

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale  
URP, Comunicazione, Ufficio stampa, Privacy  
Achille Spada  
tel. Uff. 0835 /253526  
e-mail: [achille.spada@asmbsilicata.it](mailto:achille.spada@asmbsilicata.it)

# REPORT RECLAMI 3° TRIMESTRE 2020

## **REPORT RECLAMI TRIMESTRE LUGLIO – AGOSTO - SETTEMBRE 2020**

### **SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE**

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2020 si evince che:

n.36 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.

Tuttavia due cittadini hanno segnalato 2 tipologie ciascuno e un cittadino ha segnalato una tipologia che riguarda 2 U.O.C. differenti.

Il totale pertanto è n. 39 così suddiviso:

n. 1 Nota di Soddisfazione

n.35 Reclami/Segnalazioni

n.3 Reclami/Segnalazioni classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM.

- n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Amministrativa e** precisamente la **U.O.C. Direzione Attività Amministrative** e si riferisce alla richiesta di rimborsi – codice 8.2

**n. 34 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

- n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico** di cui:
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ematologia** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Neurologia** e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina del P.O. di Policoro** e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

**n. 1 Reclamo e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Matera** e si riferisce alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1
- n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Policoro** e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

**n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione** di cui:

- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Gestione Emergenza Accettazione di Policoro** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Anestesia e Rianimazione** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto** di cui:

- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia di Policoro** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Senologia Diagnostica** e si riferisce al mancato intervento sanitario - codice 6.1

**n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Materno Infantile** e precisamente la **U.O.C. Ostetricia e Ginecologia** e si riferiscono agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Salute Mentale** e precisamente la **U.O.C. Psicologia Clinica** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 4 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana** e precisamente la **U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** e si riferiscono:

- n. 3 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1

**n. 19 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:

- n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** e si riferiscono:
  - n. 1 alle procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1

- n. 3 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 7 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontino** e si riferiscono agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Bradano-Medio Basento** e si riferiscono:
  - n. 2 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
  - n. 1 alla richiesta di rimborsi – codice 8.2
- n. 3 reclami riguardano la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS** e si riferiscono
  - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
  - n. 1 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Assistenza Domiciliare e Palliative** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina Fisica e Riabilitazione** e si riferisce al mancato intervento sanitario - codice 6.1

**n. 3 Reclami sono classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM** – codice 10.1

Nel trimestre dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2020 sono state svolte anche attività di supporto diretto ai cittadini. Gli operatori dell'URP, attraverso contatti con gli Uffici della ASM, sono stati impegnati a risolvere situazioni problematiche derivanti da richieste di cittadini che lamentavano difficoltà e richiedevano assistenza di vario genere. Tali attività sono state registrate in un apposito registro. Nel periodo di riferimento sono state registrate n. 22 richieste.

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

## SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

**Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2020 si evince che:**

- n. 1 Reclamo riguarda le Informazioni** e precisamente le informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1
- n. 1 Reclamo riguarda i Tempi** e precisamente i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n. 23 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
  - n. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1
  - n. 22 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

- n. 8 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
  - n. 6 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
  - n. 1 la modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
  - n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
  
- n. 2 Reclami riguardano gli Aspetti Economici** e precisamente la richiesta di rimborso ticket – codice 8.2
  
- n. 1 Nota riguarda la Soddisfazione** e precisamente i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
  
- n. 3 Reclami riguardano gli Impropri:** segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all’Azienda – codice 10.1

Unità Operativa Semplice Dipartimentale  
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy  
F.to – Achille Spada