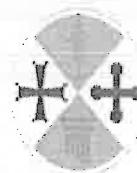


**S**ERVIZIO  
**S**ANITARIO  
**R**EGIONALE



**GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO**  
**"Bianchi - Melacrino - Morelli"**  
**Reggio Calabria**



Dipartimento Tutela della Salute  
e Politiche Sanitarie

REGIONE CALABRIA

**DELIBERA DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO N° 1037 DEL 06 DIC. 2023**

Deliberazione adottata dal Commissario Straordinario, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del decreto legge n. 150 del 10/11/2020, convertito con modificazioni dalla Legge 30 dicembre 2020, n. 181 e successive modifiche ed integrazioni e dei Decreti del Commissario ad acta per la realizzazione del piano di rientro dai disavanzi del servizio sanitario della Regione Calabria, n. 57 del 17.5.2022, n. 4 del 5.1.2023 e n. 193 del 10.7.2023.

**OGGETTO: Aggiornamento e approvazione Carta dei Servizi Sanitari del Grande Ospedale Metropolitano "Bianchi Melacrino Morelli" di Reggio Calabria.**

Il Direttore dell'Ufficio Governo dell'Eccellenza e della Qualità, in conformità degli obiettivi assegnati, propone l'adozione del seguente atto.

Il Responsabile del Procedimento

Il Dirigente  
Ufficio Governo dell'Eccellenza e della Qualità

Il Direttore dell'Unità Operativa Complessa Gestione Risorse Economiche e Finanziarie, vista la proposta di deliberazione come sopra formulata, attesta che la presente delibera non comporta costi e/o spese per l'Azienda.

Il Responsabile del Procedimento

Il Dirigente

\_\_\_\_\_

Il Direttore

U.O.C. Gestione Risorse Economiche e Finanziarie  
(Dott. Francesco Araniti)

**FAVOREVOLE**

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO AZ.LE F.F.**  
(Dott. Francesco Araniti)

**FAVOREVOLE**

**DIRETTORE SANITARIO AZ.LE F.F.**  
(Dr. Salvatore Maria Costarella)

## IL DIRIGENTE DELL'UFFICIO RICERCA E GOVERNO DELL'ECCELLENZA E DELLA QUALITÀ

### Visti:

- il D. Lgs. n. 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;
- il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l'11 luglio 1995, n. 273, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie Carte di Servizi secondo gli "schemi generali di riferimento";
- il D.P.C.M. del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi 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 dei 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 delle cure erogate;
- la Legge n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- il D. Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, che, all'art. 32 c. 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni [...] pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".
- che l'All. 1 del D. Lgs. n. 33/2013 inserisce alla voce di primo livello "Servizi Erogati" l'obbligo di pubblicazione della Carta di Servizi e il relativo aggiornamento;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), di cui all'art. 1, comma 7, del D. Lgs. n. 502/1992;
- la Legge Regionale 19 marzo 2004, n. 11, "Piano Regionale per la Salute 2004/2006", che stabilisce le finalità della programmazione regionale in materia sanitaria e ne dichiara i principi e i criteri; disciplina le modalità del concorso degli enti locali e la partecipazione delle formazioni sociali; individua strumenti e modalità per l'attuazione, la verifica e l'implementazione degli atti di programmazione e che, all'art. 6, stabilisce che "le Aziende del Servizio Sanitario Regionale approvano ed aggiornano la Carta dei servizi, e adottano il regolamento per la tutela degli utenti sulla base degli indirizzi formulati dal Dipartimento Sanità".

### Considerato che:

- con deliberazione n. 724 del 17.07.2013, l'Azienda Ospedaliera "Bianchi Melacrino Morelli" ha approvato la propria Carta dei Servizi;
- la Carta dei Servizi sanitari rappresenta uno strumento fondamentale ed ambivalente, si prospetta cioè come una relazione tra il Grande Ospedale Metropolitano "Bianchi Melacrino Morelli" di Reggio Calabria e la sua comunità, oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie;
- la Carta dei Servizi è uno strumento informativo sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi forniti, la loro modalità di accesso e utilizzo. Costituisce un patto con i cittadini in quanto dichiara cosa offre e come lo fa attraverso gli impegni di qualità;
- il G.O.M., attraverso la Carta, può misurare il suo operato e dare ai cittadini la possibilità di un controllo diretto e informarli sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido;
- la Carta dei Servizi sanitari, concepita come strumento interattivo, è finalizzata a rispondere ai bisogni informativi dei cittadini e, integrata con il sito aziendale e gli altri applicativi, consente di completare e approfondire l'informazione;
- la Carta dei Servizi sanitari, insieme al sito web, diventano "i luoghi" dove i cittadini possono trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove possono indicare le aree da migliorare.



**Preso atto:**

- della nota prot. n. 33335 del 16.11.2018 con la quale il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (R.P.C.T.), all'esito del monitoraggio periodico, sollecita all'aggiornamento della Carta dei Servizi sanitari;
- della nota prot. n. 36171 del 18.10.2019 con cui l'Organismo Interno di Valutazione (O.I.V.) dà indicazione circa l'aggiornamento della Carta dei Servizi sanitari;
- della nota prot. n. 36303 del 21.10.2019 con cui l'R.P.C.T. del G.O.M. trasmette la stessa alle U.O. amministrative;
- delle note prot. n. 2565/2017; n. 3058/2017; n. 634/2018; n. 9900/2019; n. 44327/2020 e n. 48688/2021, tutte relative al monitoraggio degli obblighi di pubblicazione riferiti al D. Lgs. 33/2013, con cui il referente aziendale per la pubblicazione e il monitoraggio comunica il mancato aggiornamento della Carta dei Servizi;

**Ritenuto che** il contenuto della Carta dei Servizi è organizzato in base alle Linee Guida del Consiglio degli Ministri e favorisce l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti al SSN e comprende informazioni sulla *mission* aziendale, sull'organizzazione, sulle strutture sanitarie, sulla loro dislocazione, sull'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche - quali le attività ambulatoriali, i ricoveri, il Day Hospital, il Day Surgery - sui servizi telematici, sui contatti utili, sulla sicurezza delle cure, i diritti ed i doveri del paziente, ecc.;

**Atteso che** la Carta dei Servizi è un documento obbligatorio e strategico, la cui dinamicità implica un aggiornamento periodico;

**Precisato che** la documentazione dell'istruttoria richiamata nella presente deliberazione è agli atti dell'Ufficio Ricerca e Governo dell'Eccellenza e della Qualità;

**Propone** al Commissario Straordinario l'adozione dell'atto deliberativo come sopra formulato, attestandone la piena legittimità, la correttezza formale e sostanziale, nonché la regolarità tecnico-procedurale e la conformità agli obiettivi.

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

**Vista** la motivata proposta di deliberazione dell'Ufficio Ricerca e Governo dell'Eccellenza e della Qualità riferita all'oggetto;

**Vista** la disposizione di servizio prot. n. 20896 del 19/5/2022 con la quale sono state conferite temporaneamente le funzioni di Direttore Sanitario Aziendale al Dr. Salvatore Maria Costarella;

**Vista** la disposizione di servizio prot. n. 20897 del 19/5/2022 con la quale sono state conferite temporaneamente le funzioni di Direttore Amministrativo Aziendale al Dott. Francesco Araniti;

**Visti** i pareri del Direttore Sanitario Aziendale f.f. e del Direttore Amministrativo Aziendale f.f.;

**DELIBERA**

Per i motivi di cui in premessa che qui si intendono integralmente riportati e trascritti:

**Di approvare**, in ogni sua parte, il documento di aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari del G.O.M.;

**Di trasmettere** il presente atto alla U.O.C. Affari Generali Legali e Assicurativi per la pubblicazione sul sito internet istituzionale affinché se ne dia opportuna pubblicità;

**Di trasmettere** il presente atto al Dipartimento Tutela della Salute e Servizi Socio-sanitari;

**Di precisare** che il presente atto non comporta costi e/o spese per l'Azienda.

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

Dr. Gianluigi Scaffidi



RELATA DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'albo pretorio del Grande Ospedale Metropolitano "Bianchi - Melacrino - Morelli", con rep. n. 257 del 07 DIC. 2023 2023 e vi è rimasta per quindici giorni consecutivi ed è stata trasmessa al Collegio Sindacale il 07 DIC. 2023

Il Direttore Amministrativo Aziendale f.f.  
(Dott. Francesco Araniti)



Trasmessa al Dipartimento Tutela della Salute e Servizi Sociosanitari della Regione Calabria  
il \_\_\_\_\_

Prot. n. \_\_\_\_\_

ESECUTIVA IL \_\_\_\_\_

Per copia conforme all'originale, per uso amministrativo.

Reggio Calabria, li \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2023

\_\_\_\_\_

ALBO PRETORIO ONLINE