



**Carta dei Servizi**  
**Karol Hospital Cosentino**

Palermo Corso dei Mille 56



*Struttura ospedaliera privata accreditata con il servizio sanitario nazionale DDG N. 1739/2016 del 20/09/2016*



## Sommario

Premessa .....	4
Apporto delle associazioni di tutela rappresentative dell'utenza e della collettività.....	5
PRESENTAZIONE .....	6
LA MISSION .....	6
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	7
ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE .....	7
LA STRUTTURA.....	9
PRESTAZIONI DI RICOVERO PER ACUTI .....	9
L'UNITÀ FUNZIONALE DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA.....	9
L'UNITÀ FUNZIONALE DI RIABILITAZIONE.....	10
I SETTING ASSISTENZIALI .....	11
MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO .....	11
LA DEGENZA .....	12
ULTERIORI INFORMAZIONI .....	13
I SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORI.....	14
SERVIZIO AMBULATORIALE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI .....	14
ALTRI SERVIZI AMBULATORIALI E VISITE MEDICHE.....	14
PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE AMBULATORI .....	15
DIRITTI DEL MALATO .....	15
NORME COMPORTAMENTALI PER DEGENTI E VISITATORI.....	16
TUTELA DEGLI UTENTI E QUALITÀ DELLE CURE .....	18
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI .....	19
TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI .....	19
ORGANISMI E STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	19
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	20
STANDARD DI QUALITÀ .....	20
CONTATTI.....	21

*Gentile Utente,*

*con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarle l'Organizzazione di Karol Hospital Cosentino e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della Struttura, nel segno della trasparenza.*

*Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona finalizzato a curare il malato e non la malattia, condividendo la mission del Gruppo Karol Strutture Sanitarie. Obiettivo prioritario è anche coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costante, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle sue esigenze.*

*Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti dal personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.*

*La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.*

*Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

*Il Direttore Sanitario*

## **Premessa**

**Karol Cosentino Hospital** fa parte di **Karol s.p.a. Strutture Sanitarie**, gruppo siciliano emergente che opera in Sanità, Ricerca, Cura alla Persona, con l'obiettivo di promuovere il benessere del malato e la qualità della vita.

**Il Gruppo Karol Strutture Sanitarie** con dedizione ed impegno mantiene regolarmente l'Accreditamento Istituzionale delle proprie strutture come partner del Sistema Sanitario Nazionale nonché come polo d'eccellenza per il trattamento delle patologie neurologiche e dell'Alzheimer, rivolgendo sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato, al suo recupero funzionale e al suo reinserimento sociale.

La sua capacità di dare vita ad una rete che funge da "trait d'union" fra diverse strutture, specialità e servizi, consente al Gruppo di porre sempre il cittadino utente al centro di un percorso di attenzioni, in cui fiducia, qualità dell'assistenza, professionalità e valorizzazione della persona si coniugano in ambienti accoglienti e confortevoli, il tutto sempre al servizio della salute e del benessere.

Le strutture del gruppo Karol Strutture Sanitarie:

### **KAROL RSA**

**Via Gibilmanna Villabate PA**

### **KAROL CTA (ex Stagno)**

**Via S. Lorenzo 316 Palermo**

### **KAROL HOSPITAL "COSENTINO" Casa di Cura**

**Corso dei Mille 56 Palermo**

### **KAROL LAB scarl Consorzio Laboratori Analisi Cliniche**

**Via G.ppe La Farina 11 Palermo**

### **KAROL CASA PROTETTA**

**VIA G.ppe Sciuti 128 Palermo**

## Apporto delle associazioni di tutela rappresentative dell'utenza e della collettività

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la condivisione dell'Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale UNEBA



Catania, lì 15-12-2021

Alla Spett.Le

Karol Hospital Cosentino  
Palermo Corso dei Mille 56

Oggetto: Condivisione dei contenuti della carta dei servizi.

L' U.N.E.B.A. Regionale a nome dei suoi Associati, ha il piacere di condividere la redazione ed i contenuti della Carta dei Servizi della Karol Hospital Cosentino.

