e trattamenti nel rispetto dei principi di cui sopra, rispettando i criteri di eguaglianza e riconoscendo i diritti delle persone fragili, chiedendo nel contempo a tutti gli ospiti il rispetto degli altri utenti presenti in struttura e il rispetto del lavoro degli operatori.

## 3. Percorso per l’utilizzazione dei servizi

Il cliente che intende usufruire delle cure dello stabilimento termale di Arta può entrare attraverso l’ingresso principale e chiedere informazioni al personale preposto nel punto di accoglienza nella hall a piano terra dell’edificio “Valle”; qui i clienti potranno soddisfare le loro richieste per le procedure organizzative e burocratiche finalizzate ad usufruire dei servizi sanitari e ludici dello stabilimento. Per delucidazioni su indicazioni e/o controindicazioni mediche sulle varie metodiche o tecniche di cura il cliente dovrà invece rivolgersi allo staff medico delle Terme o alla Direttrice Sanitaria che stabilirà, attraverso una anamnesi dettagliata ed una visita – avvalendosi al bisogno di medici esperti, la possibilità o meno di usufruire dei numerosi percorsi di cura e riabilitazione; tale consulto viene effettuato tramite prenotazione che può essere effettuata sempre in reception.

## 4. Le metodiche erogate dalle Terme di Arta

Lo stabilimento termale di Arta è uno tra i più aggiornati in Italia. La filosofia nell’uso di elementi naturali e fisici per la cura e la riabilitazione di svariate patologie dell’uomo è rimasta ecologicamente incontaminata grazie all’azione dei vari amministratori degli enti pubblici nel corso degli anni. Lo sforzo politico per preservare tale risorsa ha permesso di mettere a punto degli impianti per la fango-balneo terapia tra i più completi per quanto riguarda il rispetto di norme ecologico-sanitarie. All’interno dello stabilimento delle Terme di Arta le prestazioni sanitarie sono erogate sia in regime privatistico che in regime convenzionato, limitatamente alle cure termali e alla fisioterapia.

Le principali cure termali sono le seguenti:

- fango con doccia di annettamento;
- fango con bagno;
- balneoterapia per malattie artroreumatiche e dermatologiche;
- cure idropiniche;
- aerosol, docce nasali, humages, inalazioni caldo-umide, nebulizzazioni collettive.

Le indicazioni terapeutiche:

- malattie circolatorie;
- patologie artro-reumatiche;
- patologie del fegato e delle vie biliari;

- patologie dell'apparato digerente;
- patologie della pelle;
- patologie dell'apparato locomotore;
- patologie dell'apparato respiratorio.

Le altre prestazioni sanitarie sono la fisioterapia e la riabilitazione.

#### 4.1 Percorsi terapeutici

Lo stabilimento termale di Arta ha adottato la metodica personalizzata per i suoi interventi, al fine di dare una risposta articolata ai bisogni del singolo con l'obiettivo di non medicalizzare l'individuo ma di dare delle risposte tecniche sanitarie ad una persona da rispettare nelle sue componenti psicologiche, sociali e fisiche. Per tale motivo la persona che entra nel nostro Stabilimento per usufruire delle cure termali viene visitata dal personale medico al fine di identificare i bisogni ed organizzare una risposta articolata e personalizzata orientata sui servizi offerti. Il medico si interfaccia anche con gli utenti che necessitano di cicli di cura di riabilitazione e che non dispongono di una prescrizione rilasciata da altro specialista. In considerazione della mission aziendale, la riabilitazione fisica è solo uno dei parametri di valutazione del percorso riabilitativo. L'ambiente, la disponibilità del personale, la cura nei particolari orientati all'accoglienza, sono alcuni dei bisogni che una persona che presenta problematiche di salute ha diritto di avere. Il nostro orientamento è quello di rendere il soggiorno del nostro utente una esperienza da ricordare positivamente sia per il beneficio fisico delle cure che per quello psichico, in modo tale da realizzare un modello di trattamento che preveda l'integrazione tra il benessere fisico ed il piacere psichico nella convinzione che diversi elementi possano concorrere a raggiungere il benessere personale. A tal fine l'Utente può interfacciarsi con tutto il personale indicando le proprie preferenze/esigenze: sarà compito di ogni singolo operatore, nei limiti concessi dalla struttura organizzativa, creare un percorso che rispetti le credenze religiose e le tradizioni culturali e le preferenze degli Utenti. Le visite di ammissione (obbligatorie prima dell'inizio delle cure termali) si effettuano tutti i giorni, salvo domenica e festivi, indicativamente dalle ore 7.00 alle ore 14.00. In alta stagione, nei mesi di luglio, agosto e settembre, vengono programmate, se necessario, visite anche nel pomeriggio della domenica così da consentire una riduzione dell'attesa prima delle cure e dare risposta alle persone che abbinano il percorso di cura a un soggiorno benessere presso le strutture del territorio. Tutte le prestazioni, comprese la visita di ammissione alle cure e l'attività specialistica, vengono effettuate unicamente su prenotazione.

#### 4.2 Altri servizi delle Terme di Arta

All'interno del nostro Stabilimento sono previsti dei servizi utili ai fini di rendere più confortevole la permanenza del cliente come il servizio bar, localizzato nell'edificio "Valle" con tavoli a sedere interni ed esterni e con la possibilità di usufruire anche di spuntini veloci dolci e salati. Sono presenti anche distributori automatici di viveri e bevande sia fredde che calde per sopperire al punto bar negli orari di chiusura dello stesso.

### 5. Il personale delle Terme di Arta

La suddivisione per competenze e ruoli del personale delle terme tiene conto delle varie professionalità necessarie alla erogazione dei Servizi sanitari del complesso e si suddivide in:

- personale tecnico per le manutenzioni ordinarie e straordinarie dei vari settori dello stabilimento termale, da quelli elettromedicali (per i quali ci si avvale di ditta esterna specializzata) a quelli idraulici, elettrici e edili. Al fine di garantire un servizio manutentivo sicuro e di qualità, dopo un periodo di monitoraggio in cui il servizio manutenzioni e pulizie era affidato a una ditta esterna, PromoTurismoFVG ha scelto di internalizzare il servizio manutenzioni e pulizie per poter intervenire in maniera più tempestiva in caso di necessità;
- personale di front-office, dedicato all'accoglienza ed all'informazione dei clienti;
- personale addetto alla esecuzione della fango-balneoterapia e delle cure inalatorie (operatore/trice termale) formato attraverso esperienza pluriennale;

- personale sanitario termale, composto da medici con esperienza termale. Il compito è quello della visita di accoglienza per i clienti afferenti ai trattamenti termali e di guardia medica per tutto il tempo di apertura dell'area sanitaria dello stabilimento termale, al fine di identificare e risolvere problemi sanitari dei clienti;
- Direttore Sanitario con compiti di organizzazione, supervisione e programmazione per il personale ed i servizi della struttura in collaborazione con il Direttore delle Terme;
- personale fisioterapico;
- personale di assistenza ai bagnanti per l'attività di piscina;
- personal trainer per l'attività di fitness;
- personale adibito al reparto di estetica con idonea qualifica professionale.

## 6. Le prestazioni sanitarie

### 6.1 Prestazioni erogate in regime convenzionato e modalità di accesso

L'utente che intende svolgere delle cure in regime convenzionato deve rivolgersi allo sportello delle Terme di Arta in orario di apertura o telefonare al numero della reception (0433 929320). Nel caso in cui la persona si presenti allo sportello, gli impiegati verificano che l'impegnativa sia compilata correttamente in ogni sua parte e che vi siano prescritte delle terapie che rientrano fra quelle che la struttura può erogare in convenzione. Verificata la correttezza formale dell'impegnativa, in caso di prescrizione di cure termali, viene prenotata la visita di ammissione alle cure e contestualmente viene prenotato anche il ciclo di trattamenti prescritti. Il giorno della visita medica viene effettuata la registrazione dell'utente: in sede di visita il medico potrebbe rilasciare un referto in cui sconsiglia l'esecuzione delle terapie o richiede ulteriori accertamenti diagnostici prima di autorizzarne l'erogazione. In tal caso il ciclo di terapie non viene erogato fino al raggiungimento del nulla osta all'esecuzione delle cure stesse. Il giorno di inizio dei trattamenti l'utente deve presentarsi allo sportello per effettuare l'accettazione e pagare la quota ticket, qualora dovuta, in contanti, con assegno o tramite carta di pagamento. Successivamente viene fatto accomodare nella sala d'attesa delle aree in cui vengono effettuati i trattamenti, dove sarà chiamato dall'operatore in base all'orario dell'appuntamento. Alle Terme di Arta è possibile anche effettuare dei cicli di fisioterapia in convenzione. In tal caso, verificata la correttezza formale dell'impegnativa, non è necessario prenotare la visita di ammissione alle cure ma vengono direttamente prenotate le prestazioni prescritte. L'utente viene informato che il giorno della prima seduta dovrà recarsi nuovamente allo sportello dell'accettazione per il pagamento del ticket.

Le prestazioni possono essere saldate mediante strumenti di pagamento tracciabili, quali:

- carte di debito, carte di credito e bancomat;
- bonifico bancario;
- assegno bancario non trasferibile.

Il pagamento in contanti è ammesso esclusivamente nei limiti previsti dalla normativa vigente e compatibilmente con le disposizioni organizzative della struttura.

Successivamente verrà fatto accomodare nella sala d'attesa della struttura. Nel caso di prenotazione telefonica l'utente viene invitato a leggere l'impegnativa e, in base a quanto comunicato, in caso di cure termali vengono prenotati la visita di ammissione e il ciclo di cure, mentre per la fisioterapia vengono concordate le date per l'esecuzione delle sedute prescritte. L'utente viene avvisato che, qualora l'impegnativa non risultasse conforme a quanto previsto dalla normativa vigente o nel caso in cui vi sia stato un errore nella lettura delle informazioni in essa contenute, le prestazioni potrebbero non venir erogate. Tale verifica può essere effettuata al più tardi il giorno della visita di ammissione alle cure in fase di registrazione o, in caso di fisioterapia, il giorno della prima seduta. Da questo punto in avanti la procedura di accettazione segue il normale iter adottato per chi prenota le cure direttamente allo sportello.

### 6.2 Cure termali erogate in regime convenzionato

Presso lo stabilimento termale è possibile sottoporsi alle seguenti cure termali in regime convenzionato:

- fango con bagno/doccia di annetamento;

- fango con bagno terapeutico;
- bagno per malattie artroreumatiche;
- bagno per malattie dermatologiche;
- inalazione umida diretta;
- aerosol;
- humages;
- nebulizzazione;
- cura idropinica.

### 6.3 Medicina fisica e riabilitazione

Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice (cod. 93.11.2):

- rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice (cod. 93.11.4);
- training del passo (93.22);
- esercizio assistito in acqua (93.31.1).

Rieducazione motoria individuale (cod. 93.11.1), con uso di terapie fisiche strumentali di supporto (cod. 93.11.H), in disabilità complesse con uso di terapie fisiche strumentali di supporto (cod. 93.11.2).

## 7. Cicli di cura erogati in regime privato

Anche nel caso di prestazioni erogate in regime privato l'utente può prenotare sia telefonicamente (0433 929320) che di persona presentandosi allo sportello delle Terme di Arta in orario di apertura. Nel caso di visita con il medico viene fissato un appuntamento compatibile con le esigenze dell'utente. Per quanto riguarda i cicli di cura vengono prenotati sia il ciclo di cure/terapie che la visita di ammissione alle cure stesse per valutare l'eventuale presenza di controindicazioni alla loro esecuzione. Il medico alla fine della visita rilascia un referto con l'indicazione delle cure da eseguire. Nel caso la visita dia esito positivo l'utente può recarsi nuovamente allo sportello per effettuare il pagamento delle prestazioni utilizzando contanti (nei limiti stabiliti dalla legge), carte di pagamento. In caso di pagamento tramite bonifico l'accredito dovrà pervenire prima dell'inizio del ciclo di cure.

