

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRE APRILE – MAGGIO - GIUGNO 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Aprile - Maggio - Giugno 2022 si evince che n. 33 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni.

RECLAMI/SEGNALAZIONI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 3 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. 28 Reclami riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la S.C.I. Malattie Infettive di cui:

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

n. 2 Reclami 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. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Oculistica di cui:

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

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C Pronto Soccorso del P.O. di Matera di cui:

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

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

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

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

n. 6 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana di cui:

n. 5 reclami riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica di cui:

n. 2 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 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. 14 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale -Territorio di cui:

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

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

n. 11 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera di cui:

n. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3

n. 7 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 la fornitura di presidi - codice 6.6

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2

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. 1 Reclamo riguarda il CUP di cui:

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

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

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA TRIMESTRE APRILE - MAGGIO - GIUGNO 2022

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Aprile - Maggio - Giugno 2022 si evince che:

- n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort** di cui:
 - n. 1 la pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti – codice 2.1
 - n. 1 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 e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, elimina code, ecc.. – codice 2.6

- n. 5 Reclami riguardano le Informazioni** di cui:
 - n. 3 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 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2

- n. 4 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
 - n. 3 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
 - n. 1 le liste di attesa per prenotazione – codice 4.3

- n. 12 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
 - n. 12 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

- n. 3 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
 - n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
 - n. 2 la fornitura dei presidi – codice 6.6

- n. 3 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** di cui:
 - n. 3 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici di cui:

n. 1 la richiesta di rimborso – codice 8.2

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

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Dott. Achille Spada
Tel. Uff. 0835 253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

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

TRIMESTRE APRILE - MAGGIO -GIUGNO 2022

Dal 1 Aprile al 30 Giugno dell'anno 2022 sono state svolte n. 31 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. 6 le informazioni per richiedere presidi o ausili, per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 3 le informazioni circa la procedura per la scelta o revoca del medico, per conoscere lo stato della pratica a seguito della difficoltà riscontrata per contattare l'ufficio;
- n. 2 le informazioni per l'esenzione ticket per patologia o per sollecitare il riscontro alla richiesta;
- n. 4 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 le informazioni per richiedere la cartella clinica;
- n. 1 riguardante la problematica relativa al rinvio della visita da parte dell'Azienda;
- n. 1 la difficoltà a contattare gli ambulatori o gli Uffici della ASM;
- n. 1 la difficoltà a prenotare esami con la priorità;
- n. 2 le informazioni relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;
- n. 3 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
- n. 1 le informazioni riguardanti la Guardia Medica Turistica
- n. 2 relative al COVID suddivise in:
 - n.1 le informazioni circa l'obbligo vaccinale
 - n.1 le informazioni relative al green pass.

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