Rinnovando la nostra sincera gratitudine, confidiamo che il rapporto instaurato possa rinnovarsi in occasione di potenzialità e future collaborazioni

Cordiali saluti

Il Presidente Regionale UNEBA Sicilia  
dott. Santo Nicosia



---

UNEBA  
Sede Regionale  
Via Galermo n. 173 Catania  
Tel / Fax 0957146459 – cell. 330368388 e-mail: [info.sicilia@uneba.it](mailto:info.sicilia@uneba.it) - [unebasicilia@pec.it](mailto:unebasicilia@pec.it)

La presente Carta dei servizi di Karol Hospital Cosentino è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 ed è emessa in revisione n.° 8 in data 20/03/2024.

Karol Hospital Cosentino Corso dei Mille, 56 – 90123 Palermo  
Carta dei Servizi Revisione n°8 del 20/03/2024  
P.I. 06065240829

## **PRESENTAZIONE**

La Karol Hospital “Cosentino” fa parte del gruppo Karol Strutture Sanitarie, è una struttura ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale. La struttura ospedaliera si sviluppa in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 4 piani sopraelevati.

L’odierno assetto della casa di cura è il frutto di un’ampia e intensa attività di ristrutturazione e di adeguamento ai requisiti della legge 890/2002, volti a creare un ambiente dotato di maggiore comfort alberghiero e rispettoso delle normative in tema di privacy e sicurezza.

## **LA MISSION**

Obiettivo dell’Organizzazione è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cure di alto livello qualitativo, tutelando la salute del paziente, la sua dignità ed i suoi diritti, promuovendo la ricerca scientifica e la formazione continua.

Nel perseguire tale obiettivo l’Organizzazione s’impegna a:

- facilitare l’accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza del paziente e delle cure e dell’efficienza nell’esercizio della medicina e chirurgia, nell’esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell’assistenza dei pazienti;
- garantire le cure ai più elevati standard qualitativi, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, puntando su elevati standard di competenza professionale dei medici, in condizioni di massimo comfort ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica;
- promuovere la formazione, predisponendo un piano annuale di formazione in base alle direttive del Comitato Scientifico, che individua gli aggiornamenti formativi per il personale sanitario, con crediti ECM, e per il personale non sanitario, sulla base degli adempimenti normativi e coerentemente al miglioramento continuo che l’Azienda si pone come presupposto delle scelte che adotta;
- garantire la disponibilità di tutti i mezzi, attrezzature, apparecchiature ritenuti necessari ad effettuare un iter diagnostico-terapeutico-chirurgico completo e di qualità;
- informare compiutamente e correttamente il paziente sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della propria vita
- promuovere la ricerca clinica di base e teoretica, applicata alle patologie ed ai mezzi di cura, per le Unità Funzionali presenti, favorendo l’attività multidisciplinare all’interno della Struttura, l’incontro e l’integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche

ed organizzative e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne;

- promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche ed organizzative.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nel rispetto di tali principi fondamentali la Karol Hospital Cosentino è impegnata ad assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, etnica, religiosa, ideologica, politica ed economica del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta e partecipazione.

## **ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE**

La Karol Hospital Cosentino fa parte della rete di strutture sanitarie distribuite sul territorio palermitano impegnato in sanità, ricerca, e benessere del paziente. Il nostro ospedale esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie a misura d'uomo, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione per la persona, curando la qualità in ogni dettaglio.

Tutela e partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, attraverso:

- il modulo predisposto che può essere richiesto al caposala o in Direzione Sanitaria;
- lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria o consegnata personalmente;
- segnalazione telefonica o mail alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e fornisce una risposta comunque entro 30 giorni.

### **Rispetto della persona**

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente, e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare.

### **Alta professionalità**

Il nostro ospedale si distingue per l'alta specializzazione del personale, un elevato livello professionale che valorizziamo e sosteniamo attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Inoltre, la struttura è sede dello svolgimento del tirocinio pratico per gli

studenti del Corso di Laurea in Infermieristica dell'Università degli Studi di Palermo.

### **Tecnologie d'avanguardia**

Grazie a costanti investimenti e al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del Gruppo Karol, la nostra struttura assicura le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche

### **Sistema di gestione qualità**

La Karol Hospital Cosentino pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività. Ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione e ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

### **Sicurezza, tutela del paziente e gestione del rischio clinico**

All'interno del Sistema Qualità sono integrate anche le procedure elaborate per gestire la sicurezza nell'ambito dell'Organizzazione.

### **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**

In applicazione al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, all'utente viene consegnata l'informativa e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali; non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti; copia della documentazione sanitaria viene rilasciata solo personalmente all'utente o ad un referente delegato.

### **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori**

L'Organizzazione assicura dotazioni impiantistico, strutturali e periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.

### **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**

L'Organizzazione garantisce la conformità alla normativa europea in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

### **Sicurezza e tutela dei lavoratori**

L'Organizzazione garantisce la conformità al D.Lgs 81/08 e successive modificazioni in merito alla sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, elabora il documento di valutazione dei rischi e adotta le misure di prevenzione e protezione previste dalla norma.

### **Trasparenza**

L'Organizzazione ha adottato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza anni 2024-2026.

Il Consiglio di amministrazione di Karol s.p.a. ha approvato il Codice Etico della struttura.

L'Organizzazione ha adottato il modello organizzativo e gestionale ex d.lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa.



## LA STRUTTURA

Le camere di degenza sono da 1, 2, o 3 posti letto; ogni camera di degenza è fornita di aria condizionata e ricambi d'aria. Ogni posto letto è dotato di testata con luci diurne e notturne, erogatore per ossigenoterapia ed aspirazione, dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI e prese di gas medicinali.

La movimentazione da e per i piani per il pubblico avviene attraverso un ascensore esterno; la Casa di Cure è munita inoltre da un montalettighe e un ascensore interno per uso di servizio.

Tutti i percorsi di piano sono orizzontali, privi di dislivelli o gradini, tali quindi da consentire la completa accessibilità anche ai portatori di handicap.

La Struttura è mantenuta nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza per l'utenza, gli operatori e l'ambiente; con particolare riguardo alle disposizioni del D.Lgs.81/2008, il personale della Casa di Cure è sottoposto a idonea formazione e informazione sulle norme di sicurezza.

Vi sono altresì camere che, su espressa richiesta, il paziente può utilizzare ad uso esclusivo con sistemazione anche per l'accompagnatore, corrispondendo la differenza classe, il cui importo è rilevabile sul tariffario presso l'Ufficio Accettazione.

## PRESTAZIONI DI RICOVERO PER ACUTI

La Casa Di Cure dispone di n. 50 posti letto per prestazioni in regime di ricovero ordinario, in day surgery o in day hospital relative alle seguenti branche

- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA con n. 40 posti letto
- RIABILITAZIONE con n. 10 posti letto

## L'UNITÀ FUNZIONALE DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

esegue interventi chirurgici nelle seguenti branche

- **Chirurgia Ortopedica Protetica della spalla, anca, ginocchio**
- **Chirurgia Ortopedica traumatologica**
- **Chirurgia della colonna vertebrale**
- **Chirurgia Ortopedica Pediatrica**

occupandosi in particolare del trattamento delle seguenti patologie:

- patologie degenerative croniche articolari
- correzione delle deformità (es. alluce valgo)
- deviazioni assiale dei vari segmenti scheletrici

- lesioni traumatiche osteo-articolari e tendineo-legamentose
- sostituzione protesica delle principali articolazioni come spalla, anca, femore e ginocchio.

Largo spazio viene dato alla **chirurgia artroscopica** soprattutto di spalla e di ginocchio per il trattamento delle lesioni endoarticolari quali rotture meniscali, legamenti crociati, cuffia dei rotatori, lussazioni recidivanti scapolo-omerali, ecc.

Infine, vengono effettuati interventi per tutti i tipi di frattura secondo le più moderne tecniche chirurgiche e i dispositivi di sintesi più moderni.

Tutti gli interventi sono effettuati con particolare attenzione alla mininvasività chirurgica al fine di restituire precocemente al paziente la propria autonomia e la propria vita di relazione.

