

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE ANNO 2021

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'anno 2021 si evince che:
n. 142 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.
Tuttavia un cittadino ha segnalato una tipologia che riguarda 3 U.O.C. differenti,
un cittadino ha inoltrato un reclamo che riguarda 3 U.O.C. differenti,
sei cittadini hanno inoltrato il reclamo riguardante 2 Unità Operative differenti
due cittadini hanno inoltrato un reclamo che riguarda 2 tipologie per la stessa U.O.C.
Il totale pertanto è n. 154 così suddiviso:
n. 138 Reclami/Segnalazioni
n. 4 Note di Soddisfazione
n. 12 classificati come Impropri

RECLAMI/SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Amministrativa di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C Direzione Attività Tecniche e Gestione del Patrimonio di cui:
n. 1 l'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici – codice 2.3

n. 135 Reclami e n. 4 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 30 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera di cui:
n. 1 gli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Policoro di cui:
n.1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Geriatria di cui:

- n. 1 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
- n. 1 gli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 5 reclami riguardano la U.O.C Neurologia di cui:

- n. 1 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
- n. 1 i tempi di attesa per certificazione-documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) – codice 4.5
- n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
- n. 1 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Pneumologia e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 11 reclami riguardano la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 3 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n. 7 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 3 reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la S.C.I. Malattie Infettive di cui:

- n. 1 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
- n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Reumatologia di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 4 reclami riguardano la U.O.S.D. Ematologia – Struttura Interaziendale Complessa di cui:

- n.1 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2
- n.2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n.1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 7 Reclami 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 di cui:

- n.1 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Urologia di cui:

- n. 2 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4
- n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Oculistica di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n.1 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D Gastroenterologia Interventistica del P.O. di Matera di cui:

- n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.S.D. Endoscopia Digestiva del P.O. di Policoro di cui:

- n.1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n. 9 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:

n. 3 reclami riguardano la U.O.C Pronto Soccorso del P.O. di Matera di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 2 la U.O.S.D. Pronto Soccorso del P.O. di Policoro di cui:

- n. 1 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.C. Anestesia e Rianimazione e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 3 reclami riguardano la U.O.C Cardiologia UTIC del P.O. di Matera di cui:

- n. 1 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita - codice 3.2
- n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Materno Infantile di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia del P.O. di Matera di cui:
n.1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Salute Mentale di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Spazio Psichiatrico Diagnosi e Cura del P.O. di Matera di cui:

- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D Centro salute Mentale di Matera di cui:

- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Radiologia di Matera di cui:

n. 1 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Medicina Nucleare di cui:

n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 31 Reclami e n.1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana di cui:

n. 31 reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica di cui:

n. 3 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;

n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 1 i maltrattamenti – codice 7.6

n. 1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

n.25 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4 *

n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4 *

(* riguardano la vaccinazione anticovid in particolare le difficoltà riscontrate per prenotare la vaccinazione anticovid , le difficoltà riscontrate per ottenere il green pass, gli aspetti organizzativi presso i punti vaccinali e gli aspetti professionali)

n. 51 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale -Territorio di cui:

n. 7 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti di cui:

n.1 l'accessibilità esterna – codice 1.1

n.1 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2

n.2 la leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica – codice 3.5

n. 2 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1

n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 22 reclami e n. 1 nota di soddisfazione riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera di cui:

n. 2 Reclami riguardano l'adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, elimina code ,ecc.. – codice 2.6

n.1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc., (code) – codice 5.1

n. 2 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

n. 8 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 4 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
 - n. 2 la fornitura di presidi - codice 6.6
 - n. 1 la richiesta di rimborsi – codice 8.2
 - n.1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2
- n. 10 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontina** di cui:
- n. 1 le informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc... - codice 3.1
 - n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
 - n. 8 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Bradano Medio Basento** di cui:
- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 7 reclami riguardano la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale** di cui:
- n. 2 i tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) – codice 4.5
 - n. 5 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;
- n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS** di cui:
- n. 2 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Area Cronicità Integrazione Ospedale Territorio** di cui:
- n.1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc., (code) – codice 5.1
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Attività Domiciliari e Palliative e Ricoveri** di cui:
- n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3
- n. 2 Reclami riguardano il CUP** di cui:
- n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 12 Reclami sono classificati come Impropri:** note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

SEGNALAZIONI / RECLAMI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA

ANNO 2021

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'anno 2021 si evince che:

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Strutturali di cui:

n. 1 l'accessibilità esterna – codice 1.1

n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort di cui:

n. 1 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2

n. 1 l'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici – codice 2.3

n. 2 Reclami riguardano l'adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, elimina code ,ecc.. – codice 2.6

n. 7 Reclami riguardano le Informazioni di cui:

n. 1 le informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc... - codice 3.1

n. 4 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

n. 2 la leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica – codice 3.5

n. 16 Reclami riguardano i Tempi di cui:

n. 2 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 7 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 4 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 3 i tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) – codice 4.5

n. 80 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi di cui:

n. 4 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1

n. 4 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

n. 72 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 24 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

n. 10 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 3 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

n. 9 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 2 la fornitura di presidi - codice 6.6

n. 5 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

n. 4 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 i maltrattamenti – codice 7.6

