



Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI DODDISFAZIONE
TRIMESTRE OTTOBRE – NOVEMBRE - DICEMBRE 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Ottobre – Novembre – Dicembre 2022 si evince che n. 31 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione.

Tuttavia un cittadino hanno inoltrato il reclamo riguardante n. 2 Unità Operative differenti con 2 tipologie differenti .

Il totale pertanto è n. 32 così suddiviso:

n.30 Reclami/Segnalazioni

n. 1 Nota di Soddisfazione

n. 1 Reclamo classificato come Improprio

RECLAMI/SEGNALAZIONI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 3 Reclami riguardano la Direzione Amministrativa di cui:

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Attività Amministrative Distrettuali di cui:

n. 2 la richiesta di rimborso – codice 8.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C Direzione Attività Amministrative Ospedale per Acuti di cui:

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 24 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria

di cui:

n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 reclamo riguarda 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 reclamo riguarda la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche di cui:

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

n. 3 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Otorinolaringoiatria di cui:

n. 1 le liste d'attesa per ricovero – codice 4.4

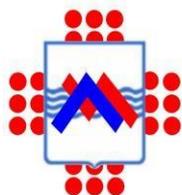
n. 2 reclami e n.1 nota di soddisfazione riguardano la U.O.S.D. Gastroenterologia

Interventistica di cui

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

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 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2



azienda sanitaria locale
materà

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Emergenza Accettazione del P.O. di Policoro di cui:

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

n. 5 Reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:

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

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

n. 1 la fornitura di presidi - codice 6.6

n. 3 reclami riguardano la U.O.S.D. laboratorio di Genetica Medica di cui:

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. 2 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Salute Mentale di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D Centro salute Mentale di Matera di cui:

n. 1 le barriere architettoniche – codice 1.3

n. 12 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale –Territorio di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedali per Acuti di cui:

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

n. 10 reclami 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. 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. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 6 la fornitura dei presidi – codice 6.6

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana – Metapontino di cui:

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

n. 3 Reclami riguardano il CUP di cui:

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

n. 1 Reclamo è classificato come Improprio: note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1



Staff Direzione Generale

UOSD “Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy”

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI DODDISFAZIONE
DISTINTI PER TIPOLOGIA
TRIMESTRE OTTOBRE – NOVEMBRE - DICEMBRE 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddifazione relativi all'anno 2022 si evince che:

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Strutturali di cui:

n. 1 le barriere architettoniche – codice 1.3

n. 1 Reclamo riguarda 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. 8 Reclami riguardano i Tempi di cui:

n. 3 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

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

n. 4 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. 6 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. 5 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 11 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 3 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 7 la fornitura di presidi - codice 6.6

n. 1 Reclamo riguarda l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 2 Reclami riguardano gli Aspetti Economici di cui:

n.2 la richiesta di rimborsi – codice 8.2

n. 1 Nota riguarda la Soddifazione di cui:

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

n. 1 Reclamo riguarda gli Impropri: note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1



Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

PROGETTO ARGENTO CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno
(Attività di Supporto Diretto al Cittadino)
TRIMESTRE OTTOBRE – NOVEMBRE - DICEMBRE 2022

Dal 1 Ottobre al 31 dicembre dell'anno 2022 sono state svolte n. 18 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. 3 le informazioni per richiedere presidi o ausili, per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;

n. 4 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. 2 le problematiche riguardanti il rinnovo delle patenti di guida a seguito della difficoltà riscontrata a contattare l'Ufficio;

n. 1 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami;

n. 1 la problematica inerente la difficoltà riscontrata per la prenotazione di visite specialistiche;

n. 1 la difficoltà a contattare gli ambulatori o gli Uffici della ASM;

n. 2 le informazioni circa la procedura per effettuare alcuni esami;

n. 1 le informazioni relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;

n. 2 le informazioni per richiedere i rimborsi;

n. 1 le informazioni per risolvere la problematica riguardante la mancanza del codice di esenzione nel fascicolo sanitario.

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