## L'UNITÀ FUNZIONALE DI RIABILITAZIONE

esegue attività di assistenza ad individui di tutte le età nel recupero funzionale di menomazioni e disabilità indifferibili e recuperabili di varia natura e gravità tale da rendere necessaria una tutela medica e interventi di nursing ad elevata specificità riabilitativa articolati nell'arco delle intere 24 ore, nonché interventi valutativi e terapeutici riabilitativi non erogabili in forma extraospedaliera.

In Karol Hospital Cosentino il reparto di riabilitazione è in stretta integrazione con l'U.O. di Ortopedia presente all'interno della struttura per il trattamento delle disabilità ortopedico-traumatologiche e reumatologiche. Il paziente, una volta subito un intervento di ortopedia, è soggetto ad una valutazione medica al fine di poter essere inserito all'interno di un percorso riabilitativo assistenziale post-acuzie appropriato.

Essa garantisce interventi riabilitativi finalizzati al recupero di disabilità importanti modificabili che richiedono un trattamento diagnostico, terapeutico e riabilitativo non erogabile a livello extraospedaliero ed al reinserimento nell'ambito sociale, familiare e lavorativo del soggetto disabile.

L'appropriatezza del trattamento riabilitativo è finalizzata al raggiungimento di obiettivi riabilitativi di miglioramento funzionale e della qualità di vita dell'utente attraverso il miglioramento delle capacità e delle performance. L'obiettivo prevede un tempo definito di raggiungimento della modificazione clinica e si basa sul Progetto Riabilitativo Individuale strutturato dal fisiatra della Struttura che prende in carico il paziente.

Il paziente che accede al reparto di riabilitazione proviene per

- trasferimento da U.O. per acuti oppure
- trasferimento da U.O. di lungodegenza oppure
- trasferimento da U.O. di riabilitazione ad Alta Specialità oppure

- dal territorio.

Il paziente può accedere al reparto di riabilitazione entro 10 giorni dalla dimissione del reparto per acuti e comunque non devono essere superati 60 giorni complessivi dal ricovero per l'evento acuto correlato.

## I SETTING ASSISTENZIALI

Il **Ricovero Ordinario** è quel regime di ricovero caratterizzato da più giornate di degenza, continuative con almeno 48 ore di permanenza presso la Casa di Cura.

Il **Day Surgery** è un tipo di ricovero programmato in più giornate (accessi) al fine di eseguire un intervento chirurgico o procedura invasive/mini invasive propedeutiche. Il primo giorno/accesso il paziente, dopo l'apertura della cartella clinica, esegue gli esami diagnostici pre-intervento e viene rinvio al domicilio.

Il secondo giorno/accesso, rientra per eseguire l'intervento o la procedura, gli viene assegnato un letto per il decorso e dopo qualche ora viene dimesso.

Se il decorso richiede un'assistenza che si può prolungare fino all'indomani mattina si parla di One Day Surgery.

Il terzo giorno/accesso rientra per la visita di controllo post-intervento e se il medico operatore lo ritiene opportuno, chiude il ricovero, altrimenti programma ulteriori accessi per medicazioni e quant'altro al fine di concludere l'episodio di ricovero.

Il **Day Hospital** è un ricovero, anche a cicli, programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata al massimo 12 ore, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche di particolare complessità ed impegno.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

Il ricovero avviene, su proposta del Medico di Medicina Generale (medico curante), in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione sanitaria di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino (08.00 -13.00) qualsiasi sia il setting assistenziale.

Il ricovero è sempre preceduto dalla visita specialistica di un medico dell'unità funzionale di competenza finalizzata a stabilirne l'effettiva necessità e successivamente seguito dal controllo post-dimissione.

Nei casi di ricovero chirurgico il paziente esegue in prericovero tutti gli esami diagnostici necessari per eseguire l'intervento. Il paziente si recherà, nei giorni prestabiliti durante la fase di visita e prenotazione, all'area di prericovero dove, dopo l'identificazione, viene eseguito l'iter prestabilito.

Invece il ricovero riabilitativo viene programmato senza prericovero.

