



**RIABILIA**

*Con la **scienza** e con il **cuore***

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**2025**





# RIABILIA

Il Centro Riabilia è **accreditato** con il Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.) della Regione Calabria per le attività di “Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale e Domiciliare” (D.P.G.R. 1/2011 - Codice CRE 029) ed **autorizzato** per la “Medicina Fisica e Riabilitazione” (Aut. D.G.R. N. 216 del 22/01/96) e per l’Assistenza Domiciliare Integrata “ADI” (decreto n.15439 del 04/11/2024).

Il Centro Riabilia è presente sul territorio dal 1995; offre servizi all’avanguardia agli utenti ed effettua, grazie alle competenze del personale sanitario, trattamenti mirati ad un migliore recupero funzionale.

Il Centro Riabilia opera in collaborazione con i Servizi Territoriali con l’obiettivo di soddisfare i bisogni di salute e benessere delle persone e con la finalità di offrire un insieme integrato di servizi nel settore socio-sanitario.

---

# PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilia rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:



## EGUAGLIANZA

Il Centro Riabilia eroga la propria attività secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche;



## IMPARZIALITÀ

Il Centro Riabilia assicura al cittadino servizi e prestazioni di pari livello qualitativo rispetto ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità;



## CONTINUITÀ

Il Centro Riabilia eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore in modo continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;



## PARTECIPAZIONE

Il Centro Riabilia garantisce la partecipazione del cittadino riconoscendogli il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, anche, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo;



## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio e le prestazioni erogate dal Centro Riabilia si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.

---

# POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione intende, in base alla propria autonomia amministrativa, gestionale e tecnica, stabilire, attuare e mantenere una Politica per la Qualità che sia appropriata alle finalità ed al contesto in cui opera.

## **Definisce le seguenti finalità:**

Orientamento costante al benessere e al miglioramento dello stato di salute della popolazione;

Orientamento costante alla soddisfazione delle Parti Interessate;

Valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori;

Coinvolgimento di tutti i partecipanti alla vita aziendale, in rapporto al ruolo ed alle responsabilità assunte in azienda.

Ritiene per questo qualificante migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità, quale strumento utile per dimostrare la propria capacità di fornire servizi che soddisfano i requisiti del cliente, delle parti interessate nonché i requisiti cogenti.

La Direzione s’impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità, ad attivare un processo di divulgazione e condivisione all’interno ed all’esterno della struttura raccogliendo tutti gli input che, periodicamente, possono contribuire alla sua revisione.

## **Sono considerate prioritarie le seguenti strategie:**

Attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca

processi di miglioramento;  
Promuovere la partecipazione attiva dei dipendenti della struttura all’attuazione e alla gestione del Sistema Qualità;

## **È assicurato che la Politica per la Qualità:**

Sia disponibile e mantenuta come informazione documentata;

Sia comunicata, compresa e applicata;

Sia disponibile alle parti interessate.

## **L’insieme dei principi e strategie spinge a:**

Orientamento alla persona;

Integrazione tra la struttura e la Comunità locale;

## **E determina i seguenti obiettivi:**

Ottemperanza ai requisiti del servizio;  
Soddisfacimento del paziente, attraverso l’esecuzione delle attività nel rispetto delle modalità e dei tempi concordati;

Qualità e continuità di esercizio dei propri servizi attraverso l’efficienza supportata dalla competenza e dall’addestramento di tutto il personale impiegato, nel rispetto delle norme applicabili e utilizzando fornitori affidabili;

*Mantenimento, all’interno dell’organizzazione, di un impegno collettivo per la qualità teso al continuo miglioramento del servizio offerto e conseguentemente dell’azienda.*

---

## I NOSTRI SERVIZI

Il Centro Riabilia esegue attività prevalente di neuro-riabilitazione, riabilitazione cognitiva, metacognitiva e del linguaggio.

Le prestazioni ambulatoriali e domiciliari sono erogate in forma individuale.

Le prestazioni di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale e Domiciliare si caratterizzano per la multidisciplinarietà dell'approccio terapeutico e richiedono, obbligatoriamente, la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione tramite uno o più programmi riabilitativi.

