Struttura sanitaria privata autorizzata
Aut. n. 82867 del 27 maggio 2024

Direttore sanitario
Dr. Roberto Rocco

Via della Vecchia Filatura 26/B2
33035 Martignacco – UD
Tel 0432 407000
segreteria@rihubmed.it – www.rihubmed.it

Carta dei servizi
Redatta ai sensi dell'art. 2 della L. 273/95

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale mediante il quale l'Azienda erogatrice assume una serie di impegni nei confronti dei pazienti che usufruiscono dei suoi servizi.
Questi impegni includono la trasparenza delle attività erogate, l'informazione accurata sull'offerta dei servizi e sulle modalità di erogazione e la salvaguardia dei diritti legati all'utilizzo dei servizi.
La Carta dei Servizi è un requisito previsto dalla Legge 273/1995 e per Rihub rappresenta soprattutto un segno della dedizione e del rispetto nei confronti degli utenti che riflette la volontà di tutto il nostro team di realizzare uno strumento funzionale e in linea con il nostro approccio lavorativo.

Dr. Roberto Rocco
Direttore Sanitario

Dott. Samuel Della Pietra
Legale Rappresentante

Sommario

L'AZIENDA 3
VALORI DI RIFERIMENTO 4
DIREZIONE AZIENDALE E ORGANIZZAZIONE 4
LE SPECIALIZZAZIONI E LE PRESTAZIONI 5
Le nostre prestazioni 6
MODALITA' DI EROGAZIONE 7
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' 8
TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI PAZIENTI 9
RECLAMI E SEGNALAZIONI 10
I NOSTRI CONTATTI 11

L'AZIENDA

Il poliambulatorio Rihub si distingue come un punto di riferimento innovativo nel settore sanitario, sia per i professionisti che per l'utenza del territorio fornendo servizi sanitari di alta qualità, offrendo una vasta gamma di specializzazioni e trattamenti per soddisfare le esigenze mediche diverse della comunità locale.
Il ruolo di direttore sanitario è affidato al dr. Roberto Rocco che sovrintende alla gestione e alla supervisione delle attività sanitarie, assicurando elevati standard di qualità e sicurezza per i pazienti e il personale.
I professionisti che collaborano operano in regime di libera professione, offrendo una vasta gamma di competenze e conoscenze, garantendo un approccio personalizzato e completo ed accogliendo i pazienti su appuntamento.

Rihub offre servizi che includono non solo cure mediche tradizionali ma anche un'attenzione particolare al benessere fisico e mentale degli utenti.

Ciò che rende Rihub unico è il suo forte impegno per l'ambiente e la sostenibilità. La struttura è stata progettata con un bassissimo impatto ambientale, adottando pratiche volte a ridurre il consumo di risorse naturali e le emissioni inquinanti. Inoltre, il poliambulatorio abbraccia la dematerializzazione della carta, utilizzando soluzioni digitali. Questo approccio green non solo riduce l'impatto ambientale, ma dimostra anche una volontà di adottare soluzioni moderne ed efficienti per migliorare l'esperienza dell'utente.

L'ambiente interno di Rihub è progettato per garantire il massimo comfort agli utenti e al personale, con locali climatizzati e accessibili anche alle persone con disabilità. Questo assicura un'assistenza inclusiva e accessibile a tutti, riflettendo l'impegno del poliambulatorio per soddisfare le esigenze di ogni individuo della comunità.

In sintesi, Rihub rappresenta un modello di eccellenza nel settore sanitario, combinando innovazione, sostenibilità e attenzione alle esigenze degli utenti.

VALORI DI RIFERIMENTO

L'Azienda orienta le proprie attività nel rispetto dei seguenti valori fondamentali:
- curare la persona malata, assicurando il pieno rispetto della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e delle sue speranze.
- mirare all'eccellenza nell'offerta di servizi e prestazioni, con un'attenzione particolare all'efficacia, all'appropriatezza, all'equità, alla sicurezza, alla tempestività, all'efficienza e all'accessibilità.
- assumersi l'impegno di prendersi cura e di prendersi carico del paziente, agendo come un sistema al servizio degli altri.
- favorire la comunicazione, la collaborazione e il coinvolgimento, superando le visioni settoriali e categoriali per migliorare costantemente l'organizzazione e l'unità degli intenti.
- promuovere la multidisciplinarietà e il lavoro di gruppo.
- operare con trasparenza, onestà e correttezza in tutte le azioni.
- favorire l'innovazione e l'apprendimento continuo per lo sviluppo del sapere professionale, scientifico e tecnico.
- rispettare il valore intrinseco delle persone.