La mattina del ricovero, il paziente dovrà recarsi presso l'accettazione amministrativa, dove il personale accettante provvede a:

- controllare tutta la documentazione;
- aprire la cartella per il ricovero;
- applicare al polso il braccialetto identificativo;
- consegnare il questionario di gradimento da compilare e consegnare all'atto della dimissione.

**Per procedere al ricovero è indispensabile presentare:**

- un documento di identità valido,
- la tessera sanitaria,
- la richiesta del medico curante o del medico specialista della ASP e
- la scheda di accesso in ospedale (modello E).

Contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il D.Lgs. 196/03 sulla privacy e successivi, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato ed autorizzazione al trattamento dati personali".

Per i ricoveri e per l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma.



**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI** (piano terra) Tel. 091 7920111

**Orari:** da lunedì a venerdì ore 8.00/13.00 – 14.00/18.00

## **LA DEGENZA**

La Direzione garantisce ai Clienti la migliore ospitalità affinché la permanenza presso la nostra struttura possa svolgersi nel clima più familiare possibile. Le camere di degenza sono tutte con bagno, telefono, televisore e aria condizionata.

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza, al numero 091.7920+l'interno della camera.

È consigliato portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, in particolare:

- Pigiama/camicia da notte possibilmente in fibra naturale con eventuale ricambio
- Vestaglia o giacca da camera e pantofole
- L'occorrente per l'igiene personale
- Asciugamani

- Sufficiente biancheria intima personale

**Si consiglia di non portare somme in denaro rilevanti o oggetti di valore, in quanto la struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.**

Inoltre, si consiglia di portare con sé eventuale documentazione sanitaria relative a ricoveri o accertamenti precedenti e l'elenco dei farmaci assunti abitualmente.

Se il degente è un lavoratore dipendente, al momento del ricovero potrà richiedere il certificato di degenza da inoltrare al datore di lavoro.

Per comfort specifici e l'utilizzazione di camere singole con letto o poltrona letto per l'accompagnatore è dovuta la differenza per i servizi alberghieri.

13



## ULTERIORI INFORMAZIONI

### Servizio di ristorazione

Il pranzo e la cena sono preparati quotidianamente dal Centro Pasti del Gruppo Karol; pasti vengono trasferiti ai reparti in appositi contenitori termici, presi in consegna dal personale infermieristico o ausiliario e distribuiti ai degenti in vaschette termosigillate.

I pazienti che soffrono di diabete, nefropatie, epatopatie, dispepsie, cardiopatie o altre patologie ricevono diete specifiche valutate di volta in volta dai sanitari curanti.

Al momento dell'accettazione tutti i pazienti devono segnalare al medico l'eventuale necessità di particolari diete alimentari.

Se non altrimenti specificato, il vitto viene servito nelle stanze di degenza dalla mattina alle ore 8.00 circa, con una prima colazione che prevede la possibilità di scegliere tra caffè, the e caffèlatte accompagnati a scelta da panino o fette biscottate.

La Casa di Cure applica il Sistema per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

### Servizio bar

La Clinica è provvista in ogni piano di distributori di bevande e di snack.

### Visite ai degenti

L'accesso ai reparti di degenza è consentito solo a n.1 visitatori alla volta nei seguenti orari: tutti i giorni 13.00 -14.30 / 18.30 – 19.30.

L'assistenza da parte del familiare al degente è consentita solo a n. 1 accompagnatore, identificato dalla struttura e munito di apposito pass.

### La dimissione

La data di dimissione viene comunicata dal medico con un giorno di anticipo, ove possibile, per favorire l'organizzazione del rientro a casa dopo l'intervento.

Il mattino stesso della dimissione viene consegnata la lettera di dimissione, indirizzata al Medico curante e contenete indicazioni e informazioni sulla degenza e sulla terapia post

dimissione.

**Copia della cartella clinica**

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta di copia della cartella clinica che è possibile ritirare mediamente entro 7 giorni dalla richiesta (legge 24/2017). La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o via pec o da persona eventualmente incaricata fornita di delega su carta semplice accompagnata da copia fotostatica del documento di identità dell’assistito.

Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l’importo previsto, per il quale riceveranno regolare fattura.

**I SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORI**

**SERVIZIO AMBULATORIALE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Le prestazioni specialistiche di Radiologia e Diagnostica per immagini possono essere in convezione con il SSN o in regime privato. In particolare, si eseguono le seguenti prestazioni

Ecografia muscolo tendinea	Radiologia Tradizionale RX
Ecografia a Segmento	Densitometria ossea a segmento
Ecografia addome completo	Risonanza magnetica osteoarticolare
Ecografia addome superiore	Tac con mezzo di contrasto 1 segmento
Ecografia dei testicoli	Tac con mezzo di contrasto 2 segmento
Ecografia del pene	Tac senza mezzo di contrasto
Ecografia grossi vasi addominali e colordoppler	Ecocolor Doppler TSA
Ecografia della mammella	Ecocolor Doppler arti inferiori
Ecografia osteoarticolare adulto e neonato	Ecocolor Doppler arti superiori
Ecografia ovarica tubarica uterina transvaginale	Ecocolor Doppler varicocele
Ecografia parotide	Ortopantomografia
Ecografia Polmonare	
Ecografia Tiroidea	
Ecografia Cute e tessuto sottocutaneo	

**ALTRI SERVIZI AMBULATORIALI E VISITE MEDICHE**

Sono inoltre presenti ambulatori nelle seguenti discipline

<b>LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE</b>	<b>ANGIOLOGIA</b>	<b>CHIRURGIA DELLA COLONNA</b>	<b>ORTOPEDIA</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	<b>GINECOLOGIA</b>	<b>DIABETOLOGIA</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>DIETOLOGIA</b>	<b>OSTEOPATIA</b>	<b>PNEUMOLOGIA</b>
<b>FISIATRIA</b>	<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>SENOLOGIA</b>	<b>UROLOGIA</b>



## PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE AMBULATORI

**Informazioni e prenotazioni** (piano terra) Tel. 091 7920111

**Orari:** da lunedì a venerdì ore 8.00/13.00 - 14.00/18.00

15

### documentazione richiesta

Per poter usufruire delle prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il SSN, è necessaria la seguente documentazione:

Richiesta del medico curante su ricettario SSN con indicazione della diagnosi per cui è richiesta la prestazione; la data dell'impegnativa non può essere superiore a 90 giorni dalla data di prenotazione e deve essere indicata l'eventuale esenzione

- Tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Codice fiscale
- Documenti relativi ad esami precedenti



**SERVIZIO PRENOTAZIONI TRAMITE WHATSAPP +39 3476687856**

per prestazioni in convenzione con il S.S.N. inviare  
foto della ricetta  
preferenza di data

per prestazioni in regime privato (a pagamento) specificare i seguenti dati  
nome e cognome  
data e luogo di nascita  
tipologia di esame  
preferenza di data

La richiesta di prenotazione viene presa in carico dal nostro personale e l'utenza viene contattata entro 24 ore per conferma data.  
Non saranno lavorate richieste non perfettamente leggibili.



Questo è un canale  
esclusivamente di  
prenotazione e in caso di  
ulteriori richieste di  
informazioni si prega di  
contattare il numero:  
**0917920111**

### consegna referti

I referti vengono consegnati al paziente, o ad altra persona formalmente delegata, dopo l'esecuzione degli esami e in data ed orario indicati dal personale del Servizio di Prenotazione e Accettazione Ambulatori.

### DIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il

- malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
5. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.
6. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
7. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **NORME COMPORTAMENTALI PER DEGENTI E VISITATORI**

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

### **• FARMACI ASSUNTI**

È un dovere di tutti i degenti informare il personale sanitario al momento del ricovero dell'eventuale assunzione di farmaci.

### **• AMBIENTI ED ATTREZZATURE**

I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della clinica, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

### **• EFFETTI PERSONALI E REGALI**

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. È a disposizione di ogni degente un armadio in cui riporre gli effetti personali. La Clinica declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che vengano a mancare. Occorre evitare di accumulare troppi oggetti nel comodino o nell'armadietto.

È vietato l'uso di fornelli elettrici, riproduttori di suoni e l'introduzione di sedie a sdraio.

È vietato lasciare mance al personale.