La Riabilitazione Estensiva è un processo di miglioramento dello stato di salute e di educazione, nel corso del quale si porta un soggetto a raggiungere il miglior livello di qualità di vita.

Il processo riabilitativo coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini.

Di conseguenza, il processo riabilitativo riguarda, oltre che aspetti strettamente clinici, anche aspetti psicologici e sociali.

Le attività sanitarie di Riabilitazione Estensiva prevedono gli interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e le altre procedure finalizzate a portare il soggetto affetto da menomazioni a contenere o minimizzare la sua disabilità ed il soggetto disabile a muoversi, camminare, parlare, vestirsi, mangiare, comunicare e relazionarsi nel proprio ambiente familiare, lavorativo, sociale e scolastico. Si definiscono "attività di riabilitazione sociale" le azioni e gli interventi finalizzati a garantire al disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative, indipendentemente dalla gravità delle menomazioni e delle disabilità irreversibili, al fine di contenere la condizione di handicap.

## A. RIABILITAZIONE ESTENSIVA

*D.P.G.R. 1/2011 (CRE029)*

### **“AMBULATORIALE” E “DOMICILIARE” ADULTI**

*(Patologie neurologiche e neuromuscolari - cognitive - degenerative - vdepressive) con trattamento multidisciplinare globale:*

- Visita Fisiatrice
- Logopedia *(Terapia a vibrazione locale con Novafon, taping, metodo LSVT)*
- Terapia Occupazionale
- Riabilitazione Neuromotoria *(Kabat, Bobath)*
- Riabilitazione motoria funzionale
- Riabilitazione con Tecnologie all'avanguardia *(Khymeia-TecnoBody)*
- Taping neuromuscolare
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Linfodrenaggio secondo metodo Vodder
- Supporto Psicologico
- Counseling familiare
- Assistenza sociale

### **“AMBULATORIALE” E “DOMICILIARE” MINORI**

*(Ritardo neuropsicomotorio, del linguaggio, sindrome dello spettro autistico) con trattamento multidisciplinare globale:*

- Visita Neuropsichiatrica infantile
- Logopedia *(Terapia a vibrazione locale con Novafon, taping)*
- Neuropsicomotricità
- Terapia Occupazionale
- Riabilitazione Neuromotoria
- Riabilitazione con Tecnologie all'avanguardia *(Khymeia-TecnoBody)*
- Supporto Psicologico
- Counseling familiare
- Assistenza sociale

## B. MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

*(Autorizzazione D.G.R. N. 216 del 22/1/96)*

La Medicina Fisica e Riabilitazione è una specialità medica che si occupa di disabilità transitorie e/o minimali che richiedono un semplice e breve programma terapeutico-riabilitativo. La Medicina Fisica e Riabilitazione consente il recupero di funzionalità ridotte o perdute a causa di un evento avverso, acuto o cronico. Si occupa, pertanto, di disabilità il cui trattamento mira al raggiungimento della massima autonomia possibile nella vita quotidiana, nel lavoro o nello sport. Per il raggiungimento di questo scopo, essa si avvale di esercizi terapeutici, di terapie strumentali con l'applicazione di energie fisiche o terapie manuali e, talvolta, anche di ausili e/o protesi.

### Le nostre prestazioni “AMBULATORIALI”:

- Visita Fisiatrica
- Valutazione fisioterapica
- Elettroterapie antalgiche (Ionoforesi, tens, diadinamiche)
- Elettrostimolazioni (Faradiche, esponenziali, triangolari, rettangolari)
- Pressoterapia
- Magnetoterapia
- Ultrasuoni fisso e manuale
- Massoterapia distrettuale
- Laser YAG - IR
- E.N.F. (Electro Neuro feedback)
- Onde d'urto
- Tecar
- Terapia manuale osteopatica
- Manipolazione Fasciale (metodo stecco)
- Linfodrenaggio manuale (post intervento)
- Linfodrenaggio manuale (estetico)



