

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@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI DODDISFAZIONE ANNO 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'Anno 2022 si evince che n. 124 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione.

Tuttavia tre cittadini hanno inoltrato ciascuno il reclamo riguardante n. 2 Unità Operative differenti e due tipologie differenti, un cittadino ha inoltrato il reclamo riguardante n. 2 Unità Operative con la stessa tipologia, un cittadino hanno inoltrato il reclamo riguardante 2 tipologie per la stessa Unità Operativa.

Il totale pertanto è n.129 così suddiviso:

- n. 123 Reclami/Segnalazioni
- n. 3 Note di Soddisfazione
- n. 3 classificati come Impropri

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

n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Generale di cui:

n. 1 reclamo riguarda l'Ambulatorio del Medico Competente di cui:

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

n. 6 Reclami riguardano la Direzione Amministrativa di cui:

n. 2 reclami riguardano 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. 1 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 reclamo riguarda la U.O.C. Gestione Risorse Umane 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 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

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@asmbasilicata.it

n. 107 Reclami e n. 3 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 12 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 5 reclami riguardano la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera di cui:

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

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

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

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

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

n. 4 reclami riguardano la S.C.I. Malattie Infettive di cui:

n. 3 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.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche di cui:

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

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

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

n.1 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

n. 8 reclami riguardano la U.O.C. Oculistica di cui:

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

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 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2

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 la U.O.C. Otorinolaringoiatria di cui:

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

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

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

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@asmbasilicata.it

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

n. 6 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 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

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

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

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

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

- n. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3
- n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

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

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

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

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@asmbasilicata.it

n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Salute Mentale di cui:

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

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

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. 11 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana di cui:

n. 10 reclami riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica di cui:

n. 5 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 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc., (code) – codice 5.1

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

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina del Lavoro e Sicurezza degli ambienti di lavoro di cui

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

n. 53 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 8 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedali per Acuti di cui:

n. 2 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2

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 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

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@asmbasilicata.it

n. 35 reclami e n. 2 note di soddisfazione riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera di cui:

- n. 4 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. 2 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3
- n. 5 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. 8 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 2 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 10 la fornitura dei presidi – codice 6.6
- n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2
- n. 2 note di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n. 6 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontino di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 4 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n.1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Bradano Medio Basento di cui:

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C Medicina Fisica e Riabilitazione di cui:

- n. 1 la pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti – codice 2.1

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. 9 Reclami riguardano il CUP di cui:

- n. 3 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 gli errori nelle prenotazioni – codice 5.5
- n. 5 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 3 Reclami sono classificati come Impropri: note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

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@asmbasilicata.it

RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA ANNO 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione 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. 6 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort di cui:

n. 1 la pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti – codice 2.1

n. 2 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2

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

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

n. 16 Reclami riguardano le Informazioni di cui:

n. 10 le informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc... - codice 3.1

n. 6 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

n. 26 Reclami riguardano i Tempi di cui:

n. 6 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 6 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 4 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3

n. 3 le liste d'attesa per ricovero – codice 4.4

n. 7 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

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@asmbasilicata.it

RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE
DISTINTI PER TIPOLOGIA
ANNO 2022

n. 37 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. 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. 30 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

n. 23 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

- n. 5 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2
- n. 6 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 11 la fornitura di presidi - codice 6.6

n.10 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

- n. 9 la cortesia e gentilezza – codice 7.1
- n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Economici di cui:

- n.4 la richiesta di rimborso – codice 8.2

n. 3 Note riguardano la Soddisfazione di cui:

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

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

ANNO 2022

Dal 1 Gennaio al 31 Dicembre dell'anno 2022 sono state svolte n. 153 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. 33 le informazioni per richiedere presidi o ausili o per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 24 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. 7 la problematica riguardante la richiesta o il rinnovo dell'esenzione ticket per patologia o per reddito o sollecitare il riscontro alla richiesta;
- n. 12 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente di guida o eventuali comunicazioni da parte dell'utente a seguito della difficoltà riscontrata a contattare l'ufficio;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 1 le informazioni per richiedere la cartella clinica;
- n. 3 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami;
- n. 1 le informazioni per richiedere la certificazione relativa al ricovero;
- n. 4 le problematiche inerenti la difficoltà riscontrata per la prenotazione di visite specialistiche o esami;
- n. 2 riguardante la problematica relativa al rinvio della visita specialistica da parte dell'Azienda;
- n. 2 le informazioni circa la procedura per effettuare alcuni esami;
- n. 3 la difficoltà a contattare gli ambulatori o gli Uffici della ASM;
- n. 1 la difficoltà a prenotare esami con la priorità;
- n. 1 le problematiche inerenti le prenotazioni tramite il CUP;
- n. 7 le informazioni circa la procedura per effettuare alcune terapie;
- n. 5 le informazioni relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;
- n. 4 le informazioni per la richiesta di certificati;
- n. 2 le informazioni circa la procedura per richiedere le visite a domicilio;
- n. 1 le informazioni circa la procedura per il ricovero;
- n. 1 le informazioni circa la prenotazione di visite specialistiche;
- n. 2 le informazioni per riguardanti la pratica per la celiachia;
- n. 1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle visite occasionali effettuate in altra Regione;

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@asmbasilicata.it

-
- n. 1 le informazioni per richiedere copia del verbale di invalidità;
 - n. 1 le informazioni riguardanti la Guardia Medica Turistica;
 - 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;
 - n. 2 le informazioni circa le procedure non inerenti l'ASM;
 - n. 28 relative al COVID suddivise in:
 - n. 6 riguardanti le informazioni circa l'obbligo vaccinale o la difficoltà riscontrata per prenotare la vaccinazione;
 - n. 14 riguardante la difficoltà riscontrata per la prenotazione del tampone o il ritardo dell'esito;
 - n. 8 le informazioni relative green pass.

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