DIREZIONE AZIENDALE E ORGANIZZAZIONE

Rihub è rappresentata nelle sue funzioni dalla Direzione Aziendale, la quale è costituita dal Legale Rappresentante, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile Amministrativo.
Questo organo opera in modo collegiale per perseguire gli indirizzi della politica sanitaria.

Direttore Sanitario:	dr. Roberto Rocco
Legale rappresentante:	dr. Samuel della Pietra
Responsabile Amministrativo:	dr.ssa Silvia Vesentini

La Direzione Aziendale ha il compito di esercitare le funzioni strategiche di indirizzo politico-amministrativo, definire gli obiettivi e i programmi da attuare, verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati e adottare gli atti correlati a tali funzioni.
Per supportare e sviluppare tali compiti, la Direzione Aziendale si avvale di:
- specialisti di eccellenza per garantire la fornitura di prestazioni di alta qualità.
- un Responsabile della Qualità per monitorare e migliorare i processi interni.
- consulenze amministrative e tecniche per fornire supporto specialistico su questioni specifiche.

LE SPECIALIZZAZIONI E LE PRESTAZIONI

Queste specializzazioni e prestazioni riflettono l'ampia gamma di servizi offerti da Rihub, mirati a soddisfare le esigenze di salute fisica e mentale dei pazienti in modo completo e personalizzato.

Medicina Generale

- Visita medica generale
- Mesoterapia
- Visita di Medicina Funzionale

Ortopedia

- Visita medica specialistica ortopedica
- Infiltrazioni locali, articolari e peri-articolari
- Medicazioni
- Valutazione arco plantare mediante Podoscopio

Fisioterapia

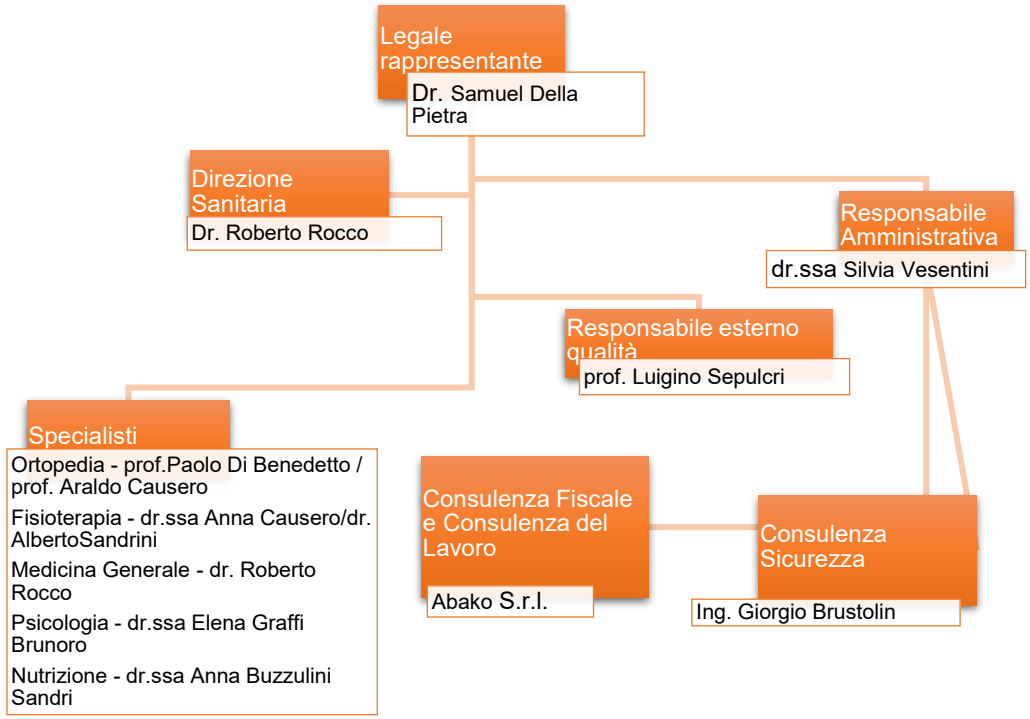
- Seduta di fisiokinesiterapia
- Manipolazione fasciale
- Mobilizzazioni articolari
- Rieducazione motoria
- Recupero funzionale e riatletizzazione
- Kinesiotaping
- Diatermia/Tecarterapia

