

REGIONE TOSCANA
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TOSCANA CENTRO
 Sede Legale Piazza Santa Maria Nuova n. 1 – 50122 Firenze

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

Numero della delibera	172
Data della delibera	30-01-2019
Oggetto	Rapporti con l'utenza
Contenuto	Adozione Carta dei Servizi AUSL Toscana centro 2018.

Dipartimento	DIPARTIMENTO DEL DECENTRAMENTO
Direttore Dipartimento	TAMBURINI SUSANNA
Struttura	SOS URP E TUTELA
Direttore della Struttura	SARTI CLAUDIO
Responsabile del procedimento	SANTUCCI LUCIA

Conti Economici			
Spesa	Descrizione Conto	Codice Conto	Anno Bilancio
Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° pag.	Oggetto
A	53	Carta dei Servizi Azienda USL Toscana centro 2018

Tipologia di pubblicazione	Integrale Parziale
----------------------------	-------------------------

“documento firmato digitalmente”

IL DIRETTORE GENERALE
(in forza del D.P.G.R. Toscana n. 149 del 5 ottobre 2017)

Vista la Legge Regionale n. 84/2015 recante “*Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005*”;

Vista la delibera n. 1720 del 24.11.2016 di approvazione dello Statuto aziendale e le conseguenti delibere di conferimento degli incarichi dirigenziali delle strutture aziendali;

Visti:

il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273, che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento”;

il DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" e le Linee-Guida N. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario Nazionale”, che individuano la Carta dei servizi come strumento fondamentale per promuovere l’informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei servizi sanitari, configurandola come un “patto” che le Aziende sanitarie, nel rispetto di principi fondamentali stabiliti, dichiarati e concordati, stipulano con i cittadini, per rendere chiari, accessibili e fruibili i servizi offerti, ai fini della sicurezza e del miglioramento continuo della qualità delle cure erogate;

il D.lgs 502/1992 e, in particolare l'art.14 “Diritti dei cittadini”, che ribadisce l'importanza di “un sistema di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere per la verifica dello stato di attuazione dei diritti dei cittadini, per la programmazione regionale, per la definizione degli investimenti di risorse umane, tecniche e finanziarie”;

la Legge regionale 40/2005 “Disciplina del servizio sanitario regionale” ed in particolare l'art. 16 “Tutela dei diritti dell’utenza”, in cui si ribadisce che la carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti;

la L.R. 5 agosto 2009, n. 51, “Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento”;

Richiamati:

il “Piano Sanitario Regionale 2008/2010”, al punto 8.1.2 “Partecipazione – Il sistema carta dei servizi e gli strumenti di tutela”;

il Piano sanitario e sociale integrato regionale 2012- 2015, in particolare il par. 4.3. "Gli strumenti della partecipazione: dalla carta dei servizi ai comitati", nel quale si ribadisce che la carta dei servizi rappresenta un efficace strumento di partecipazione, di miglioramento della qualità;

Visti:

la DGR n. 697/2003 “Il Patto con il cittadino: repertorio di impegni per la Carta dei servizi sanitari con relativi indicatori e standard”, con la quale si approva un repertorio regionale di 32 impegni al fine di promuovere l'utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi;

la DGR 462/2004 che approva le direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio sanitario toscano, con le integrazioni di cui alla DGR 392/2006;

la DGR 675/2004 che approva le linee guida regionali per la carta dei servizi sanitari;

la Guida della salute 2009, pubblicata dalla Regione Toscana;

la DGR n. 335/2014 “Il patto con il cittadino: nuovo repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica;

la DGR 996/2016 Direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana;

la LR 75/2017 “Disposizioni in materia di Partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005”

il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 gennaio 2017 “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.”;

Vista la DGR 177/2018 Indirizzi regionali per il funzionamento degli organismi di partecipazione di cui alla l.r.75/2017 la quale, nell'Allegato 3, prevede che Comitato aziendale di partecipazione contribuisca alla predisposizione della Carta dei servizi;

Preso atto che, nelle sedute del 30 ottobre e del 30 novembre dell'anno 2018, il testo della Carta dei servizi 2018, allegata alla presente delibera, è stato discusso ed approvato dal Comitato di partecipazione aziendale;

Dato atto che la Carta dei Servizi 2018 è stata presentata alla Conferenza dei Servizi dell'azienda, tenutasi in data 6.12.2018, ed è stata pubblicata sul sito aziendale al seguente link:
https://www.uslcentro.toscana.it/images/urp/cartaSERVIZI_-_onLINEuv.pdf;

Preso atto che il Direttore della SOS Urp e Tutela nel proporre il presente atto attesta la regolarità tecnica ed amministrativa e la legittimità e congruenza dell'atto con le finalità istituzionali di questo Ente, stante anche l'istruttoria effettuata a cura del Responsabile del Procedimento, Dott.ssa Lucia Santucci, in servizio c/o la Struttura Urp e Tutela;

Acquisito il parere favorevole del direttore SOC Servizi ai cittadini, Dott. Franco Gallerini, come da comunicazione, via mail, del 14.01.2019 delle ore 15.23, in atti;

Su proposta del Direttore Struttura Urp e Tutela;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali;

DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa:

1) di adottare la Carta dei servizi 2018, allegata con lettera “A” al presente atto e che ne costituisce parte integrale e sostanziale;

2) di dare atto che la Carta dei servizi 2018 è stata presentata alla Conferenza dei Servizi dell'azienda, tenutasi in data 6.12.2018, ed è stata pubblicata sul sito aziendale al seguente link:
https://www.uslcentro.toscana.it/images/urp/cartaSERVIZI_-_onLINEuv.pdf;

4) di trasmettere, a cura del Responsabile del procedimento, la presente delibera al Comitato aziendale di partecipazione ed alla SOC Servizi ai cittadini;

6) di trasmettere la presente determinazione alle OO.SS. e al Collegio Sindacale a norma di quanto previsto dall' Art. 42 comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii..

IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Paolo Morello Marchese)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dr. Massimo Braganti)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr. Emanuele Gori)

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIALI
(Dr.ssa Rossella Boldrini)