- Rieducazione pavimento pelvico
- Rieducazione:
  - » Funzionale
  - » Neuromotoria
  - » Posturale Individuale
  - » R.P.G. Souchard (rieducazione posturale globale)
- Logopedia (Terapia a vibrazione locale con Novafon, terapia miofunzionale nel contesto posturale, taping, LSVT, metodo Proel per la riabilitazione vocale)
- Neuropsicomotricità
- Valutazione, riabilitazione, mantenimento con Tecnologie terapeutiche all'avanguardia (TecnoBody®)
- Pilates Fisioterapico
- Visita Nutrizionista
- Telemedicina
- Teleriabilitazione

## I nostri trattamenti “A DOMICILIO”:

- Riabilitazione Funzionale
- Riabilitazione Neuromotoria
- Tecarterapia
- Laserterapia
- Elettroterapia
- Enf (Elettro neuro feedback)
- Telemedicina
- Teleriabilitazione
- Vibra
- Fisiotone
- Spine 3D (valutazione posturale)

## **Il Centro Riabilia consente anche il “NOLEGGIO” di ELETTRMEDICALI:**

- Magnetoterapia
- Kinetec
- Pressoterapia
- Tecar
- Sistema Tecnobody (Homing)  
realtà virtuale, teleriabilitazione
- Sistema Khymeia (Home Kit)  
realtà virtuale, teleriabilitazione

## **Le nostre VISITE SPECIALISTICHE:**

- Ortopedica
- Neurologica
- Terapia del dolore
- Nutrizionale
- Neurochirurgica
- Reumatologica
- Cardiologica
- Fisiatrice
- Otorinolaringoiatrica
- Geriatrica

## **C. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

*(decreto n.15439 del 04/11/2024)*

### **COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA:**

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio sanitario che fornisce cure mediche, infermieristiche e riabilitative a domicilio per persone non autosufficienti, al fine di supportarle nelle azioni quotidiane garantendone la sicurezza all'interno del proprio contesto abitativo e promuovendone la vita sociale nella propria comunità. Il servizio comprende un insieme integrato di servizi diretto ad alleggerire le famiglie dal carico assistenziale ed a fornire alle stesse, conoscenze in materia di cura e assistenza delle persone.

### **PRESTAZIONI MEDICHE:**

L'accesso all'assistenza domiciliare integrata (ADI) inizia con una visita effettuata dal medico di medicina generale, il quale analizza lo stato di salute della persona e ne identifica i bisogni assistenziali specifici. A seguito della visita, viene elaborato un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che definisce nel dettaglio: modalità, frequenza e durata del servizio.

### **PRESTAZIONI TRATTAMENTO RIABILITATIVO:**

1. Trattamento rieducazione motoria
2. Rieducazione respiratoria
3. Rieducazione alla tosse assistita
4. Rieducazione del linguaggio
5. Rieducazione disturbi neuropsicologici (memoria ed attenzione)
6. Recupero delle abilità riferite alle attività quotidiane

## **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:**

1. Terapia iniettiva intramuscolare
2. Terapia iniettiva sottocutanea
3. Terapia iniettiva endovenosa
4. Gestione cateterismo venoso periferico
5. Gestione cateterismo venoso centrale/sist. Port-a-cath
6. Assistenza/gestione pompa infusionale
7. Gestione cateteri spinali
8. Instillazione genitorurinaria
9. Irrigazione dell'occhio
10. Irrigazione dell'orecchio
11. Emotrasfusione
12. Gestione drenaggi
13. Impostazione dialisi peritoneale
14. Paracentesi
15. Toracentesi
16. Artrocentesi
17. Gestione tracheotomia
18. Sostituzione canula tracheale
19. Bronco aspirazione
20. Impostazione ventilazione meccanica domiciliare
21. Controlli parametri ventilatori
22. Posizione/sostituzione/gestione cateterismo vescicale
23. Valutazione del ristagno vescicale
24. Gestione cateterismo sovrapubico o altre deviazioni urinarie
25. Gestione alvo

26. Clistere evacuativo/evacuazione manuale
27. Esplorazione rettale
28. Gestione entorostomie
29. Irrigazione intestinale
30. Medicazioni semplici
31. Medicazioni complesse
32. Bendaggio elastocompressivo
33. Bendaggio con doccia di immobilizzazione
34. Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
35. Toilette lesioni/ferita profonda
36. Courettage chirurgico
37. Curatage e/o rimozione unghia/matrice unguale
38. Svuotamento di ematomi
39. Incisione con drenaggio sottocutaneo
40. Drenaggio raccolta ascessuale
41. Anestesia locale
42. Anestesia periferica tronculare
43. Infiltrazione punti trigger
44. Sutura ferite
45. Rimozione dei punti/graff di sutura

---

# ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

## A. Riabilitazione Estensiva

### Ambulatoriale e Domiciliare ADULTI e MINORI in “ACCREDITAMENTO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE”

Gli adulti ed i familiari dei minori (o coloro che esercitano la podestà tutoria) per ricevere le nostre prestazioni devono:

- Rivolgersi al medico di base o pediatra il quale, contestualmente, provvede alla compilazione del modello S.Va.M.A. ed a far richiesta di visita specialistica Fisiatrica o di Neuropsichiatria Infantile, tramite impegnativa;
- Recarsi presso l'assistente sociale dell'ASP per la compilazione del modello S.Va.M.A. Sociale.

La documentazione rilasciata dal succitato medico specialista e il modello S.Va.M.A. Sociale devono essere presentati all'UVM (Unità di valutazione multidisciplinare territoriale) che approva. Tale documentazione va riportata al medico di famiglia o pediatra, che timbra e firma il documento da riportare all'UVM per ottenere l'autorizzazione da presentare al centro Riabilia che registrerà in Protocollo d'Entrata a cui seguirà l'inserimento in lista d'attesa.

## B. Medicina Fisica e Riabilitazione

### “NON ACCREDITATA - PRIVATA AUTORIZZATA”

È necessario presentare la prescrizione medica del medico specialista indicante patologia ed eventuale terapia da eseguire.

È, anche, possibile eseguire visita specialistica fisiatrica o ortopedica con prescrizione in sede.

# GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Costituisce documentazione sanitaria l'insieme dei documenti comprovanti un'attività a rilevanza sanitaria.

La documentazione è gestita dal Centro RIABILIA.

Potrà essere oggetto di richiesta copia che, secondo quanto disposto dall'attuale legge in vigore, sarà rilasciata entro 7 giorni.



La richiesta in copia della documentazione è soggetta ad un costo quantificato secondo le esigenze del Centro.

La richiesta della documentazione ed il rilascio dei certificati seguono le stesse modalità.

## PROTOCOLLI TERAPEUTICI E LINEE GUIDA

Il Centro Riabilia svolge la propria attività con riferimento a Protocolli e/o Linee guida di riferimento regionale, nazionale ed internazionale.



## COSTI

Le tariffe per le prestazioni sono esposte all'ingresso del Centro Riabilia, consultabili sul nostro sito internet ([www.riabilia.com](http://www.riabilia.com)) ed accessibili a tutti gli utenti.