Psicologia e Psicologia dello Sport

- Consulto specializzato

Nutrizione

- Visita nutrizionistica



Le nostre prestazioni

Visita di medicina generale: una visita approfondita per valutare lo stato di salute generale del paziente, individuare eventuali sintomi o patologie e prescrivere trattamenti o terapie appropriati.
Visita medica specialistica ortopedica: consulto con un ortopedico specializzato per valutare, diagnosticare e trattare disturbi muscolo-scheletrici, lesioni o patologie legate alle articolazioni, ai muscoli e alle ossa.
Infiltrazioni locali, articolari e peri-articolari: procedura medica che coinvolge l'iniezione di farmaci o sostanze anti-infiammatorie direttamente nell'area interessata per alleviare il dolore e ridurre l'infiammazione.
Seduta di fisiokinesiterapia: terapia fisica che include esercizi specifici, movimenti e tecniche di mobilizzazione per ripristinare la funzionalità e la mobilità delle articolazioni, ridurre il dolore e migliorare la forza muscolare e la flessibilità.
Manipolazione fasciale: tecnica di fisioterapia che mira a trattare le tensioni e i dolori muscolari attraverso la manipolazione dei tessuti connettivi.
Mobilizzazioni articolari: terapia fisica che mira a migliorare la mobilità e la funzionalità delle articolazioni attraverso movimenti controllati e precisi.
Rieducazione motoria, recupero funzionale e riatletizzazione: programma di esercizi e terapie volte a migliorare la coordinazione, l'equilibrio e la capacità motoria dopo un trauma o un intervento chirurgico.
Kinesiotaping: applicazione di bendaggi elastici sulla pelle per fornire supporto muscolare, migliorare la circolazione sanguigna e linfatica, e facilitare il recupero muscolare dopo un infortunio.
Diatermia/Tecarterapia: trattamento che utilizza onde elettromagnetiche per stimolare la rigenerazione dei tessuti, ridurre il dolore e l'infiammazione, e accelerare il recupero muscolare e articolare.
Consulto specializzato in psicologia: incontri individuali con uno psicologo per affrontare problemi emotivi, psicologici o comportamentali, fornire supporto e consulenza psicologica, e sviluppare strategie di gestione e miglioramento del benessere mentale**.**

MODALITA' DI EROGAZIONE

Le prestazioni vengono erogate in regime di libera professione solo su appuntamento.
La struttura è aperta con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00 14.00 – 18.00

È possibile effettuare la prenotazione tramite i seguenti canali:

- **Telefono**: chiamando il numero di segreteria 0432 407000
- **E-mail**: inviando la richiesta al recapito *segreteria@rihubmed.it*
- **Form online**: collegandosi al sito *www.rihubmed.it* e compilando la richiesta online

La richiesta verrà presa in carico da un operatore e finalizzata nel più breve tempo possibile garantendo disponibilità e tempi di attesa brevi e rispondenti alle richieste del paziente.

La disdetta o il cambio di un appuntamento deve avvenire almeno due giorni lavorativi prima della data fissata utilizzando gli stessi canali della prenotazione

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite contanti, Pos o bonifico bancario.
Si ricorda che, ai fini della detraibilità in dichiarazione dei redditi, a partire dal 1° gennaio 2020, è previsto l'obbligo di utilizzare mezzi di pagamento tracciabili per le spese sanitarie.

I referti delle visite sono rilasciati al termine delle prestazioni e vengono conservati per dieci anni tramite un processo di conservazione sostitutiva dei documenti sanitari conforme alle vigenti disposizioni di legge.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'impegno di Rihub a fornire cure di alta qualità, personalizzate e accessibili si basa su standard elevati e processi ben strutturati. Ecco come Rihub si distingue:

Standard di Qualità

Personale qualificato: il team è composto da medici specialisti, professionisti e fisioterapisti altamente qualificati e sempre aggiornati sulle migliori pratiche e tecnologie nel campo della salute.
Macchinari all'avanguardia: sono presenti apparecchiature e macchinari moderni e all'avanguardia per garantire trattamenti efficaci e sicuri. Questo investimento nella tecnologia riflette l'impegno verso l'innovazione e l'eccellenza nella prestazione delle cure.
Protocolli di sicurezza: vengono seguiti rigorosi protocolli di sicurezza e igiene per proteggere la salute e il benessere dei pazienti. Questo include misure preventive per ridurre il rischio di infezioni e garantire un ambiente sicuro durante le prestazioni mediche

Principi Guida

La Direzione di Rihub si impegna fermamente a promuovere e rispettare, insieme al personale e a tutti i professionisti e collaboratori che operano nella Struttura, la dignità e la libertà dei nostri Utenti, aderendo ai seguenti principi fondamentali

Accoglienza: il personale di Rihub si impegna a comunicare con chiarezza e a trattare i pazienti con gentilezza, educazione e sensibilità. Questo approccio crea un ambiente accogliente e confortevole per i pazienti, essenziale per instaurare fiducia e promuovere un rapporto positivo tra pazienti e operatori sanitari.

