



REGIONE TOSCANA
GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 12-07-2004 (punto N. 32)

Delibera

N .675

del 12-07-2004

Proponente

ENRICO ROSSI

DIREZIONE GENERALE DIRITTO ALLA SALUTE E POLITICHE DI SOLIDARIETA'

Pubblicita'/Pubblicazione: Atto soggetto a pubblicazione integrale

Dirigente Responsabile: Marco Menchini

Estensore: Roberta Bottai

Oggetto:

Linee guida per la carta dei servizi sanitari

Presidente della seduta: CLAUDIO MARTINI

Segretario della seduta: CARLA GUIDI

Presenti:

TITO BARBINI

PAOLO BENESPERI

SUSANNA CENNI

RICCARDO CONTI

TOMMASO FRANCI

MARCO MONTEMAGNI

ANGELO PASSALEVA

ENRICO ROSSI

MARIA CONCETTA ZOPPI

Assenti:

CHIARA BONI

AMBROGIO BRENNA

ALLEGATI N°: 1

ALLEGATI:

<i>Denominazione</i>	<i>Pubblicazione</i>	<i>Tipo di trasmissione</i>	<i>Riferimento</i>
1	Si	Cartaceo+Digitale	Linee Guida

Note:

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il D.lgs. n. 502/1992 che all'art. 14 prevede che sia garantito "il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del SSN" con la realizzazione di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, nonché alla tutela dei diritti;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visti il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 Servizio sanitario nazionale elaborate dal Ministero della Sanità";

Considerata la L.R. n. 22 dell'8/03/2000 "Riordino delle norme per l'organizzazione del servizio sanitario regionale" ed in particolare l'art. 19 "Partecipazione dei cittadini e tutela dei diritti dell'utenza";

Preso atto che il P.S.R. 2002/2004 approvato con D.C.R. n. 60/2002 nell'allegato A , capitolo III , al punto 3.1.3.3. "Lo sviluppo della Carta dei Servizi" stabilisce che la Giunta Regionale:

- promuova lo sviluppo di iniziative nel settore attraverso anche "l'elaborazione di linee guida per l'implementazione della carta dei servizi delle aziende sanitarie e per alcune tipologie di carte dei servizi tematiche, in particolare la Carta dei diritti del Bambino in ospedale, al fine di: assicurare, in collaborazione con l'Agenzia regionale di Sanità, la definizione di indicatori e standard di qualità tenuto conto anche di quelli già individuati a seguito di specifica sperimentazione e uniformare le carte dei servizi con particolare riferimento agli impegni e agli standard di qualità";

Vista la D.G.R. n. 4189/95 "Direttiva per l'attuazione della Carta dei Servizi";

Considerata la D.G.R. n. 184/97, istitutiva dell'Osservatorio Regionale Carta dei Servizi Sanitari, e successivi aggiornamenti;

Vista la D.C.R. n. 30/2000 "Approvazione requisiti, manuali e procedure di accreditamento ai sensi della legge regionale 23 febbraio 1999 n. 8 e successive modifiche e integrazioni";

Vista la D.G.R. n. 1075/2001 "Approvazione protocollo d'intesa tra la Regione Toscana e le associazioni di tutela e promozione dei diritti dei cittadini-utenti per la costituzione di un Forum permanente per l'esercizio del diritto alla salute";

Richiamate le delibere di Giunta Regionale n. 444/2002 "Linee guida regionali per la realizzazione di indagine di soddisfazione rivolta agli utenti di presidio di ricovero" e n. 1452/2002 "Linee guida regionali per la realizzazione di indagine di soddisfazione rivolta agli utenti di presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale";

Preso atto che la D.G.R. n. 808 del 29/07/2002 "Comitato regionale Carta dei Servizi di cui al Piano Sanitario regionale 2002/2004: definizione composizione" e il decreto dirigenziale n.6996/02 istituiscono il suddetto Comitato, quale sede di confronto e verifica tra rappresentanze degli attori del sistema: Direzione Generale Diritto alla salute e politiche di solidarietà e altri uffici della Giunta, aziende sanitarie pubbliche e private, Agenzia regionale di Sanità, Commissione regionale di Bioetica, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta e specialisti ambulatoriali interni, no profit, utenza, Difensore civico;

Richiamata la D.G.R. n. 697 del 14/07/2003 "Il Patto con il cittadino: repertorio di impegni per la Carta dei servizi sanitari con relativi indicatori e standard" che ha come obiettivo la promozione dell'utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi, in particolare per gli aspetti collegati al rapporto con l'utente, da raffrontare anche alle procedure di accreditamento;

Considerata la D.G.R. n. 462/04 "Direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana;

Preso atto che la carta dei servizi si configura come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino, in quanto formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi, che rappresenta un importante strumento di partecipazione, di conoscenza delle attività offerte e di come accedere alle cure, di miglioramento della qualità complessiva dei servizi;

Ritenuto opportuno che, data la rilevanza assunta dal sistema carta dei servizi nell'ottica di una sempre migliore fruizione dei propri diritti da parte degli utenti in ambito sanitario, la Regione garantisca un'attività di supporto al processo di definizione delle carte dei servizi;

Visto il documento allegato 1 "Linee guida per la carta dei servizi sanitari";

Vista la L.R. 18/96 e successive modificazioni;

A voti unanimi

DELIBERA

1. di approvare il documento allegato 1 "Linee guida per la carta dei servizi sanitari", parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di incaricare la Direzione Generale del Diritto alla salute e delle politiche di solidarietà di adottare gli opportuni provvedimenti organizzativi idonei a favorire l'applicazione delle presenti linee guida;
3. di pubblicare il presente provvedimento e l'allegato 1 sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'art.3, comma 1, della legge regionale n.18/1996, modificata dalla legge regionale n. 63/2000.

RB/II

SEGRETERIA DELLA GIUNTA
IL DIRETTORE GENERALE
VALERIO PELINI

Il Dirigente Responsabile
MARCO MENCHINI

Il Direttore Generale
ALDO ANCONA