

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 SODDISFAZIONE Trimestre Aprile – Maggio - Giugno 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 2° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

- n. 23 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione così suddiviso:
- n. 6 Note di Soddisfazione
- n. 14 Reclami / Segnalazioni
- n. 3 Reclami / Segnalazioni sono classificati come Impropri

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 12 Reclami / Segnalazioni e n. 6 Note di Soddisfazione riguardano i Dipartimenti Sanitari di cui:

n. 2 Reclami / Segnalazioni e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Policoro di cui:

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

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche 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 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera di cui:

n. 1 la soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

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

n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Oculistica di cui:

n. 2 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D Gastroenterologia Interventistica del P.O. di Matera di cui:

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

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. 1 Reclamo / Segnalazione e n. 2 Note di Soddifazione riguardano il Dipartimento

Emergenza Accettazione di cui:

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Gestione Emergenza Accettazione del P.O. di Policoro di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 2 Note di Soddifazione riguardano la U.O.C Anestesia e Rianimazione di cui:

n. 2 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

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 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. 5 Reclami / Segnalazioni e n. 3 Note di Soddifazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti 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 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. – codice 5.1

n. 3 Note di Soddifazione riguardano la U.O.C. Distretto di Matera di cui:

n. 3 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana Metapontino di cui:

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

n. 2 Reclami/ Segnalazioni riguardano la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS di cui:

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 / Segnalazioni riguardano il CUP di cui:

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

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

n. 3 Reclami / Segnalazioni 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

SEGNALAZIONI / RECLAMI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA

Trimestre Aprile – Maggio - Giugno 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 2° trimestre dell'Anno 2023 si evince che:

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda le Informazioni 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. 5 Reclami / Segnalazioni riguardano i Tempi di cui:

n. 2 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

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

n. 2 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 Reclami / Segnalazioni riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi di cui:

n. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1

n. 6 Reclami / Segnalazioni riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

n. 1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 6 Note riguardano la Soddisfazione di cui:

n. 1 la soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n. 5 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

n. 3 Reclami / Segnalazioni 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)
Trimestre Aprile – Maggio - Giugno 2023

Dal 1 Aprile al 30 Giugno dell'anno 2023 sono state svolte n. 37 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. 8 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la procedura per la scelta o revoca del medico o l'iscrizione al Servizio Sanitario o la richiesta di tessera sanitaria;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta dell'esenzione ticket per patologia, infortunio, invalidità;
- 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. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la procedura per effettuare visite ed esami;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare l'Ufficio rimborsi spese per viaggio per trapianto;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta di certificati;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito del rinvio delle visite e/o esami prenotati;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la prenotazione del tampone molecolare;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino per la richiesta della cartella clinica;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà ad accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico per prendere visione dell'esito degli esami ematochimici effettuati;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la pratica per la celiachia
- n. 1 le informazioni per il rimborso spese per il vaccino antiallergico;
- n. 1 le informazioni relative ai tempi di pubblicazione delle graduatorie di avvisi o bandi per l'assunzione di personale presso la ASM;

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

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino per la richiesta del verbale di accompagnamento (L.104);

n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la mancata comunicazione al paziente relativa ai tempi di attesa

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.