### **• FUMO**

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi



ambienti, per cui in tutti i locali al chiuso ed in tutti gli ambienti confinanti della Clinica è assolutamente VIETATO FUMARE come disposto dalla Legge 584 del 11/11/1975 e successive modifiche. Se il fumo è in sé dannoso, tanto più lo è per persone in stato di malattia o degenza.

• *VISITE AI DEGENTI*

Per motivi sanitari non è consentita la visita a più di una persona per volta per ogni degente e munito di apposito pass. Si dovrà evitare di insistere sul personale per eventuali deroghe in quanto essi sono tenuti al massimo rispetto delle disposizioni impartite dalla Direzione.

È opportuno evitare che i visitatori si affollino tutti insieme, suggerendo ai propri cari di fare dei turni tra di loro, in modo che ogni degente possa avere sempre un po' di compagnia ma senza folla e senza ledere la privacy degli altri degenti.

Troppe persone in una stanza possono produrre situazioni poco gradite di frastuono e di chiasso tra i ricoverati ed il personale di assistenza, ma soprattutto possono rappresentare fonte di infezioni. È VIETATO per legge l'ingresso in Clinica ai minori di anni 12.

Inoltre, è assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti ricoverati.

Alla fine dell'orario di visita i visitatori dovranno lasciare la Clinica. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria.

• *PERMESSI DI ASSISTENZA AL DEGENTE*

Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere il permesso di avvalersi di assistenti privati.

Per i degenti in camere con posto letto aggiunto per l'accompagnatore l'assistenza da parte dei familiari è consentita ad una sola persona.

• *PRESENZA DEL DEGENTE*

È vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza di altre unità funzionali.

È assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal Direttore Sanitario o dal Medico di guardia.

• *SPOSTAMENTI DEI DEGENTI*

Il paziente chiamato da altri reparti o servizi per attività diagnostiche viene di norma accompagnato dal personale di assistenza del reparto.

Il degente è tenuto a non allontanarsi dal reparto, soprattutto negli orari dei pasti o negli orari in cui vengono effettuate le visite dei medici e le prestazioni diagnostiche terapeutiche.

È assolutamente vietato uscire dalla Clinica durante il periodo di ricovero.

• *RIPOSO*

È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. È, inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio televisioni ad alto volume).

- **SERVIZI IGIENICI**

L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

- **VITTO**

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Clinica, in quanto i pasti forniti sono controllati dal punto di vista dietetico ed igienico-sanitario; essi assicurano il soddisfacimento del bisogno alimentare individuale.

È dunque proibito portare ai degenti cibi o bevande varie dall'esterno poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini specialistiche.

Ad ogni modo è necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dalla clinica, così come consumare caffè, tè, cioccolata o altri alimenti prelevati dai distributori automatici presenti nelle sale d'attesa.

## **TUTELA DEGLI UTENTI E QUALITÀ DELLE CURE**

Fa parte della ragion d'essere dell'ospedalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini-utenti, essendo essa basata sull'alternativa e la libera scelta del cittadino; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La Karol Hospital Cosentino è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sulla degenza dei ricoverati;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Clinica mette a disposizione del personale operante nelle unità funzionali e nei servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

## **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI**

Regolarmente l'Organizzazione provvede alla distribuzione di un questionario di customer satisfaction ai pazienti ricoverati in Clinica. In questo modo quasi tutti i pazienti hanno la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione o eventuale insoddisfazione sulle cure ed i servizi offerti in Clinica.

Il questionario pone dei quesiti sui seguenti aspetti:

- confort degli ambienti, pulizia della struttura, qualità del cibo;
- qualità dell'assistenza, dei servizi e delle cure ricevute;
- relazione con il personale di accettazione, infermieristico e medico;
- livello di comprensione delle informazioni ricevute;
- disponibilità e professionalità del personale medico ed infermieristico.

I risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report annuale. Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

Per facilitare le attività di raccolta dei feedback dell'utenza, la Struttura ha messo a disposizione, oltre al questionario cartaceo, anche il

**QR-Code attivabile tramite smartphone**



## **TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI**

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subito prima, durante e dopo il ricovero o il servizio ambulatoriale. Il reclamo può essere inoltrato alla struttura con le seguenti modalità:

- per iscritto, mail, ecc o utilizzando apposito format disponibile nella reception
- verbalmente, rivolgendosi al referente URP.

