



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

---

## REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE

Trimestre Luglio - Agosto - Settembre 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 3° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

- n. 19 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione così suddiviso:
- n. 2 Note di Soddisfazione
- n. 17 Reclami / Segnalazioni

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

**n. 17 Reclami / Segnalazioni e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano i Dipartimenti Sanitari** di cui:

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

- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Policoro** e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche** e si riferiscono:
  - n. 1 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3
  - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D Oncologia Medica** e si riferisce ai 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 Reclamo / Segnalazione n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Oculistica** e si riferisce alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3
- n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Matera** e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
- n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.S.D Vestibologia e Gestione Integrata Attività Otorinolaringoiatria del P.O. di Policoro** e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

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

- 
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda il Dipartimento Emergenza Accettazione** di cui:
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Cardiologia del P.O. di Matera** e si riferisce ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto** di cui:
- n. 2 reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Radiologia del P.O. di Matera** e si riferiscono:
- n. 1 alle liste di attesa per prenotazione – codice 4.3  
n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Salute Mentale** di cui:
- n. 1 reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D Centro Salute Mentale di Matera** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Psicologia Clinica** e riferisce agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda il Dipartimento Materno Infantile** di cui:
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia del P.O. di Matera** e si riferisce ai 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 / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:
- n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** e si riferiscono:
- n.1 alla qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2  
n.1 alla richiesta di rimborso – codice 8.2
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Distretto di Matera** e si riferisce ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



*Staff Direzione Generale*

*UOSD “Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy”*

*Responsabile dott. A c h i l l e S p a d a*

*Funzionario referente:*

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: [achille.spada@asmbasilicata.it](mailto:achille.spada@asmbasilicata.it)

---

**n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana Metapontino** e si riferiscono:

n. 1 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3

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 Reclamo / Segnalazione riguarda il Servizio Protesica** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4



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

---

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

Trimestre Luglio - Agosto - Settembre 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 3° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

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

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

**n. 9 Reclami / Segnalazioni riguardano i Tempi di cui:**

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

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

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. 4 Reclami / Segnalazioni riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi di cui:**

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

**n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:**

n. 5 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

**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 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

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

---

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

Trimestre Luglio – Agosto – Settembre 2023

Dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2023 sono state svolte n. 21 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 e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta di presidi o ausili, per conoscere lo stato della pratica e/o sollecitare la definizione della stessa;
- n. 3 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta dell'esenzione ticket per patologia o per reddito;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per la revoca del medico;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alla pratica per il rinnovo della patente di guida a seguito della difficoltà a contattare l'ufficio;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami;
- n. 6 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per effettuare visite specialistiche e/o esami e/o terapie;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alla procedura per le istanze di carattere amministrativo;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per effettuare trattamenti riabilitativi;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per richiedere l'assistenza domiciliare;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la prescrizione di farmaci.

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