

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 GENNAIO - FEBBRAIO – MARZO 2022**

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Gennaio – Febbraio – Marzo 2022 si evince che:

- n. 33 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.
- Tuttavia due cittadini hanno inoltrato ciascuno il reclamo riguardante n. 2 Unità Operative differenti e due tipologie differenti; un cittadino ha inoltrato il reclamo riguardante n. 2 Unità Operative con la stessa tipologia
- Il totale pertanto è n. 36 così suddiviso:
 - n. 35 Reclami/Segnalazioni
 - n. 1 classificato come Improprio

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Generale di cui:

- n. 1 reclamo riguarda l'Ambulatorio del Medico Competente** di cui:
 - n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 30 Reclami riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

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

- n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera** di cui:
 - n. 2 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
 - n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Neurologia** di cui:
 - n. 1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

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 Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. ORL di Policoro di cui:

n.1 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Oculistica di cui:

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

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 organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:

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

n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Psicologia Clinica di cui:

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

n. 5 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. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. . (code) – codice 5.1

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

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

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

n. 2 reclami riguardano 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. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc., (code) – codice 5.1

n. 9 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera 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. 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. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 2 la fornitura di presidi - codice 6.6

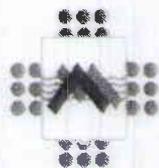
n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontina di cui:

- n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
- n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 4 Reclami riguardano il CUP di cui:

- n. 4 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



azienda sanitaria locale
materà

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

**SEGNALAZIONI / RECLAMI E NOTE DI SODDISFAZIONE
DISTINTI PER TIPOLOGIA
TRIMESTRE GENNAIO - FEBBRAIO – MARZO 2022**

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Gennaio - Febbraio - Marzo 2022 si evince che:

n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Alberghieri – Comfort di cui:

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

n. 7 Reclami riguardano le Informazioni di cui:

n. 5 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. 7 Reclami riguardano i Tempi di cui:

n. 2 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

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

n. 1 le liste di attesa per 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. 11 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi di cui:

n. 2 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. . (code) – codice 5.1

n. 9 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 5 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

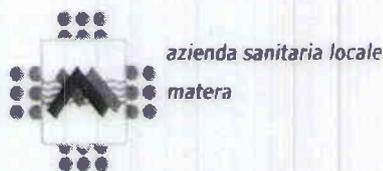
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 2 la fornitura di presidi - codice 6.6

n. 4 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:

- n. 4 la cortesia e gentilezza – codice 7.1

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

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 GENNAIO - FEBBRAIO – MARZO 2022

Dal 1 Gennaio al 31 Marzo dell'anno 2022 sono state svolte n. 57 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. 14 le informazioni per richiedere presidi o ausili o 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 delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 6 le informazioni riguardanti la richiesta o la validità della tessera sanitaria, a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 4 le informazioni circa la procedura per richiedere o rinnovare l'esenzione ticket per patologia o per reddito o sollecitare il riscontro alla richiesta;
- n. 1 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente;
- n. 1 le informazioni per richiedere la certificazione relativa al ricovero;
- n. 1 le informazioni per prenotare alcuni esami;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle visite occasionali effettuate in altra Regione
- n. 1 la pratica per la celiachia;
- n. 1 le informazioni per richiedere copia del verbale di invalidità
- n. 23 relative al COVID suddivise in:
 - n. 4 riguardanti le informazioni o la difficoltà riscontrata per prenotare la vaccinazione;
 - n. 13 riguardante la difficoltà per la prenotazione del tampone o il ritardo dell'esito;
 - n. 6 le informazioni relative green pass.

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