

## 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 TRIMESTRE LUGLIO – AGOSTO - SETTEMBRE 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Luglio – Agosto – Settembre 2022 si evince che n. 27 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione.

Tuttavia un cittadino hanno inoltrato il reclamo riguardante 2 tipologie per la stessa Unità Operativa.

Il totale pertanto è n. 28 così suddiviso:

- n. 26 Reclami/Segnalazioni
- n. 2 Note di Soddisfazione

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

**n. 25 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

**n. 4 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico** di cui:

**n. 3 reclami riguardano la S.C.I. Malattie Infettive** di cui:

- n. 2 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita - codice 3.2
- n. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Regionale Trapianti** di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

**n. 6 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

**n. 5 reclami riguardano la U.O.C. Oculistica dell'Ospedale di Matera** di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n. 1 le liste d'attesa per ricovero – codice 4.4
- n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2

## 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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ortopedia e Traumatologia dell'Ospedale di Policoro di cui:**

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

**n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:**

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia dell'Ospedale di Matera di cui:**

- n. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3

**n. 14 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale -Territorio di cui:**

**n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedali per Acuti di cui:**

- n. 1 l'adeguatezza dei servizi accessori e diversificazione dei servizi offerti (possibilità di effettuare piccoli acquisti di accessori personali per la pulizia, ecc., presenza di una edicola o della distribuzione di giornali, della banca e/o di un bancomat, disponibilità di telefoni pubblici, possibilità di ricevere chiamate telefoniche) – codice 2.5
- n. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1
- 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 rispetto della dignità della persona – codice 7.3

**n. 5 reclami e n. 2 note di soddisfazione riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera 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. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3
- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 2 note di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

## 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](mailto:achille.spada@asmbasilicata.it)

**n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana -  
Metapontina**

- n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

**n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Direzione Sanitaria Ospedale di Policoro  
di cui:**

- n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 gli importi e le procedure per il ticket – codice 5.6

**n. 1 Reclamo riguarda il CUP** di cui:

- n. 1 gli errori nelle prenotazioni – codice 5.5

## 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

### RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA TRIMESTRE LUGLIO – AGOSTO - SETTEMBRE 2022

**Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Luglio – Agosto - Settembre 2022 si evince che:**

**n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Alberghieri – Comfort** di cui:

- n. 1 l'adeguatezza dei servizi accessori e diversificazione dei servizi offerti (possibilità di effettuare piccoli acquisti di accessori personali per la pulizia, ecc., presenza di una edicola o della distribuzione di giornali, della banca e/o di un bancomat, disponibilità di telefoni pubblici, possibilità di ricevere chiamate telefoniche) – codice 2.5

**n. 3 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. 2 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

**n. 7 Reclami riguardano i Tempi** di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 2 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
- n. 3 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3
- n. 1 le liste d'attesa per ricovero – codice 4.4

**n. 8 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. , (code) – codice 5.1
- 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. 4 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 gli errori nelle prenotazioni – codice 5.5
- n. 1 gli importi e le procedure per il ticket – codice 5.6

## 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

**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. 2 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** di cui:

- n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1
- n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

**n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici** di cui:

- n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2

**n. 2 Note riguardano la Soddisfazione** di cui:

- n. 2 note di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

## 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

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

### PROGETTO ARGENTO CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno (Attività di Supporto Diretto al Cittadino) TRIMESTRE LUGLIO – AGOSTO – SETTEMBRE 2022

Dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2022 sono state svolte n. 47 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. 10 le informazioni per richiedere presidi o ausili, per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 8 le informazioni circa la procedura per la scelta o revoca del medico, per conoscere lo stato della pratica o riguardanti la richiesta o la validità della tessera sanitaria a seguito della difficoltà riscontrata per contattare l'ufficio;
- n. 1 la problematica riguardante l'esenzione ticket per patologia e sollecitare il riscontro alla richiesta;
- n. 5 le problematiche riguardanti il rinnovo delle patenti di guida a seguito della difficoltà riscontrata a contattare l'Ufficio;
- n. 2 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami;
- n. 1 riguardante la problematica relativa al rinvio della visita da parte dell'Azienda;
- n. 1 la difficoltà a contattare gli ambulatori o gli Uffici della ASM;
- n. 1 le problematiche inerenti le prenotazioni tramite il CUP;
- n. 2 le problematiche inerenti la difficoltà riscontrata per la prenotazione di visite specialistiche o esami;
- n. 7 le informazioni circa la procedura riguardante la possibilità di effettuare alcune terapie;
- n. 1 le informazioni per la richiesta di certificati;
- n. 1 le informazioni per richiedere il contributo per l'erogazione dei prodotti senza glutine;
- n. 2 le informazioni circa le procedure non inerenti l'ASM;
- n. 2 le informazioni relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;

## 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](mailto:achille.spada@asmbasilicata.it)

n. 3 relative al COVID suddivise in:

- n.1 le informazioni circa l'obbligo vaccinale e la difficoltà per la prenotazione della vaccinazione;
- n.1 riguardante il ritardo dell'esito del tampone;
- n.1 la difficoltà per ottenere il green pass.

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