



REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
PALERMO

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n. 0434

del 11 MAG. 2011

OGGETTO: Aggiornamento del Regolamento aziendale di pubblica tutela degli utenti.

STRUTTURA PROPONENTE <i>Unità Operativa</i> <i>Comunicazione e informazione</i>	
QUADRO ECONOMICO PATRIMONIALE BUDGET Bilancio 2011	
N° Centro di costo	<u>1.4.1.01.05.1.001</u>
N° Conto Economico	_____
Ordine n°	_____ del _____
Budget assegnato (Euro)	_____
Budget già utilizzato (Euro)	_____
Budget presente atto (Euro)	_____
Disponibilità residua di budget (Euro)	_____
<input checked="" type="checkbox"/> Non comporta ordine di spesa	
Proposta n° <u>3</u> del 6-5-2011	
Il Collaboratore Amministrativo (Dott. <i>Rosario Celsa</i>) <u><i>R Celsa</i></u>	
Il Responsabile della Unità Operativa (D. ^{ssa} <i>Fatima Mannino</i>) <u><i>FM</i></u>	

DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE ANNOTAZIONE CONTABILE - BILANCIO Esercizio 2011	
Prot. n.	_____ del _____
N° Conto economico	_____
N° Conto Patrimoniale	_____
Importo (Euro)	_____
Prima nota contabile	_____
Il Direttore del Servizio Bilancio e Finanze (Dr. _____)	
Il Direttore Dipartimento Gestione Risorse Economiche/ (Dr. _____)	

L'anno duemilaundici, il giorno undici del mese di maggio, nei locali della Sede Legale di via Giacomo Cusmano n° 24 - Palermo, il Direttore Generale Dr. Salvatore Cirignotta, nominato con D.P.R.S. n. 332 del 31/08/2009, assistito dalla dott.ssa Emilia Matranga, quale segretario verbalizzante adotta la seguente delibera sulla base della proposta di seguito riportata

Il Responsabile della Unità Operativa Comunicazione e informazione D.^{ssa} Fatima Mannino

Premesso che l'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo è dotata di un Regolamento di pubblica tutela, adottato con la Delibera n°4057 dell'18-11-2004;

Richiamata la normativa in argomento ed in particolare:

- il Decreto Legislativo 502/02 "Riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell'art.1 della legge 23 Ottobre 1992 n°421", che - nel testo integrato con le modifiche apportate col D.Lvo 19 Giugno 1999 n°229 - all'art. 14 - *Diritti dei cittadini* - comma 5, recita che "...Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa..."
- il D.P.C.M. 19-5-1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- il D.P.C.M. 27-1-1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Ritenuto necessario modificare il Regolamento di pubblica tutela degli utenti al fine di aggiornare le modalità di tutela a disposizione dell'utenza dei servizi aziendali, anche alla luce del nuovo assetto organizzativo dell'Azienda;

Dato atto che il Regolamento risponde agli obiettivi strategici contenuti nell'Atto aziendale e ribaditi - fra i principi ispiratori dell'azione aziendale - anche nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, affermando in particolare:

- la centralità del cittadino-utente all'interno del sistema dei servizi sanitari e la sua diretta partecipazione al miglioramento degli stessi;
- la responsabilizzazione della Dirigenza verso una modalità di lavoro orientata al cittadino-utente.

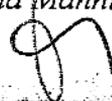
Tenuto conto che, nell'ottica di rendere costantemente aggiornata l'attenzione verso le istanze provenienti dai fruitori dei servizi, tale Regolamento di Pubblica Tutela si pone anche come strumento per una corretta gestione del rapporto con i fruitori delle prestazioni;

Dato atto della conformità della presente proposta alla normativa vigente che disciplina la materia trattata,

Propone di

Adottare il Regolamento di pubblica tutela degli utenti nella versione aggiornata predisposta dalla Unità Operativa Comunicazione e informazione, che si allega alla presente per formarne parte integrante e sostanziale,

**Il Responsabile della Unità Operativa
Comunicazione e informazione
(D.^{ssa} Fatima Mannino)**



PARERI EVENTUALI DEI DIRETTORI AMMINISTRATIVO E SANITARIO
da richiedere a cura del D.G. ai sensi dell'art. 3 comma 7 del D.lgs 502/92 e s.m.i.

