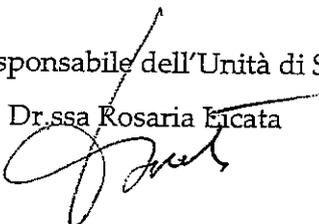
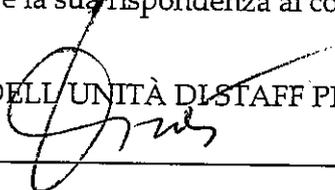


Direzione Generale

Deliberazione n. 1090 del 17.12.2013

OGGETTO: ADOZIONE DELLA PROCEDURA "SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI"

<p>Proposta n. 17 del 16 dicembre 2013</p> <p>Proponente: Staff Comunicazione</p> <p>La presente deliberazione è composta da n. 4 pagine + n. 3 allegati</p> <p>La Responsabile dell'Unità di Staff Dr.ssa Rosaria Licata</p> 	<p>Area Economico Finanziaria</p> <p>Autorizzazione spesa n. del Importo disponibile sul Conto di Costo</p> <p>NULLA OSTA in quanto conforme alle norme di contabilità</p> <p>Il Responsabile dell'Area Economico Finanziaria</p>
<p>Ai sensi della Legge 15/68 e della Legge 241/90, recepita in Sicilia con la L. R. 10/91, il sottoscritto attesta la regolarità della procedura seguita e la legalità del presente atto, nonché l'esistenza della documentazione citata e la sua rispondenza ai contenuti esposti.</p> <p>LA RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI STAFF PROPONENTE</p> 	

Il Commissario Straordinario
Dott. Renato LI DONNI

Con l'intervento, per il parere prescritto dall'art. 3 del D.L.vo n. 502/92,
così come modificato dal D.L.vo n. 517/93 e dal D.L.vo n. 229/99,
del Direttore Amministrativo dott. Roberto COLLETTI
e del Direttore Sanitario dott. Luigi APREA
Svolge le funzioni di Segretario verbalizzante

Cirsua Sicili

Per copia conforme all'originale
Il Dirigente Amministrativo
Quello

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

- VISTO il D. Leg.vo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni, recante il riordino della disciplina in materia sanitaria;
- VISTO il D. Leg.vo 21 dicembre 1999 n. 517 che disciplina i rapporti fra il S.S.N. e le Università;
- VISTA la legge regionale 14 aprile 2009 n. 5, recante le norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale;
- PREMESSO che l'art. 14 comma 4 del D. Leg.vo 502/92, come modificato dal D. Leg.vo 229/99, 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;
- PREMESSO che l'art. 14 comma 5 del medesimo D. Leg.vo, afferma il diritto del cittadino al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- PREMESSO che il cap. 3 "Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione" del D.P.C.M. 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici e sanitari" indica, tra gli strumenti atti a svolgere le funzioni di tutela ascritte dalla normativa vigente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il "Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione del reclamo";
- PREMESSO che l'ASP, l'Azienda Ospedaliera ARNAS Civico Di Cristina Benfratelli (ARNAS), l'AOR Villa Sofia-Cervello (AOR) e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone (AOUP) hanno finora adottato una propria procedura aziendale per la gestione dei reclami;
- PREMESSO che nell'ambito del Piano Attuativo 2013 dell'area metropolitana di Palermo, il Gruppo di Lavoro, costituito dai Responsabili URP delle 4 Aziende e coordinato dalla Responsabile URP dell'AOUP, ha proposto la realizzazione di un intervento finalizzato ad omogeneizzare e rendere trasparenti le procedure per la gestione dei reclami, elaborando un unico sistema di gestione delle segnalazioni degli utenti;
- RITENUTO che l'adozione della procedura unica interaziendale "Sistema gestione segnalazioni e reclami", **allegata alla presente deliberazione** per farne parte integrante e sostanziale, ed il conseguente utilizzo di strumenti comuni e condivisi, consentirebbe un utile confronto quali-quantitativo delle segnalazioni e dei reclami pervenuti agli URP delle Aziende dell'area metropolitana e potrebbe offrire la possibilità di individuare azioni di miglioramento anche a livello interaziendale;
- CONSTATATO che tale procedura è stata condivisa con i Risk Manager e con i Comitati Consultivi delle Aziende sopra menzionate, come peraltro si evince dai **due verbali allegati** alla presente deliberazione;
- RITENUTO di dover adottare la procedura di che trattasi nell'AOUP e nelle Aziende sanitarie dell'Area metropolitana di Palermo.

Per le ragioni di cui in premessa,

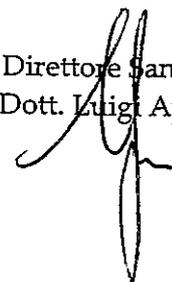
DELIBERA

1. Di approvare la procedura unica interaziendale "Sistema gestione segnalazioni e reclami", allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale, allo scopo di garantire la tutela dei cittadini, descrivendo le modalità attraverso cui gli utenti possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente;
2. Di affidare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, organizzativamente allocato nell'Unità di Staff Comunicazione, la responsabilità dell'applicazione della procedura allegata alla presente delibera;
3. Di disporre la massima diffusione del documento quale utile strumento per la proposta di azioni correttive volte al miglioramento dei servizi offerti.

Il Direttore Amministrativo
Dott. Roberto Colletti



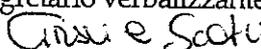
Il Direttore Sanitario
Dott. Luigi Aprea



Il Commissario Straordinario
Dott. Renato Li Dorini



Segretario verbalizzante
Cinisi e Sotgiu



ESTREMI ESECUTIVITA'	PUBBLICAZIONE
<input type="checkbox"/> Delibera non soggetta al controllo ai sensi dell'art. 8 della L. 412/91 e divenuta ESECUTIVA decorso il termine di cui alla L.R. n. 30/93 art. 53 comma 6. Ufficio Atti Deliberativi Il Responsabile	Il sottoscritto dichiara che la presente deliberazione, copia conforme all'originale, è stata pubblicata all'Albo dell'AOUP Paolo Giaccone, ai sensi e per gli effetti della L.R. n. 30/93 art. 53 comma 2, a decorrere dal 17.12.2013 e fino al <u>15.01.2014</u> Ufficio Atti Deliberativi
<input type="checkbox"/> Delibera non soggetta al controllo ai sensi dell'art. 8 della L. 412/91 e divenuta IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA decorso il termine di cui alla L.R. n. 30/93 art. 53 comma 7.	La presente delibera è stata registrata nell'apposito registro del Collegio Sindacale Ufficio Atti Deliberativi
<input type="checkbox"/> Delibera non soggetta al controllo ai sensi dell'art. 28 comma 6 L.R. n. 2/02 e dichiarata IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA decorso il termine di cui alla L.R. n. 30/93 art. 53 comma 7.	

La presente deliberazione è composta da n. 4 pagine + n. 3 allegati

NOTE: