

# REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRE APRILE - MAGGIO - GIUGNO 2021

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni relativi al trimestre Aprile – Maggio-Giugno 2021 si evince che:

n. 44 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.

Tuttavia un cittadino ha inoltrato un reclamo che riguarda 3 U.O.C. differenti, un cittadino ha inoltrato un reclamo che riguarda 2 U.O.C. differenti e un cittadino ha inoltrato un reclamo che riguarda 2 tipologie per la stessa U.O.C.

Il totale pertanto è n. 48 così suddiviso:

n. 46 Reclami/Segnalazioni

n. 1 Nota di Soddisfazione

n. 1 classificato come Improprio

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

**n. 46 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

**n. 8 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 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

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

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

**n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche** di cui:

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

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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Reumatologia** 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. Ematologia – Struttura Interaziendale Complessa** di cui:

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

**n. 2 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Oculistica** 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 Gastroenterologia Interventistica del P.O. di Matera** di cui:

n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

**n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.S.D. Endoscopia Digestiva del P.O. di Policoro** di cui:

n.1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

**n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione** di cui:

**n. 2 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 tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Spazio Psichiatrico Diagnosi e Cura del P.O. di Matera** di cui:

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

**n. 20 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana** di cui:

**n. 20 reclami riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** di cui:

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

n.18 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4 \*

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

\* riguardano la vaccinazione anticovid in particolare le difficoltà riscontrate per prenotare la vaccinazione anticovid , gli aspetti organizzativi presso i punti vaccinali e gli aspetti professionali

**n. 13 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:

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

n.1 l'accessibilità esterna – codice 1.1

**n. 7 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera** di cui:

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

n. 3 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

n. 1 la fornitura di presidi - codice 6.6

**n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontina** di cui:

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

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

**n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale** 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.1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Attività Domiciliari e Palliative e Ricoveri di cui:**

n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

**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



## SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni al trimestre Aprile – Maggio - Giugno 2021 si evince che:

- n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Strutturali** di cui:
  - n.1 l'accessibilità esterna – codice 1.1
  
- 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. 8 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
  - n. 1 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. 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. 26 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
  - n. 26 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  
- n. 7 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
  - n. 3 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
  - n. 3 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
  - n. 1 la fornitura di presidi - codice 6.6
  
- n. 3 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** di cui:
  - n. 3 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3
  
- n. 1 Nota riguarda la Soddisfazione** di cui:
  - n.1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1
  
- 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



## ATTIVITA' DI SUPPORTO DIRETTO AL CITTADINO

Dal 1 Aprile al 30 giugno dell'anno 2021 sono state svolte n. 92 attività di supporto diretto ai cittadini. 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. 7 le informazioni per richiedere presidi o ausili o per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 13 le informazioni circa la procedura per la scelta o revoca del medico o per conoscere lo stato della pratica o riguardanti la validità della tessera sanitaria, a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 2 le informazioni per l'esenzione ticket per patologia;
- n. 2 le informazioni per l'esenzione ticket per reddito;
- n. 2 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente;
- n. 1 le informazioni circa l'istanza di carattere amministrativo
- n. 2 le informazioni per richiedere la cartella clinica;
- n. 1 la richiesta del CD relativo all'esame effettuato;
- n. 1 la difficoltà a contattare gli Uffici della ASM;
- n. 7 il rinnovo della pratica per gli alimenti aproteici e per la celiachia;
- n. 2 la prenotazione di visite ed esami;
- n. 1 le informazioni per contattare gli uffici della ASM;
- n. 1 le informazioni per richiedere la copia del verbale di invalidità;
- n. 1 la problematica per il pagamento della protesi dentaria;
- n. 1 il tempo di attesa per effettuare un esame;
- n. 1 le informazioni per la richiesta di rimborso delle spese sostenute per effettuare la terapia fuori Regione;
- n. 2 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 1 le informazioni per la richiesta di certificati;
- n. 44 relative al COVID suddivise in:
  - n..29 riguardanti le informazioni per la prenotazione della vaccinazione e per la somministrazione della 2° dose;
  - n.. 5 riguardante le informazioni o la difficoltà per la prenotazione del tampone e il ritardo dell'esito;
  - n. 9 per sollecitare il rilascio del certificato di guarigione;
  - n. 1 le informazioni relative green pass.

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