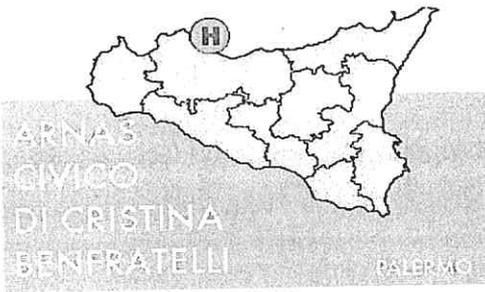


EL



AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE
E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

Deliberazione n. 001983

del 31 DIC. 2013

**OGGETTO: Presa d'atto deliberazione n. 1090 del 17.12.2013 dell'AOUP Paolo Giaccone
"Adozione della procedura Sistema Gestione Segnalazione e Reclami".**

A cura dell'Area proponente

Proposta n. 92 del 23.12.2013

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

Conto Economico n° _____

Stato Patrimoniale n° _____

Centro di costo n° _____

Ordine n° _____ del _____

Importo €. _____

Budget assegnato €. _____

Disponibilità residua di budget €. _____

Non comporta ordine di spesa

IL RESPONSABILE del PROCEDIMENTO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott. Filippo Trupia

[Signature]

IL DIRETTORE U.O.C. STAFF DIREZIONE AZIENDALE
Ing. Salvatore Caronia

[Signature]

AREA RISORSE ECONOMICHE

BILANCIO ANNO

Conto Economico n° _____

Stato Patrimoniale n° _____

Centro di costo n° _____

Non comporta ordine di spesa

Ordine n° _____ del _____

Importo €. _____

Budget assegnato €. _____

Disponibilità residua di budget €. _____

Il Funzionario

.....

IL DIRIGENTE AREA

.....

Mandato n.del.....

Il Funzionario

.....

IL DIRIGENTE AREA

.....

23 DIC. 2013

Il Direttore della U.O.C. Staff della Direzione Aziendale, Ing. Salvatore Caronia, assumendo la responsabilità sulla legittimità e regolarità delle procedure poste in essere per l'adozione del presente atto, in quanto conforme alla normativa vigente attinente alla materia trattata, propone al Commissario Straordinario, Dr. Carmelo Pullara, l'adozione del seguente schema di deliberazione:

- 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 nell'ambito del Piano Attuativo 2013 dell'area metropolitana di Palermo, il Gruppo di Lavoro, costituito dai Responsabili URP delle quattro Aziende ASP, Azienda Ospedaliera ARNAS Civico Di Cristina Benfratelli (ARNAS), AOR Villa Sofia-Cervello (AOR) e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone (AOUP) 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;
- PRESO ATTO Che con deliberazione n. 1090 del 17.12.2013 l'AOUP Paolo Giaccone, quale Azienda di coordinamento, ha provveduto all'adozione della procedura unica interaziendale "Sistema gestione segnalazioni e reclami", allegata alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale, con conseguente utilizzo di strumenti comuni e condivisi, consentendo un utile confronto quali-quantitativo delle segnalazioni e dei reclami pervenuti agli UURRPP delle Aziende dell'area metropolitana, offrendo la possibilità di individuare azioni di miglioramento anche a livello interaziendale;
- PRESO ATTO Altresì, che tale procedura è stata condivisa con i Risk Manager e con i Comitati Consultivi delle Aziende sopra menzionate;
- RITENUTO di dover adottare la procedura di che trattasi presso l'AOUP Paolo Giaccone e nelle Aziende sanitarie dell'Area metropolitana di Palermo, in conformità a quanto previsto dal Cap. 14 Intervento n. 4 del PAA 2013.

Sul presente atto viene espresso parere favorevole dal


DIRETTORE SANITARIO


DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott.ssa Duilia Martellucci

L'anno duemilatredici, il giorno trentuno del mese di Dicembre
nella sede dell'ARNAS "Civico – Di Cristina – Benfratelli"

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dr. Carmelo Pullara

con l'assistenza del Segretario Verbalizzante,
Visto il superiore schema di deliberazione,
Ritenuto di condividerne il contenuto,
Visto il parere per come sopra espresso dal Direttore Amministrativo,

DELIBERA

Approvare il superiore schema di deliberazione così come formulato dal Dirigente Responsabile della struttura proponente.


IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dr. Carmelo Pullara

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

(titolo e firma)

La presente deliberazione, è stata inviata per la pubblicazione il 01 GEN. 2014

Il Responsabile Ufficio Atti Deliberativi
Dott.ssa Paola Vitale

PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione, copia conforme all'originale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 comma 2 L.R. n°30 del 03/11/1993, è stata pubblicata all'Albo dell'A.R.N.A.S. a decorrere dal giorno festivo 01 GEN. 2014 al giorno _____ per quindici giorni consecutivi e che, durante tale periodo, _____ sono pervenute opposizioni

L'incaricato _____

IL FUNZIONARIO UFFICIO DELIBERE
(timbro e firma)

Delibera non soggetta al controllo ai sensi dell'art. 28 comma, 5 della L.R. n. 2 del 26 marzo 2002 e divenuta

ESECUTIVA

Per decorrenza del termine di cui alla L.R. n. 30/93 art. 53 comma 6.

Delibera non soggetta al controllo e, ai sensi della L.R. 30/93 art. 53 comma 77,

IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA 

Estremi riscontro tutorio

Delibera soggetta a controllo

Inviata all'Assessorato Sanità il _____ Prot. n. _____

Si attesta che l'Assessorato Reg. Sanità, esaminata la presente deliberazione

ha pronunciato l'approvazione con atto n. _____ del _____ come da allegato

ha pronunciato l'annullamento con atto n. _____ del _____ come da allegato

Il Responsabile Ufficio Atti Deliberativi
Dott.ssa Paola Vitale

Notificata al Collegio Sindacale il 03 GEN. 2014 Prot. n. 000032

Notificata in Archivio il _____ Prot. n. _____

Il Responsabile Ufficio Atti Deliberativi
Dott.ssa Paola Vitale

Per le ragioni di cui in premessa,

DELIBERA

1. **PRENDERE ATTO** della Procedura Unica Interaziendale "Sistema gestione segnalazioni e reclami", così come adottata dalla AOUP Paolo Giaccone con deliberazione n. 1090 del 17.12.2013, allegata al presente atto 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. **AFFIDARE** all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, organizzativamente allocato presso l'U.O.C. Staff Direzione Aziendale,, la responsabilità dell'applicazione della procedura allegata alla presente delibera;
3. **DISPORRE** la massima diffusione del documento in questione provvedendo anche alla pubblicazione dello stesso nel sito web aziendale;
4. **CONFERIRE** immediata esecuzione al presente atto.

IL DIRETTORE U.O.C.
STAFF DIREZIONE AZIENDALE
Ing. Salvatore Caronia

