

**REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI
E NOTE DI SODDISFAZIONE
TRIMESTRE GENNAIO - FEBBRAIO - MARZO 2021**

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni relativi al trimestre Gennaio – Febbraio - Marzo 2021 si evince che:

n.13 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni.

Tuttavia un cittadino ha segnalato una tipologia che riguarda 3 U.O.C. differenti.

Il totale pertanto è n. 15 .

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 15 Reclami riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 5 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Neurologia e si riferiscono:

n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1

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

n. 2 reclami riguardano la S.C.I. Malattie Infettive e si riferiscono:

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

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Pneumologia e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Urologia e si riferiscono alle liste di attesa per ricoveri – codice 4.4.

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Cardiologia UTIC del P.O. di Matera e si riferisce alle 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. Anestesia e Rianimazione e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Materno Infantile di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia del P.O. di Matera e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

- n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:**
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4**
 - n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto di Matera e si riferisce: agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4**
 - n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4**
- n. 1 Reclamo riguarda il CUP e si riferisce agli aspetti organizzativi organizzativi (generali) - codice 5.4**
- n. 1 Reclamo è classificato come Improprio in quanto, pur evidenziando un disagio, non attiene alla ASM – codice 10.1**

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni al trimestre Gennaio – Febbraio - Marzo 2021 si evince che:

- n. 1 Reclamo riguarda le Informazioni** e precisamente le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
- n. 2 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
 - n. 2 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4
- n. 8 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** e precisamente 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 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 Reclamo riguarda gli Impropri:** segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

ATTIVITA' DI SUPPORTO DIRETTO AL CITTADINO

Dal 1 gennaio al 31 marzo dell'anno 2021 sono state svolte n.30 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. 2 le informazioni per richiedere presidi o ausili o per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 6 le informazioni circa la procedura per la scelta del medico o per conoscere lo stato della pratica a seguito delle difficoltà a contattare l'ufficio;
- n. 2 le informazioni e la problematica riscontrata per l'esenzione ticket per patologia;
- n. 1 le informazioni per l'esenzione ticket per reddito;
- n. 1 l'istanza di carattere amministrativo inviata all'URP e inoltrata all' Ufficio competente;
- n. 1 le prestazioni annullate e non riprenotate;
- n. 2 il sollecito per il rilascio della cartella clinica;
- n. 1 le problematiche inerenti le prenotazioni tramite il CUP;
- n. 1 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami;
- n. 2 le informazioni per effettuare le prestazioni (visite specialistiche o esami) a seguito delle difficoltà a contattare gli ambulatori;
- n. 5 le informazioni riguardanti concorsi e graduatorie;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 2 la richiesta di certificati;
- n. 3 le informazioni relative al COVID.

Oltre alle suddette attività, va data rilevanza anche all'attività di informazione quotidiana svolta dall'URP, nonché quelle riguardanti la campagna vaccinale anti covid.