## ORARI ATTIVITÀ

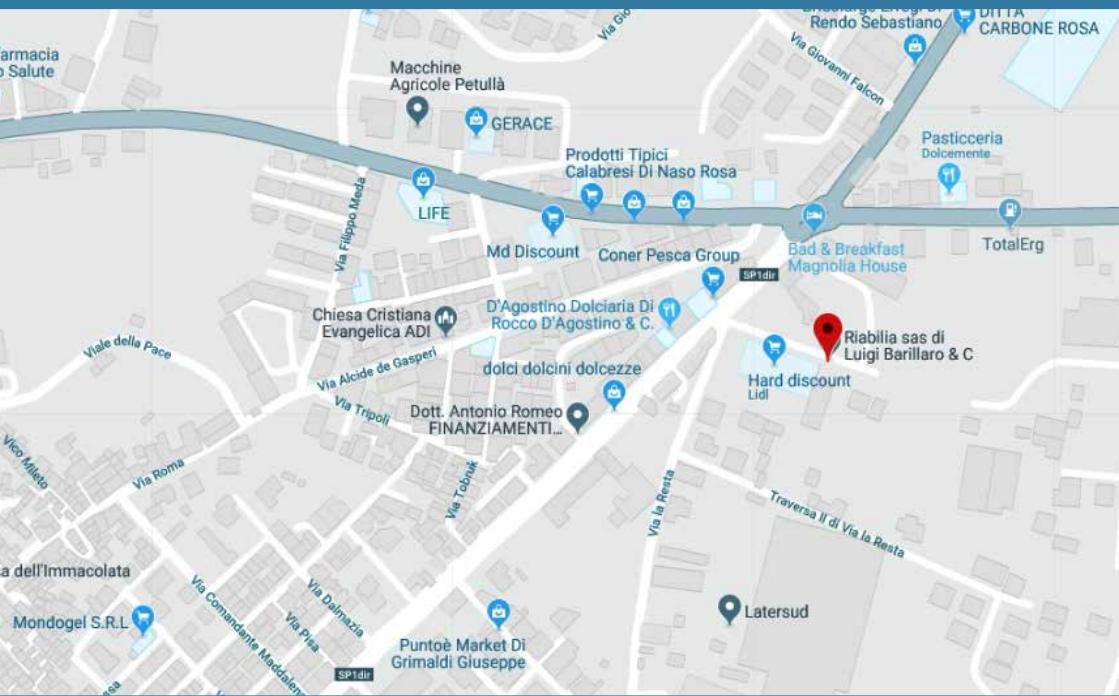
Attività					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
		08:00 - 21:00			08:00 - 14:00



Le assenze dei terapisti sono comunicate ai pazienti in tempo utile.



Le assenze degli utenti devono essere comunicate 24 ore prima dello svolgimento della terapia o il prima possibile.



## LA NOSTRA STRUTTURA

Il Centro Riabilia si trova a Taurianova (RC) in Strada Privata Traversa di Via Francesco Sofia Alessio n. 2 ed è posto al piano seminterrato e piano terra di un immobile di maggiore consistenza.

In funzione delle attività da svolgere sono presenti i seguenti ambienti:

- N° 1 locale per la pianificazione delle prestazioni di riabilitazione di tipo domiciliare;
- N° 1 open space dotato di n° 7 box per prestazioni riabilitative;
- N° 4 locali di riabilitazione individuali;
- N° 5 ambulatori medici;
- N° 3 palestre.

La struttura è dotata di proprio parcheggio auto per l'accesso dei pazienti anche disabili.







## SERVIZI COMUNI

- Reception;
- N° 2 sale attesa;
- N° 2 servizi igienici per i pazienti/visitatori;
- N° 2 servizi igienici assistiti attrezzati per la non autosufficienza;
- Servizi igienici e spogliatoio per gli operatori;
- Locale archivio;
- Armadietti adibiti per il deposito di materiale per le pulizie;
- Locale deposito sporco;
- Locale deposito pulito;
- Locale deposito di materiale d'uso, attrezzature e strumentazioni.









---

## **Il nostro staff INTERNO**

- 1** Amministratore
- 1** Direttore Amministrativo
- 1** Direttore Sanitario
- 1** Fisiatra
- 1** Neuropsichiatra Infantile
- 1** Psicologo
- 1** Assistente Sociale
- 14** Fisioterapisti
- 2** Terapisti Della Riabilitazione
- 1** Terapista Occupazionale
- 2** Neuro Psicomotricisti dell'Età Evolutiva
- 4** Logopedisti
- 4** Operatori Socio Sanitari
- 4** Addetti segreteria/reception/amministrativi
- 1** Addetto alle pulizie ausiliari
- 1** Addetto comunicazione e marketing

---

## **Il nostro staff ESTERNO**

- 4** Ortopedici
- 1** Ortopedico Pediatrico
- 1** Specialista del Dolore e Anestesista
- 1** Neurologo
- 1** Urologo
- 1** Gastroenterologo
- 1** Radiologo
- 1** Biologo Nutrizionista
- 1** Cardiologo
- 1** Otorinolaringoiatra
- 1** Neurochirurgo
- 1** Fisiatra
- 1** Reumatologo
- 1** Geriatra

# CONTATTI

Per informazioni, appuntamenti, accesso ai servizi (con/senza accreditamento), il “servizio telefonico” è a disposizione dei clienti, anche tramite Call Back (possibilità di lasciare il numero telefonico ed essere richiamati):

**Dal Lunedì al Venerdì** (dalle 8:30 alle ore 19:30);  
**Sabato** (dalle 8:30 alle 14:00)

I pazienti possono rivolgersi personalmente alla Segreteria del Centro.