La Casa di Cure fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 30 giorni.

## **ORGANISMI E STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA**

La Karol s.p.a. ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti:

- Comitato per la gestione del Rischio Clinico
- Comitato per la lotta alle Infezioni Ospedaliere
- Organo di vigilanza ex d.lgs 231/2001.

Inoltre, Karol s.p.a. ha integrato il proprio sistema di controllo interno con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza che prevede strategie e strumenti volti

a prevenire e contrastare il fenomeno della corruzione partendo da una politica aziendale basata sull'adozione del Codice Etico, disciplinando le varie incompatibilità e garantendo la trasparenza dell'azione amministrativa e l'efficacia dei controlli interni.

Non ultimo, Karol s.p.a. adempiendo alle previsioni di legge e nell'ottica di garantire correttezza e trasparenza nella conduzione della propria attività, ha predisposto un sistema informatico di "Whistleblowing", a disposizione di chiunque voglia segnalare situazioni rilevanti ai fini di legge o regolamenti interni. Le segnalazioni sono anonime e devono riferirsi unicamente a inadempimenti della normativa o di procedure e regolamenti interni, ivi inclusi il Codice Etico.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

È costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto con il cittadino.

### **STANDARD DI QUALITÀ**

Karol s.p.a. adotta un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 dimostrando un impegno per la coerenza, il miglioramento continuo e la soddisfazione dell'utenza.

L'aderenza di Karol s.p.a. allo standard ISO e al Sistema dei requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale definito dall'Assessorato alla Salute garantisce qualità e sicurezza nel trattamento dei pazienti e capacità di identificare, prevenire e gestire i rischi per l'utenza e per gli operatori.

L'adozione di una politica per la qualità dimostra l'impegno da parte dell'Organizzazione al miglioramento continuo e all'implementazione di procedure di best practice.

La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il rispetto di tali standard è reso possibile dalla vigenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9001, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

Caratteristica del servizio

Indicatore

Standard

<b>Tempi di attesa</b>	o Tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero	30 giorni
	o Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	5 giorni
	o Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	7 giorni
<b>Qualità dell'assistenza sanitaria</b>	o Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	Minuti 120 per giorno
	o Dotazione e qualifica del Personale medico	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali
	o Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri	30 ore/anno
<b>Igiene e microclima delle sale operatorie</b>	o Valori della temperatura ed umidità	Secondo i parametri stabiliti per legge
	o Flusso di ricambio aria	
	o Monitoraggio gas anestetici	
<b>Igiene e comfort dei reparti di degenza</b>	o Detergenza	Due volte al giorno
	o Disinfezione	Quotidiana
	o Cambi di biancheria	Quotidiana
<b>Qualità delle attrezzature</b>	o Test di sicurezza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
	o Prove di efficienza	
<b>Qualità dei pasti</b>	o Controlli HACCP	Quotidiani
	o Analisi microbiologiche e chimiche	Semestrale

## CONTATTI

### **Karol Hospital Cosentino di KAROL s.p.a.**

C.so dei Mille, 56 - 90123 Palermo

Reception (piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00

### **Direzione sanitaria**

direzione.hospital@karolstrutture sanitarie.it

### **Direzione amministrativa**

diramm.hospital@karolstrutture sanitarie.it

### **Servizio accettazione ricoveri**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00

Tel. 091 792 0111

accettazione.hospital@karolstrutture sanitarie.it

### **Servizio prenotazioni e accettazione ambulatori**

dal lunedì al venerdì ore 8.00/13.00 - 14.00/18.00

Tel. 091 792 0111

accettazione.hospital@karolstrutture sanitarie.it

### **Segreteria Sanitaria e Amministrativa**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00

Tel. 091 7920111

amministrazione.hospital@karolstrutture sanitarie.it

### **Sede legale**

Via La Farina 11 Palermo

Tel 091 6023273

dirigen@karolstrutture sanitarie.it

P.I. 06065240829

*Note del paziente*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