### 7.1 Cure termali erogate in regime privato

Presso lo stabilimento termale è possibile sottoporsi alle seguenti cure termali in regime privato:

- bagno per malattie artroreumatiche;
- bagno per malattie dermatologiche;
- bagno termale con idromassaggio;
- fango con doccia di annettamento;
- fango mani/piedi;
- fango e bagno termale con idromassaggio;
- fango e bagno;
- massaggio generale post fango 20';
- idromassaggio aggiunto;
- inalazione umida diretta;
- aerosol;
- humage;
- nebulizzazione;
- irrigazione nasale;
- doccia nasale micronizzata;
- cura idropinica.

## **7.2 Visite mediche**

Visita di ammissione alle cure (per i cicli resi in regime privato).

## **7.3 Diagnostica e prestazioni specialistiche**

Presso lo stabilimento termale è possibile usufruire delle seguenti prestazioni:

- iniezione;
- medicazione;
- registrazione pressione arteriosa;
- mesoterapia.

## **7.4 Medicina fisica e riabilitazione**

Vengono erogati i seguenti servizi di riabilitazione:

- rieducazione motoria individuale (anche in acqua);
- esercizi posturali-propriocezionali individuali;
- massoterapia per drenaggio linfatico;
- massoterapia.

## **8. Tempi di attesa**

In base alla gravità del caso e al risultato atteso vengono concordati i criteri di priorità d'accesso alle prestazioni dagli organi prescrittori. La segreteria del Centro dispone comunque di agende elettroniche dalle quali sono sempre verificabili con la massima trasparenza le prenotazioni in essere ed i tempi di attesa. I tempi di attesa delle prestazioni erogate in regime convenzionato sono presenti sul sito [www.termediarta.it](http://www.termediarta.it). Mediamente i tempi di attesa per le prestazioni erogate in regime privato non superano i 5 giorni d'attesa.

## **9. Rilascio di referti e certificati**

Ogni visita specialistica prevede il rilascio di un referto riportante, oltre ai dati dell'utente, anche l'ipotesi diagnostica e tutte le osservazioni e indicazioni terapeutiche che il medico ritiene utili. I referti vengono consegnati all'utente al termine della visita. Certificati medici, su richiesta dell'utente, vengono rilasciati per gli usi consentiti dalla Legge, dal Medico Specialista. I certificati vengono consegnati all'utente al termine della visita. Qualora, per problemi tecnici, non sia possibile consegnare immediatamente il certificato medico, lo stesso potrà essere ritirato successivamente dall'interessato o da altra persona delegata previa compilazione dell'apposita modulistica reperibile in reception.

## **10. Rispetto della privacy**

Nel Centro vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente ai sensi del Regolamento UE 2016/679, al D.Lgs 196/2003 ed alla "Privacy Policy" aziendale (consultabile dal sito [www.promoturismo.fvg.it](http://www.promoturismo.fvg.it)). All'atto della presa in carico è adottato il modulo per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro (diagnosi, cura e riabilitazione) con strumenti digitali ed analogici. È rispettata la Privacy e la riservatezza durante tutti i trattamenti.

## **11. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro**

Lo stabilimento ha elaborato la sorveglianza degli eventi sentinella. Attraverso il sistema di Incident Reporting si impegna a programmare e ad attivare azioni per prevenire danni e disagi all'utenza. I moduli da utilizzare per segnalare eventuali criticità sono disponibili presso la segreteria. Il Centro attua le disposizioni contenute nel T.U. sulla salute e sicurezza sul lavoro n. 81/2008 (ed eventuali successive integrazioni). Il Centro opera all'interno di locali che non presentano barriere architettoniche. Sono presenti servizi igienici attrezzati per gli utenti non autosufficienti. Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