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici di cui:

n.1 la richiesta di rimborsi – codice 8.2

n. 4 Note riguardano la Soddisfazione di cui:

n.1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n.3 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

n. 12 Reclami riguardano gli Impropri: note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

PROGETTO ARGENTO CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno (Attività di Supporto Diretto al Cittadino)

ANNO 2021

Dal 1 gennaio al 31 dicembre dell'anno 2021 sono state svolte n. 259 attività riguardanti il Progetto Argento CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno (Attività di Supporto Diretto al Cittadino). 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 e informazioni.

Tali attività, riportate in un apposito registro, riguardano:

- n. 23 le informazioni per richiedere presidi o ausili o per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 41 le informazioni circa la procedura per la scelta o revoca del medico o per conoscere lo stato della pratica o riguardanti la richiesta o la validità della tessera sanitaria, a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 14 le informazioni per richiedere o rinnovare l'esenzione ticket per patologia o per reddito;
- n. 6 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 11 le informazioni per richiedere la cartella clinica o per sollecitare la consegna della stessa;
- n. 6 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami e le informazioni per sollecitare il riscontro della richiesta della documentazione relativa agli esami effettuati;
- n. 4 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 1 la richiesta di chiarimenti per effettuare un esame rinviato a causa della pandemia;
- n. 1 le informazioni riguardanti il diritto all'assistenza sanitaria per il cittadino iscritto all'AIRE;
- n. 1 la richiesta di rimborso della somma pagata per la visita specialistica non effettuata
- n. 21 la richiesta o il rinnovo della pratica per gli alimenti iproteici o per la celiachia;
- n. 6 le prestazioni (visite e/o esami) rinviate o annullate e non riprenotate
- n. 1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle cure climatiche
- n. 1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle cure effettuate all'estero
- n. 3 le informazioni riguardanti i tempi di attesa per intervento chirurgico
- n. 2 le informazioni per l'assistenza sanitaria per cittadino residente all'estero e la difficoltà a contattare l'Ufficio Assistenza all'Estero
- n. 1 le informazioni riguardanti le prestazioni e le terapie domiciliari da parte della guardia medica
- n. 7 le problematiche inerenti la difficoltà riscontrata per la prenotazione di visite specialistiche o esami
- n. 2 l'istanza di carattere amministrativo inviata all'URP e inoltrata all'Ufficio competente;
- n. 1 le informazioni riguardanti la possibilità di usufruire dell'assistenza sanitaria e sociale a domicilio
- n. 1 le problematiche inerenti le prenotazioni tramite il CUP;
- n. 2 le informazioni per effettuare le prestazioni (visite specialistiche o esami) a seguito delle difficoltà a contattare gli ambulatori;
- n. 5 le informazioni riguardanti concorsi e graduatorie;
- n. 4 le informazioni per la richiesta di certificati;
- n. 1 la richiesta del CD relativo all'esame effettuato;
- n. 2 la difficoltà a contattare gli Uffici della ASM;
- n. 1 le informazioni per richiedere la copia del verbale di invalidità;

- n. 1 la problematica per il pagamento della protesi dentaria;
- n. 1 le informazioni per la richiesta di rimborso delle spese sostenute per effettuare la terapia fuori Regione;
- n. 2 la richiesta di rimborso delle spese sostenute per interventi(trapiantati) fuori Regione;
- n. 1 la richiesta di rimborso per la visita in intramoenia non eseguita;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per prenotare la visita con la priorità;
- n. 1 la difficoltà a contattare un centro convenzionato
- n. 1 le informazioni per segnalare anomalie o lacune nel fascicolo sanitario
- n. 1 le informazioni riguardati il conferimento di incarico di continuità assistenziale
- n. 1 i tempi di attesa per effettuare un esame;
- n. 1 le informazioni circa l'istanza di carattere amministrativo
- n.1 le informazioni circa le disposizioni anticovid per accedere nella struttura ospedaliera
- n. 78 relative al COVID suddivise in:
 - n. 3 le informazioni relative al COVID
 - n. 42 riguardanti le informazioni o la difficoltà per la prenotazione della vaccinazione e per la somministrazione della 2° dose;
 - n.10 riguardante le informazioni o la difficoltà per la prenotazione del tampone e il ritardo dell'esito
 - n.11 per sollecitare il rilascio del certificato di guarigione;
 - n.12 le informazioni e/o la difficoltà per ottenere il green pass.

Oltre alle suddette attività, va data rilevanza anche all'attività di informazione quotidiana svolta dall'URP.