Sul presente atto viene espresso
parere favorevole dal
IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dr. Antonino Candela)

parere favorevole dal
IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr. Anna Rita Mattaliano)

IL DIRETTORE GENERALE

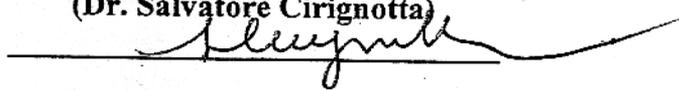
- vista la proposta di deliberazione che precede e che s'intende qui di seguito riportata e trascritta;
- visti i pareri favorevoli espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario;
- ritenuto di condividerne il contenuto;
- assistito dal segretario verbalizzante,

DELIBERA

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

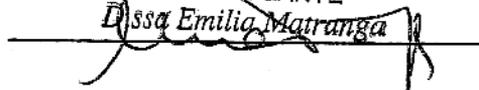
IL DIRETTORE GENERALE

(Dr. Salvatore Cirignotta)



IL FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO
Il Segretario verbalizzante
VERBALIZZANTE

D.ssa Emilia Matranga

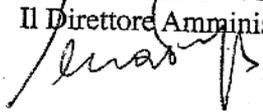


REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
PALERMO

ATTESTAZIONI

Deliberazione n. 0434 del 11 MAG. 2011

Esecutiva ai sensi dell'art. 65 comma 6 -
L.R. n 25/1993, nel testo riformulato
dall'art. 53 della L.R. n. 30/1993
Il Direttore Amministrativo



Il Responsabile
dell'Ufficio Deliberazioni

La presente deliberazione è stata affissa all'Albo il 15 MAG. 2011 L'Addetto 
E' stata ritirata dall'Albo il _____ L'Addetto _____

- Si attesta che contro la presente deliberazione non è pervenuto alcun reclamo.
 Si attesta che contro la presente deliberazione è pervenuto reclamo da:

Palermo _____

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Annotazioni _____

Regolamento di pubblica tutela degli utenti

TITOLO I

OGGETTO DEL REGOLAMENTO E FINALITÀ DELLA TUTELA

Art. 1 - Oggetto del Regolamento di pubblica tutela

Il presente regolamento è finalizzato a garantire la tutela del cittadino-utente nei confronti degli atti o comportamenti con i quali si è negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria garantite dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo (di seguito ASP) e dalle strutture accreditate. Il presente atto viene emanato in attuazione dell'art. 14 del Decreto Legislativo n.502/92 e successive modifiche.

Art. 2 – Gli impegni dell'Azienda Sanitaria

1. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo:

- si impegna a garantire la tutela del cittadino/utente in conformità a quanto stabilito dall'Atto Aziendale;
- riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ai cittadini/utenti ed il miglioramento degli *standards* qualitativi;
- garantisce le funzioni di pubblica tutela attraverso l'URP e le sue articolazioni territoriali, il Comitato Consultivo Aziendale e le Associazioni di tutela e di volontariato.

2. Il personale dell'Azienda Sanitaria è tenuto a collaborare per l'applicazione di quanto stabilito dal presente Regolamento, fermo restando che lo stesso personale, a seconda delle proprie competenze e responsabilità, è tenuto a rimuovere, modificare o segnalare preventivamente tutte le situazioni/procedure/eventi che potrebbero creare disservizi ai cittadini/utenti.

TITOLO II

PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

Art. 3 - Definizioni

Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento vengono di seguito riportate le definizioni di:

- 1) *Segnalazione di disservizio*: è una indicazione di disservizio che non attiva la procedura tipica del reclamo in quanto di solito si riesce a trovare una soluzione immediata che soddisfa l'utente;
- 2) *Reclamo*: è una rappresentazione scritta che segnala atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate;
- 3) *Suggerimento/proposta*: segnalazioni che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più adeguato e vicino alle esigenze degli utenti;
- 4) *Apprezzamento/ringraziamento/elogio*: segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'Azienda;

Art. 4 - Motivi per i quali è prevista la tutela

La tutela è prevista nei seguenti casi:

- a) per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni sanitarie o amministrative;
- b) per qualsiasi violazione di leggi e regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;
- c) per la negazione o limitazione di relazioni umane o comportamenti discriminatori.

Art. 5 - Titolari del diritto di tutela

1. La tutela è garantita a qualsiasi cittadino-utente che ha usufruito di servizi erogati dall'ASP di Palermo; il diritto di tutela può essere esercitato direttamente dal cittadino o tramite parenti, affini o dalle associazioni di volontariato o di tutela, accreditate, a cui il reclamante abbia affidato il patrocinio.
2. I soggetti di cui al comma 1 attivano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni e reclami contro gli atti o i comportamenti che hanno negato o limitato la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria indicati all'art. 4. La presentazione di reclami o segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.
3. I soggetti di cui al comma 1 del presente articolo, all'interno dell'esercizio del principio di partecipazione, possono presentare anche suggerimenti e proposte per l'adeguamento ed il miglioramento dei servizi o anche elogi per esprimere giudizi positivi sui servizi ricevuti.