## 12. Segnalazioni e reclami

Nel caso l'utente individui delle criticità può inviare segnalazioni o reclami rivolgendosi all'U.R.P. delle Terme di Arta. Le segnalazioni possono essere fatte pervenire in forma anonima o firmate; in questo secondo caso il responsabile dell'U.R.P., al termine delle verifiche circa le criticità segnalate, fornisce all'utente una risposta in merito alla segnalazione / reclamo. Vi sono diverse modalità per far pervenire le proprie segnalazioni:

- utilizzando le apposite cassette di segnalazioni posizionate all'interno delle sedi compilando il modulo a disposizione (Segnalazioni/Reclami/Suggerimenti);
- tramite mail all'indirizzo e-mail: [urp@termediarta.it](mailto:urp@termediarta.it);
- di persona agli sportelli delle sedi compilando il modulo sopra descritto;
- direttamente al responsabile U.R.P. nella sede di Via Nazionale Avosacco (su appuntamento);
- il Responsabile dell'U.R.P. è la Dr.ssa Margherita De Conti (0433 929320); in sua assenza, ci si può riferire direttamente a Mirela Ahmetovic – Responsabile Front Office.

## 13. Regolamento delle Terme di Arta – prestazioni in convenzione

Tutti gli utenti delle Terme di Arta sono pregati di rivolgersi in segreteria per:

- concordare gli appuntamenti delle sedute presentando la richiesta del MMG o dello specialista. Per le cure termali e/o riabilitative erogate in convenzione è necessario presentare una impegnativa del MMG o dello specialista di branca correttamente compilata in ogni sua parte. Saranno accettate solo le impegnative riportanti prescrizioni conformi con la normativa vigente. Prima di poter sottoporsi al ciclo di cure termali l'utente dovrà sottoporsi ad una visita di ammissione ricompresa nel ciclo stesso;
- pagare il Ticket alla prima seduta;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali (Regolamento UE privacy 2016/679);
- prendere visione della Carta dei Servizi/Regolamento del Centro;
- eventuali altre informazioni.

Il consenso informato all'esecuzione delle prestazioni viene firmato con l'operatore sanitario; nel caso delle cure termali viene firmato in sede di visita di ammissione alle cure.

Il regolamento delle Terme di Arta prevede inoltre quanto segue: la rinuncia alle terapie deve pervenire tempestivamente (almeno 3 gg prima) per consentire a qualcun altro di usufruire di un recupero e per non vedersi attribuito l'importo della prestazione anche se non effettuata. I recuperi non sono garantiti, se non con valutazione estemporanea a seconda delle disponibilità del momento. È indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'effettiva erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sui pazienti in orari successivi. In caso di eccessivo ritardo non viene garantita l'erogazione della terapia/servizio. Le sedute già concordate sono garantite da parte del Centro; soltanto in caso di giustificata e improvvisa assenza dell'operatore o per un guasto degli impianti, potranno essere spostate, previa comunicazione e quindi recuperate. Il paziente che accede al Centro in regime convenzionato dovrà terminare il ciclo di cura entro 60 giorni dall'erogazione della prima prestazione. Gli utenti dovranno attendere nella zona attesa del Centro il proprio turno e, una volta terminata la terapia, dovranno uscire dalla struttura. Si consiglia di accedere alla struttura circa 15 minuti prima dell'orario del trattamento. Gli utenti devono portare con sé ciabatte antiscivolo, un accappatoio o un asciugamano. Qualora ne fossero sprovvisti potranno noleggiare la biancheria da bagno presso la reception. Gli utenti sono inoltre pregati di tenere con sé gli oggetti personali durante l'orario di terapia. Non si risponde di eventuali furti nei confronti di oggetti incustoditi.

## 14. Regolamento delle Terme di Arta – prestazioni private

Tutti gli utenti delle Terme di Arta sono pregati di rivolgersi in segreteria per:

- effettuare il "check in" alla prima seduta in modo da espletare tutte le formalità amministrative (verifica documentazione, ecc.);
- concordare gli appuntamenti delle sedute successive alla prima presentando la richiesta del MMG o dello specialista;

- effettuare il pagamento dell'intero ciclo entro la prima seduta: si accettano contanti, assegni bancari, bonifici bancari anticipati, e carte di pagamento;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali (Regolamento UE privacy 2016/679);
- prendere visione della carta dei Servizi/ Regolamento del Centro;
- informazioni e varie.

Il consenso informato all'esecuzione delle prestazioni viene firmato con l'operatore sanitario; nel caso delle cure termali viene firmato in sede di visita di ammissione alle cure.

Si ricorda inoltre che la rinuncia alle terapie deve pervenire tempestivamente (almeno 3 giorni prima) per consentire a qualcun altro di usufruire di un recupero e per non vedersi attribuito l'importo della prestazione anche se non effettuata. È indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sugli utenti in orari successivi. In caso di eccessivo ritardo non viene garantita l'erogazione della terapia/servizio. Gli utenti dovranno attendere il proprio turno nella zona di attesa e, una volta terminata la terapia, dovranno uscire dalla struttura. Le prestazioni vanno saldate il giorno della prima seduta e le prestazioni di balneo terapia, gli utenti devono portare con sé ciabatte antiscivolo, un accappatoio o un asciugamano. Qualora ne fossero sprovvisti potranno noleggiare la biancheria da bagno presso la reception. Gli utenti sono pregati di portare con sé o di utilizzare l'armadietto, ove presente, per riporre gli oggetti personali durante l'orario di fisioterapia. Non si risponde di eventuali furti nei confronti di oggetti incustoditi.

## 15. Diritti della persona assistita

La persona assistita ha diritto:

- ad essere trattata con premura, attenzione e cortesia, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- di ottenere dal Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate dallo stesso, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia prevista;
- di essere informata sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.
- alla tutela dei propri dati personali/privacy, ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che la riguarda, rimangano segreti;
- di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi;
- ad effettuare le terapie negli orari stabiliti, salvo cause di forza maggiore quali malattia degli operatori o problemi ai macchinari e agli impianti;
- ad usufruire di locali consoni in termini di spazio e pulizia degli stessi.

## 16. Doveri della persona assistita

- La persona assistita, quando accede alle Terme di Arta, è invitata ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, ad essere disponibile a collaborare con il personale medico, termale, fisioterapico, amministrativo e con la Direzione;
- l'accesso allo stabilimento esprime da parte della persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- è un dovere di ogni assistito informare la Segreteria, con la massima urgenza, della propria intenzione di rinunciare o sospendere le sedute programmate (per malattia, ricovero ospedaliero, ecc.), affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse e qualche altro utente possa fruire di eventuali recuperi;
- è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;

- l'organizzazione e gli orari previsti dallo stabilimento devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- la persona assistita ha diritto ad una corretta informazione relativamente all'organizzazione della struttura, ma ha anche l'onere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- in tema di norme igienico sanitarie l'utenza è invitata a presentarsi presso la struttura avendo cura dell'igiene personale ed indossando abiti puliti, al fine di garantire anche per gli altri utenti la possibilità di fruire di un ambiente "sicuro";
- l'utenza è invitata a prendere visione delle procedure per il corretto lavaggio delle mani affisse presso tutti i lavandini e/o in prossimità dei dispenser di soluzione alcolica al fine di contribuire, tramite l'applicazione di questa procedura, all'abbattimento dei rischi di trasmissione delle infezioni;
- l'utenza deve rispettare il divieto di fumare, che è sia un sano personale stile di vita oltre che un preciso divieto legislativo.

### **17. Le prestazioni e i servizi non sanitari**

Le Terme di Arta si caratterizzano, oltre che per l'attività termale e sanitaria, anche per una serie di servizi non sanitari rivolti al benessere della persona in un concetto più ampio. Tali servizi costituiscono un valore aggiunto per lo stabilimento di Arta Terme e contribuiscono a fare delle Terme di Arta un punto di riferimento regionale per chi è alla ricerca del benessere a 360°.