Telefono:  
**0966 612095**



Mobile, Whatsapp:  
**(+39) 393 9931666**



**info@riabilia.com**

## Riabilia sui social network:



[t.me/riabilia](https://t.me/riabilia)



[twitter.com/riabilia](https://twitter.com/riabilia)



[facebook.com/riabilia/](https://facebook.com/riabilia/)



[it.linkedin.com/in/riabilia](https://it.linkedin.com/in/riabilia)



[instagram.com/riabilia/](https://instagram.com/riabilia/)



[www.youtube.com/channel/  
UC1kCzWtS9XWWiG9QnUCr1HQ](https://www.youtube.com/channel/UC1kCzWtS9XWWiG9QnUCr1HQ)

# L'App di Riabilia è ora disponibile!

Gestire i tuoi appuntamenti non è mai stato così semplice!



- **Ridurre i tempi di attesa**
- **Scegliere i terapeuti**
- **Pianificare e personalizzare i tuoi trattamenti**

*Pagamenti certificati – Massima sicurezza*



---

## INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

É garantita ai pazienti la possibilità di accedere al personale medico per discutere della tipologia di trattamento, del programma riabilitativo e della diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi ed assistenza.

Il paziente ha il diritto ad ottenere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione del trattamento stesso: ricevuta un'adeguata informativa sanitaria, è diritto del paziente dare o negare il proprio consenso.

L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene, poi, conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività riabilitativa, eccetto nei casi urgenti previsti dalla legge.

# NETWORK TOP PHYSIO®

Ogni centro **Top Physio Network®** si avvale di equipe di medici specialisti per la ricerca della migliore risposta anche alle richieste più complesse di diagnostica, fisioterapia e riabilitazione, personale fisioterapico altamente qualificato e specializzato per accogliere e gestire al meglio ogni esigenza medica e riabilitativa, protocolli sanitari garantiti, frutto di sinergie mediche e di esigenze specifiche dei pazienti, che prevedono l'utilizzo di diverse aree riabilitative nelle varie fasi che caratterizzano il percorso di recupero fino alla completa ripresa del coordinamento e della gestualità del paziente, moderne apparecchiature elettromedicali e attrezzature per la riabilitazione motoria.





---

# CONVENZIONI PRIVATE

In presenza di convenzioni stipulate fra il Centro Riabilia e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni si applicano i tariffari concordati.

Riabilia è convenzionato con:

**Network PosteProtezione, Unisalute, Fasdac, Generali Welion, Allianz Partners, Blue Assistance, Previmedical, Health Assistance, Fabi, In Salute Servizi.**



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



Health ASSISTANCE



welion



Previmedical®  
Servizi per la Sanità Integrativa



Allianz  Partners

# Misurazione della

---

# QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilia ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri clienti ai fini del miglioramento continuo.

Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore. Inoltre, sono stati identificati i fattori di qualità con l'individuazione degli indicatori per il loro monitoraggio e gli standard di riferimento, come:

- **Tempi d'attesa;**
- **Qualità percepita;**
- **Numero di pazienti trattati.**

Tali dati sono analizzati, annualmente, al fine di individuare potenziali aree di miglioramento. I risultati vengono esposti in bacheca.

L'obiettivo primario del Centro Riabilia è quello di tutelare i diritti dei propri utenti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e, quindi, la qualità dei servizi erogati.

# Formalizzazione di un RECLAMO

Il Centro Riabilia tutela i propri utenti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni. Infatti, può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, si verifichino episodi che necessitano di approfondimento pertanto è auspicabile formalizzare l'evento.

