

azienda sanitaria locale
materà

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MI)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE

Trimestre Gennaio – Febbraio – Marzo 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 1° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

n.30 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione così suddiviso:

n. 1 Nota di Soddisfazione

n. 26 Reclami/Segnalazioni

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

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Amministrativo di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Gestione Risorse Umane e si riferisce alla trasparenza degli atti e delle procedure – codice 5.3

n. 24 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano i Dipartimenti Sanitari di cui:

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Malattie Infettive e si riferisce alle informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Medicina del P.O. di Policoro di cui:

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

n.1 la conflittualità interpersonale – codice 7.2

n. 4 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

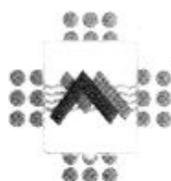
n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Oculistica e si riferisce alle liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. O.R.L. e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D Vestibologia e Gestione Integrata Attività di Otorinolaringoiatria del P.O. di Policoro e si riferisce alle liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D Gastroenterologia Interventistica del P.O. di Matera e si riferisce ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi – codice 4.5

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



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

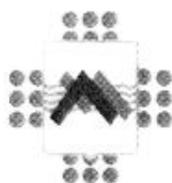
- n. **1 Reclamo riguarda il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto** di cui:
 - n. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia del P.O. di Matera** e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni - codice 4.2

- n. **1 Reclamo riguarda il Dipartimento Salute Mentale** di cui:
 - n. **1 reclamo riguarda la U.O.S.D Centro salute Mentale di Matera** e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

- n. **15 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:
 - n. **2 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** e si riferiscono alle procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1
 - n. **1 nota di soddisfazione riguarda la U.O.C. Distretto di Matera** e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
 - n. **4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana-Metapontino** di cui:
 - n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
 - n. 1 l'errata attribuzione del ticket o ticket non dovuto, modalità e tempi per il rimborso - codice 5.9
 - n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
 - n. **1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Direzione Sanitaria del P.O. Policoro** e si riferisce alla richiesta di rimborsi - codice 8.2
 - n. **1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Pneumologia** e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni - codice 4.2
 - n. **1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS** e si riferisce agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
 - n. **6 reclami riguardano il Servizio Protesica** 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. 4 la fornitura di presidi - codice 6.6

- n. **1 Reclamo riguarda il CUP** e si riferisce agli errori nelle prenotazioni - codice 5.5

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



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@asm Basilicata.it

**SEGNALAZIONI RECLAMI E NOTE DI SODDISFAZIONE
DISTINTI PER TIPOLOGIA**

Trimestre Gennaio – Febbraio – Marzo 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 1° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

n. 1 Reclamo riguarda le Informazioni di cui:

n. 1 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. 2 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 2 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. 7 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. - (code) – codice 5.1

n. 1 la trasparenza degli atti e delle procedure – codice 5.3

n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 gli errori nelle prenotazioni – codice 5.5

n. 1 l'errata attribuzione del ticket o ticket non dovuto, modalità e tempi per il rimborso – codice 5.9

n. 9 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 4 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 4 la fornitura di presidi - codice 6.6

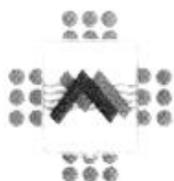
n. 1 Reclamo riguarda l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

n. 1 la conflittualità interpersonale – codice 7.2

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici di cui:

n.1 la richiesta di rimborsi – codice 8.2

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
materata

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa - Urp - Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

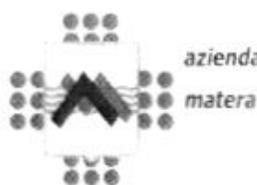
Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asm Basilicata.it

n. 1 Nota riguarda la Soddisfazione di cui:

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

n. 3 Reclami riguardano 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@asm Basilicata.it

PROGETTO ARGENTO CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno (Attività di Supporto Diretto al Cittadino)
Trimestre Gennaio – Febbraio – Marzo 2023

Dal 1 Gennaio al 31 Marzo dell'anno 2023 sono state svolte n. 23 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. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la procedura per la scelta o revoca del medico o l'iscrizione al Servizio Sanitario;

n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta dell'esenzione ticket per patologia e la difficoltà per richiedere on line l'esenzione per reddito;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alla pratica per il rinnovo della patente di guida e eventuali comunicazioni da parte dell'utente a seguito della difficoltà a contattare l'ufficio;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà per accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico;

n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la procedura per effettuare visite ed esami;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare l'Ufficio Malattie Rare della ASM;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare gli Uffici della ASM;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà per prenotare visite o esami con la priorità;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;

n. 3 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta di certificati;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta di colloquio con operatori del Reparto al fine di avere notizie del familiare ricoverato;

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a prenotare il tampone molecolare richiesto per effettuare un esame;

n.1 le informazioni e l'assistenza diretta a seguito della difficoltà a prenotare on line visite e/o esami;

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



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@asm.basilicata.it

n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti l'assistenza all'estero;

n. 1 le informazioni relative ai tempi di pubblicazione delle graduatorie di avvisi o bandi per l'assunzione di personale presso la ASM

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

Dal 20 Marzo 2023, a seguito della disposizione della Direzione Generale, gli operatori dell'URP svolgono anche attività di Front Office presso lo Sportello sito al Piano Terra della Sede Centrale ASM