#### **17.1 Area wellness**

Al piano terra dell'edificio cosiddetto "delle acque" e del nuovo edificio piscine, sono presenti vasche con acqua a 32 gradi. In queste vasche è possibile rilassarsi o praticare un po' di nuoto. Vengono anche organizzati all'interno delle vasche corsi di avviamento al nuoto nonché corsi di acquaticità in gravidanza e per neonati. La vasca della nuova piscina inaugurata a fine 2023 offre anche uno spazio giochi per bambini piccoli strutturata come una "spiaggia" con profondità massima di 35 cm e giochi d'acqua. È inoltre presente nella vasca principale un "vortice" con funzionamento temporizzato e uno scivolo di 60 metri. Oltre a queste vasche sono presenti altre due vasche con postazioni idromassaggio e lame d'acqua. Al primo piano dell'edificio è invece presente un'area relax dotata di sauna finlandese, bio-sauna, bagni turchi, percorso kneipp, docce emozionali e lettini per il relax. È presente anche un piccolo angolo tisane con frutta sempre a disposizione.

#### **17.2 Area estetica**

Al primo piano dell'edificio Varnier è presente un reparto estetico dove è possibile effettuare diversi tipi di trattamento (mani, piedi, viso, corpo ecc.). L'area è dotata di box singoli al fine di garantire la privacy degli utenti. In linea con il concetto di benessere e salute che le Terme di Arta vogliono promuovere, la scelta dei prodotti a servizio dei reparti di estetica è stata fatta puntando a prodotti sicuri e naturali.

#### **17.3 Palestra fitness**

Al primo piano dell'edificio Varnier, in una sala posta verso il cortile interno delle terme, è attiva da luglio 2019 un'attrezzata palestra fitness dotata di macchinari sia per l'allenamento aerobico che per lo sviluppo della forza. In questo ambiente gli utenti possono usufruire di macchine marchiate Technogym di ultima generazione e delle competenze di una personal trainer che è a disposizione per la creazione di schede di allenamento e per sedute individuali di personal training.

### **18. Futuri ampliamenti**

Attualmente sono in corso di valutazione dei lavori di implementazione di servizi dello stabilimento termale. In particolare, all'interno della struttura si procederà alla realizzazione di un piccolo ristorante; è poi prevista l'installazione di tornelli per accedere a piscine, area saune e palestra che agevolerà la creazione di tariffe personalizzate alle esigenze dei singoli utenti. In tale fase saranno possibili alcuni disagi per l'utenza, causati da rumori e vibrazioni, mentre l'attenta programmazione delle lavorazioni da parte del Direttore dei Lavori e dei responsabili della sicurezza permetterà di lavorare in totale sicurezza sezionando le aree in cui saranno in corso lavori – anche con l'utilizzo di barriere mobili – al fine di garantire la sicurezza di utenti e operatori.

## 19. Orari di apertura cure e servizi

### Informazioni, Cassa e Accettazione

Da lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 19.30

Domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 19.30

**Visite mediche** (su prenotazione previo passaggio obbligato all'Accettazione)

Dalle ore 07.00 alle ore 14.00 (chiuso domenica e festivi fatti salvi i periodi di alta stagione)

### Cure termali, visite specialistiche e diagnostica

Esclusivamente su appuntamento dal lunedì al sabato

### Fisioterapia

Esclusivamente su appuntamento dal lunedì al venerdì

### Area wellness (piscine e saune)

Piscine: tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 19.30, con uscita dallo stabilimento entro le ore 20.00

Saune: da lunedì a venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.30, con uscita dallo stabilimento entro le ore 20.00

Sabato, domenica e festivi dalle ore 09.00 alle 19.30, con uscita dallo stabilimento entro le ore 20.00

### Servizi di estetica

Tutti i giorni solo su appuntamento

### Palestra fitness

Da lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.30, con uscita dallo stabilimento entro le ore 20.00

Domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 19.30, con uscita dallo stabilimento entro le ore 20.00

### Contatti:

Telefono 0433.929320

Fax 0433.929322

E-mail: [info@termediarta.it](mailto:info@termediarta.it)

Arta Terme, 11 giugno 2026

Il Direttore generale  
Ing. Iacopo Mastroni

La Direttrice Sanitaria  
Dott.ssa Margherita De Conti

