

## 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)

---

### REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE

Trimestre Ottobre - Novembre - Dicembre 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 4° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

n. 18 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni.

Tuttavia due cittadini hanno inoltrato il reclamo/segnalazione riguardante 2 tipologie per la stessa Unità Operativa.

Il totale pertanto è n. 20.

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

**n. 20 Reclami / Segnalazioni riguardano i Dipartimenti Sanitari** di cui:

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

- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la **S.C.I. Malattie Infettive** e si riferisce alle informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita - codice 3.2
- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la **U.O.C. Geriatria** e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la **U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche** e si riferisce alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3

**n. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

- n. 2 Reclami/Segnalazioni riguardano la **U.O.C. Oculistica** e si riferiscono:
  - n. 1 alle liste d'attesa per il ricovero - codice 4.4
  - n. 1 alla richiesta di rimborso - codice 8.2
- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la **U.O.C. Chirurgia Plastica** e si riferisce ai i tempi di attesa per le prestazioni e le prenotazioni - codice 4.2

**n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana** di cui:

- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la **U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** e si riferisce agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4



*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)

---

## **n. 4 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Emergenza**

**Accettazione** di cui:

**n. 2 Reclami/Segnalazioni riguardano la U.O.C Pronto Soccorso del P.O. di Matera** e si riferiscono:

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

n. 1 alla richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso - codice 8.3

**n. 2 Reclami/Segnalazioni riguardano la U.O.C Cardiologia** 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. 6 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto** di cui:

**n. 4 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Radiologia del P.O. di Matera** e si riferiscono:

n. 1 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. 3 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la U.O.C. Radiologia del P.O. di Policoro** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la U.O.C. Anatomia Patologica** 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. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:

**n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** e si riferisce all'adeguatezza e la pulizia dei servizi igienici - codice 2.3

**n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Assistenza Domiciliare Palliativa** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda il Servizio Protesica** 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



*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)

---

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

Trimestre Ottobre - Novembre - Dicembre 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 4° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda gli Aspetti Alberghieri - Comfort** di cui:
  - n. 1 l'adeguatezza e la pulizia dei servizi igienici - codice 2.3
  
- n. 1 Reclamo/Segnalazione 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/Segnalazioni riguardano i Tempi** di cui:
  - n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e le prenotazioni - codice 4.2
  - n. 2 le liste di attesa per le prenotazioni - codice 4.3
  - n. 1 le liste d'attesa per il 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. 6 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
  - n. 6 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  
- n. 3 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
  - n. 3 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
  
- n. 2 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Economici** di cui:
  - n. 1 la richiesta di rimborso - codice 8.2
  - n. 1 la richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso - codice 8.3



**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 Ottobre - Novembre - Dicembre 2023**

Dal 1 Ottobre al 31 Dicembre dell'anno 2023 sono state svolte n. 26 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. 5 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 procedura per la scelta/revoca del medico;
- n. 4 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. 3 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la problematica inerente i tempi di attesa per la consegna dell'esito degli esami;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta della cartella clinica;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per prenotare e/o effettuare visite specialistiche e/o esami e/o terapie;
- n. 1 le informazioni circa la procedura per richiedere le visite a domicilio;
- n. 2 la difficoltà a contattare gli Uffici della ASM;
- n. 1 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 l'obbligo di presentazione di certificazione medica;
- n. 1 le informazioni riguardanti l'apertura dello sportello CUP del Punto Sanità di piazza Firenze;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta per effettuare la vaccinazione anticovid.

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