A tal fine e a tutela dei pazienti è possibile presentare segnalazioni e/o reclami, anche in modalità protetta e anonima, compilando un apposito modulo a disposizione presso la segreteria del Centro RIABILIA o dal sito web all'indirizzo [www.riabilia.com/aiuto](http://www.riabilia.com/aiuto).

É possibile, inoltre scrivere una mail all'indirizzo di posta elettronica [reclami@riabilia.com](mailto:reclami@riabilia.com) o rivolgersi direttamente alla Direzione nella persona del Direttore Sanitario designato.

Tutti i reclami pervenuti saranno analizzati e gestiti al fine di individuare apposite azioni correttive e qualora il paziente abbia lasciato un recapito riceverà risposta scritta entro e non oltre 15 giorni



---

## CODICE ETICO

Il Centro Riabilia, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs. n.231/2001, ha ritenuto di procedere alla redazione e predisposizione di un Codice Etico contenente l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione del Codice etico rappresenta un' ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2015 adottato.

Il Codice Etico costituisce l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per l'azienda.



# NOTE INFORMATIVE DIRITTI

Il cittadino-paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, il Centro Riabilia ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. "pazienti fragili" (come ,ad esempio, il paziente dolorante, non deambulante, non automunito) che, per condizioni psicofisiche, richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura. Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito ai trattamenti specialistici cui deve sottoporsi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ai trattamenti sanitari: dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato

convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria. Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo il Centro Riabilia ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Reg. GDPR 679/2016 e al D. Lgs. n. 196/03 e s.m.i.) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la sua riservatezza, effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.



## NOTE INFORMATIVE DOVERI

Il cittadino - paziente, quando accede in struttura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione.

L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse. Il cittadino-paziente è tenuto 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. Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.

Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio. In struttura è vietato fumare: il rispetto di tale disposizione è un atto di

accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



## Il modo più veloce per dilazionare un pagamento

### SERVIZI DI

---

## DILAZIONE PAGAMENTO

Al fine di migliorare la flessibilità e la convenienza dei nostri servizi, abbiamo introdotto la possibilità di rateizzare i pagamenti delle nostre prestazioni attraverso il sistema di pagamento digitale PagoPA.

PagoPA rappresenta una soluzione moderna, sicura ed efficiente, che consente di suddividere il costo dei servizi ricevuti in comode rate mensili, garantendo un maggiore controllo finanziario e una gestione agevole delle spese.

Il dilazionamento è a tasso zero, le spese sono a carico dell'azienda Riabilia.

I principali vantaggi dell'opzione di rateizzazione con PagoPA includono:

**Flessibilità Finanziaria:** Rateizzare i pagamenti consente di adattare le spese alle proprie esigenze finanziarie, rendendo più agevole il processo di copertura delle spese sostenute per i nostri servizi.

**Semplicità di Utilizzo:** Il sistema PagoPA offre un'interfaccia user-friendly che rende il processo di pagamento e rateizzazione accessibile a tutti, garantendo trasparenza e chiarezza nelle transazioni.

**Sicurezza dei Pagamenti:** Con PagoPA, i suoi dati finanziari sono trattati con la massima sicurezza, garantendo la confidenzialità delle informazioni personali e finanziarie.



**RIABILIA**

FISIOTERAPIA  
RIABILITAZIONE



**RIABILITAZIONE ESTENSIVA  
AMBULATORIALE E DOMICILIARE**  
*ACCREDITATO S.S.R. - CRE 029  
D.P.G.R. 1/2011*

**MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE  
AMBULATORIALE E DOMICILIARE**  
*AUTORIZZAZIONE D.G.R. N. 216 del 22/1/96*

**ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA "ADI"**  
*AUTORIZZATO (decreto n.15439 del 04/11/2024)*

**RIABILIA S.r.l di Luigi Barillaro & C.**  
Str. Priv. Trav. Via F. Sofia Alessio, 2  
89029 Taurianova (RC)  
P.Iva: **01374620803**

Telefono & fax:  
**+39 0966 612095**

Mobile - WhatsApp:  
**+39 393 9931666**

[info@riabilia.com](mailto:info@riabilia.com)

[www.riabilia.com](http://www.riabilia.com)