Art.6 - Modalità con cui si richiede la pubblica tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti di cui all'art. 5 tramite reclamo o segnalazione debitamente sottoscritti, con le seguenti modalità:

- con lettera in carta semplice indirizzata ed inviata all'URP, per posta, per fax ovvero consegnata direttamente;
- con nota di posta elettronica indirizzata alla casella *e-mail* dell'URP;
- con compilazione dell'apposito modulo di reclamo/segnalazione/suggerimento (Allegato) presso l'URP o in qualsiasi Punto Informativo URP dell'ASP, e reperibile anche sul sito internet dell'Azienda nella sezione "URP" e all'interno della Carta dei Servizi;

Per le segnalazioni telefoniche e i colloqui, gli operatori dell'URP compileranno una apposita scheda annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le eventuali comunicazioni di merito.

Le segnalazioni ricevute dall'URP in forma anonima, se ritenute degne di attenzione e previo riscontri oggettivi, potranno essere oggetto di verifica.

I reclami e le segnalazioni riguardanti disservizi a carico delle strutture accreditate seguono le stesse modalità indicate nel presente Regolamento.

Art.7 - Termini di presentazione

I reclami e le segnalazioni di disservizio devono essere presentati - nei modi sopra elencati - entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti, e questo in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni.

TITOLO III PROCEDURA D'ESAME DELLE ISTANZE

Art.8 - Competenze dell'URP nel procedimento di tutela

L'URP è Ufficio di Staff della Direzione Generale ed è competente a svolgere – fra l'altro – le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e valutazione delle segnalazioni o reclami attinenti alle attività sanitarie, nonché ad attivare le procedure consequenziali per la loro definizione in via amministrativa.

Più in particolare l'URP:

- 1) si adopera affinché i problemi segnalati trovino immediata soluzione e ciò per consentire al cittadino-utente la fruizione della prestazione richiesta e questo anche in armonia con i principi che sanciscono la semplificazione delle procedure; in questo caso l'URP e sue articolazioni registrano su appositi moduli le segnalazioni e provvedono a dare risposta diretta al cittadino;
- 2) nel caso in cui le segnalazioni non trovino immediata soluzione, il Punto Informativo, entro tre giorni dal ricevimento, ne trasmette copia all'URP centrale che predispone l'attività istruttoria in via amministrativa secondo la seguente tempistica:
 - a) entro 5 giorni dal ricevimento dell'istanza:
 - comunica formalmente all'interessato l'avvio del procedimento amministrativo indicando il responsabile del procedimento al quale eventualmente rivolgersi per avere ulteriori informazioni; inoltre nella comunicazione va anche precisato che la presentazione del reclamo fatto alla ASP non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;
 - trasmette il reclamo o la segnalazione al Direttore della macro struttura di riferimento (Ospedale, Distretto, Dipartimento); il Responsabile della struttura interessata dalla segnalazione, entro i successivi 15 giorni, trasmette all'URP una dettagliata relazione circa gli accertamenti effettuati, le risultanze delle indagini e verifiche attivate e le eventuali misure adottate o che si intendono adottare per eliminare o evitare il ripetersi del disservizio.
 - b) acquisisce la relazione di cui al punto precedente e predispone la risposta da inviare al cittadino entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo; valuta anche l'eventuale trasmissione del procedimento agli Uffici di competenza (Direzione aziendale, Ufficio Personale, Ufficio Legale,

etc.) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative;

- c) se ritenuto necessario, l'URP programma un incontro conciliativo con il segnalante ed il Direttore della struttura coinvolta nel disservizio, finalizzato alla risoluzione della problematica rappresentata dal cittadino o alla ricomposizione del rapporto di fiducia cittadino-ASP; di tale tentativo di conciliazione dovrà essere redatto apposito verbale sottoscritto dai partecipanti all'incontro;

Inoltre l'URP:

- 3) fornisce ai soggetti che intervengono nel procedimento di tutela la massima informazione, dando anche indirizzi tecnico-operativi;
- 4) provvede annualmente al riepilogo quali-quantitativo delle segnalazioni/reclami/suggerimenti pervenuti; il riepilogo sarà inviato alla Direzione Generale, Sanitaria e Amministrativa, ai Dipartimenti, alle Direzioni dei PP.OO. e dei Distretti ed eventualmente agli servizi interessati. La classificazione annuale andrà inviata anche al Comitato Consultivo Aziendale, come da D.A. 15 Aprile 2010.
- 5) segnala, alle Direzioni competenti, la mancata o scarsa collaborazione delle varie Strutture e Servizi, per quanto riguarda l'applicazione del presente regolamento;

Art. 9 - Termini della risposta all'utente

- 1) L'URP, attraverso la modalità di cui al punto a) e b) dell'art.8, riferisce al cittadino/utente/Associazione con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione; eccezionalmente la risposta può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva nei casi in cui si rendono necessari ulteriori accertamenti o si verificano ritardi nelle risposte dei Direttori ai quali la segnalazione è stata inviata.

In questi casi la risposta interlocutoria deve essere seguita da una definitiva, da inviare al segnalante entro 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

- 2) Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti la risposta all'utente, preventivamente informato, va inviata entro 75 giorni dalla data di presentazione del reclamo.