

REPORT RECLAMI

TRIMESTRE OTTOBRE – NOVEMBRE – DICEMBRE 2020

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre dal 1 Ottobre al 31 Dicembre dell'anno 2020 si evince che:

- n. 18 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione così suddivisi:
- n. 2 Note di Soddisfazione
- n. 16 Reclami/Segnalazioni

n. 16 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 2 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina di Policoro e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Malattie Infettive e si riferisce alla soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1

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 tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Pronto Soccorso dell'Ospedale di Matera e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto e precisamente la U.O.S.D. Laboratorio Analisi di Policoro e si riferisce al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 3 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana e precisamente la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica e si riferiscono:

- n. 2 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 i tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5
- n. 1 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 8 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti e si riferiscono:

- n. 2 alle procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1

- n. 1 alla richiesta di risarcimenti – codice 8.3
- n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana -Metapontino** e si riferiscono:
 - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
 - n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
 - n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Nutrizione Clinica e Dietologia** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

Dall’analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre dal 1 Ottobre al 31 Dicembre dell’anno 2020 si evince che:

- n. 2 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
 - n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
 - n. 1 i tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5
- n. 8 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
 - n. 2 le procedure per l’erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1
 - n. 6 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
 - n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
 - n. 2 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 Reclamo riguarda l’Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** e precisamente il rispetto della dignità della persona – codice 7.3
- n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici** e precisamente la richiesta di risarcimenti – codice 8.3
- n. 2 Note riguardano la Soddisfazione** di cui:
 - n. 1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1
 - n. 1 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

ATTIVITA' DI SUPPORTO DIRETTO AL CITTADINO

Dal 1 ottobre al 31 dicembre 2020 sono state svolte le seguenti attività di supporto diretto ai cittadini riguardanti:

n. 2 l'assistenza protesica : le informazioni per richiedere presidi o ausili e in particolare per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;

n. 8 le informazioni o le comunicazioni relative al COVID;

n. 4 la scelta medica: le informazioni, in particolare a seguito delle difficoltà riscontrate nella procedura on line;

n. 3 le informazioni per l'esenzione ticket;

n. 4 le informazioni per il rinnovo patenti;

n. 4 le prestazioni annullate a causa dell'emergenza COVID;

n. 2 le informazioni per richiedere la cartella clinica;

n.16 comprendono:

le informazioni per effettuare le prestazioni (visite specialistiche o esami) e la richiesta di poter effettuare le prestazioni non erogate a causa di disfunzioni organizzative;

le istanze di carattere sanitario o amministrativo inviate all'URP e inoltrate agli Uffici competenti.

le informazioni per il vaccino antinfluenzale

le informazioni per contattare gli uffici o ambulatori della ASM

la difficoltà riscontrata per ricevere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato