



Civico Di Cristina Benfratelli  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

**AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE  
E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE**

**DELIBERA DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

N. 000777

del 12 MAG. 2023

**OGGETTO: Adozione Procedura "SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI"**

<p style="text-align: center;"><b>U.O.C. PROPONENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b></p> <hr/> <p>Proposta n. <u>32</u> del <u>11/05/2023</u></p> <p><input type="checkbox"/> Non comporta Spese e/o Oneri a carico del Bilancio.</p> <p>Il Responsabile del Procedimento Resp. U.O.S. Gestione Qualità e Rischio Clinico Dott. ssa Maria G. Laura Marsala</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Il Direttore Sanitario Dott. Gaetano Buccheri</p> <p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: center;"><b>U.O.C. ECONOMICO – FINANZIARIO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERIFICA CONTABILE - BILANCIO</b> <b>Esercizio 2023</b></p> <p>N° Conto economico _____</p> <p>N° Conto Patrimoniale _____</p> <p>Budget assegnato anno 2023 (euro) _____</p> <p>Si riscontra la corretta correlazione tra gli effetti contabili conseguenti alla parte dispositiva del presente atto e i valori economici e/o patrimoniali registrati nell'apposito applicativo amministrativo-contabile di gestione del Budget Aziendale</p> <p style="text-align: center;">STRUTTURA ASSEGNATARIA DI BUDGET</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Scheda BUDGET allegata datata _____</p> <p>Il Responsabile del procedimento                      Il Direttore dell'U.O.C.</p>
--	---

L'anno duemilaventitre giorno due del mese di Maggio, nei locali della Sede Legale di Piazza Nicola Leotta, 4 Palermo, il Commissario Straordinario Dott. Roberto Colletti, nominato con D.A. n. 3/2022 del 29.12.2022 assistito da Dott. Maria G. Laura Marsala quale segretario verbalizzante adotta la presente delibera sulla base della proposta di seguito riportata

17 MAG 2023

**Il Direttore Sanitario Dott. Gaetano Buccheri**

Viste per le parti coerenti le leggi n.196/2003 e il Regolamento (UE) 2016/679, recepito con D.lgs 10/8/2018, n.101 sulla privacy, nonché la L.403/98 su semplificazione amministrativa;

Visto il Requisito Organizzativo Generale del D.A. 890 del 17/6/2002 “**Direttive per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie della Regione Siciliana**”,

Visto l’art 14 comma 4 del D.Lgs 502/1992 e s.m.i. che prevede che le Aziende Sanitarie individuino modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio, in collaborazione con le organizzazioni rappresentative dei cittadini e con le organizzazioni di volontariato e tutela dei diritti;

Visto il D.A. 1528 del 12/8/2011 col quale viene adottato il “**Manuale per la gestione del rischio clinico**” ed i 65 Standard in esso contenuti fra cui **QPS.1** (*I responsabili del governo e della guida dell’organizzazione partecipano alla pianificazione e al monitoraggio di un programma per il miglioramento della qualità e della sicurezza dei pazienti*)

Visto il Decreto 17 maggio 2021 pubblicato sulla GURS N 24 del 4 giugno 2021, per le parti coerenti con il presente atto deliberativo

Visto il Piano Attuativo 2013 dell’Area Metropolitana di Palermo, relativo al Gruppo di Lavoro costituito dai Responsabili URP di ASP, ARNAS Azienda Ospedaliera Arnas Civico Di Cristina Benfratelli AOR Azienda Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello e l’AOUP Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico

Vista la Procedura Unica Interaziendale adottata con Delibera 1090 del 17/12/2013 dall’Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone di Palermo e successiva Presa d’Atto di Arnas Civico Di Cristina Benfratelli con Delibera n. 1983 del 31/12/2013

**Dato atto** che il documento “**Procedura “SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**” come descritto nell’Allegato A al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, è stato verificato dal Responsabile dell’U.O.S. Gestione Qualità e Rischio Clinico, che in coerenza con i contenuti della Procedura Aziendale, denominata “Procedura delle Procedure”, ne ha verificato ed approvato forma e contenuti coerenti con quest’ultima

**Dato Atto** che il Regolamento succitato è coerente con la Mission e le Politiche Aziendali relative al miglioramento della Qualità e della Sicurezza e all’efficientamento dei percorsi diagnostico terapeutici aziendali.

**Dato atto** che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito della istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall’art. 3 del D.L. 23 ottobre 1996 n. 543, come modificato dalla l. 20 dicembre 1996 n. 639, e che lo stesso è stato predisposto nel rispetto della L. 6 novembre 2012 n. 190 – “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” – nonché nell’osservanza dei contenuti del piano aziendale della prevenzione della corruzione attualmente vigente;

**PROPONE per i motivi in premessa enunciati di**

**Approvare ed adottare la Procedura “SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI”** di cui all’allegato "A" del presente atto, costituendone parte integrante e sostanziale,

1. **Dare mandato** alle UU.OO coinvolte nella Procedura di curare l’implementazione dello stesso nella maniera più capillare ed efficace possibile
2. **Disporre** che il presente atto venga notificato, ai Direttori delle UU.OO. Aziendali coinvolte nel percorso nonché al Responsabile dell’U.O. Informatizzazione e Telecomunicazioni ed al Responsabile della UOS Gestione Qualità e Rischio Clinico, per le rispettive competenze;
3. **Munire** il presente atto della immediata esecutività
4. **Dare atto** che il presente Atto non comporta oneri di spesa sul corrente bilancio aziendale

Il Resp. U.O. Gestione Qualità e Rischio Clinico  
Dott.ssa Maria G. Laura Marsala

Il Direttore Sanitario Aziendale  
Dott. Gaetano Buccheri

---

parere \_\_\_\_\_ dal  
**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Sul presente atto viene espresso

parere Favobion dal

**IL DIRETTORE SANITARIO**  
**Dott. Gaetano Buccheri**

---

**IL Commissario Straordinario**

- vista la proposta di deliberazione che precede e che qui si intende riportata e trascritta;
- preso atto del parere favorevole espresso dal Direttore Sanitario;
- ritenuto di condividerne il contenuto;
- assistito dal segretario verbalizzante,

**DELIBERA**

di approvare la superiore proposta, che qui s'intende integralmente riportata e trascritta, per come sopra formulata dal Dirigente Responsabile della struttura proponente

**IL Commissario Straordinario**

Dott. Roberto Colletti

**Il Segretario verbalizzante**

Luca Di Carlo