Eccellenza Clinica Ed Innovazione: Rihub si impegna a perseguire l'eccellenza nelle pratiche cliniche e nello sviluppo tecnologico. Ciò implica l'adozione di standard di qualità elevati e il costante aggiornamento. Questo impegno assicura che i pazienti ricevano trattamenti all'avanguardia e risultati ottimali in termini di salute.

Eguaglianza E Imparzialità: ogni paziente viene trattato in modo equo e basato sulle sue necessità, senza alcuna forma di discriminazione. Questo principio riflette l'impegno di Rihub a fornire cure mediche equilibrate e appropriate a tutti i pazienti, rispettando la diversità e garantendo che ogni individuo riceva il trattamento migliore possibile, indipendentemente da variabili come età, sesso, razza, religione o condizioni socio-economiche.

Disponibilità: Rihub si impegna a mantenere un contatto costante con i pazienti durante le prestazioni assicurando che i pazienti abbiano accesso all'assistenza e al supporto necessari in qualsiasi momento, contribuendo a garantire un'esperienza positiva e rassicurante durante il percorso di cura.

Partecipazione: Rihub accoglie con favore i feedback e le osservazioni dei pazienti e dei collaboratori per migliorare costantemente i servizi offerti. Offrendo ai pazienti la possibilità di esprimere reclami e suggerimenti, Rihub dimostra un impegno per un'assistenza centrata sul paziente e orientata al miglioramento continuo.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI PAZIENTI

I principali strumenti di tutela e partecipazione dei cittadini per garantire un'assistenza sanitaria di qualità e rispettosa dei bisogni e delle preferenze individuali sono:

Diritto alla scelta del medico: questo diritto permette ai pazienti di avere un ruolo attivo nella gestione della propria salute. Consentire loro di scegliere il medico o il terapista che meglio risponde alle loro esigenze può aumentare la fiducia e la soddisfazione del paziente, migliorando così l'aderenza al trattamento e i risultati clinici.

Privacy e riservatezza: la protezione dei dati personali e medici dei pazienti è fondamentale per garantire la fiducia nell'assistenza sanitaria. Rispettare la privacy significa non solo conformarsi alle leggi e ai regolamenti ma anche adottare misure aggiuntive per proteggere le informazioni sensibili e garantire che siano accessibili solo al personale autorizzato.

Informazioni comprensibili: comunicare in modo chiaro e comprensibile è essenziale per consentire ai pazienti di prendere decisioni informate sulla propria salute. Fornire informazioni dettagliate sui piani di trattamento, compresi i potenziali rischi e benefici, consente ai pazienti di comprendere appieno le loro opzioni e di collaborare attivamente con i professionisti sanitari nel processo decisionale.

Accesso alle informazioni: rendere la Carta dei Servizi facilmente accessibile ai pazienti presso la reception e online sul sito web del poliambulatorio dimostra un impegno per la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni. La Carta dei Servizi fornisce dettagli sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sui diritti dei pazienti, contribuendo così a una maggiore consapevolezza e fiducia nell'assistenza sanitaria fornita.

Trasparenza dei costi: informare i pazienti in modo trasparente sui costi dei servizi e sui metodi di pagamento accettati è fondamentale per evitare sorprese finanziarie e promuovere una relazione di fiducia tra pazienti e operatori sanitari.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

La gestione delle Segnalazioni è uno strumento utile e necessario sia per poter avanzare delle istanze sulle criticità rilevate che per monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

Le Segnalazioni si dividono in:

- ***Reclamo***: qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiude con una risposta generalmente scritta;
- ***Rilievo***: indicazione di disservizio;
- ***Suggerimento***: segnalazione degli utenti che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite per migliorare il servizio.

Chiunque desideri presentare un'istanza può farlo compilando un apposito modulo disponibile in segreteria.
Il modulo, debitamente compilato, potrà essere recapitato di persona o spedito tramite e–mail.

Per la gestione delle segnalazioni di disservizio, viene avviata un'istruttoria interna che coinvolge i servizi competenti. L'obiettivo è fornire all'utente una risposta completa e esaustiva, cercando, ove possibile, di risolvere il problema presentato.

I NOSTRI CONTATTI

Rihub S.r.l.
Via della Vecchia Filatura 26/B2
33035 Martignacco

Tel 0432 407000
www.rihubmed.it
segreteria@rihubmed.it

Orari di segreteria
9.00 – 13.00 14.00 – 18.00

