

## SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



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

### REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRE OTTOBRE – NOVEMBRE – DICEMBRE 2021

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al trimestre Ottobre – Novembre - Dicembre 2021 si evince che:

n. 45 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.

Tuttavia tre cittadini hanno inoltrato il reclamo riguardante 2 Unità Operative differenti e un cittadino ha inoltrato il reclamo riguardante 2 tipologie per la stessa Unità Operativa.

Il totale pertanto è n. 49 così suddiviso:

n. 41 Reclami/Segnalazioni

n. 2 Note di Soddisfazione

n. 6 classificati come Impropri

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

**n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Amministrativa** di cui:

**n. 1 reclamo riguarda 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. 39 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

**n. 4 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico** di cui:

## SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



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

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

n.1 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche** di cui:

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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Neurologia** 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 e n. 1 nota di soddisfazione riguardano 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. 1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Matera** di cui:

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

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

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

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

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

## SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



Unità Operativa Semplice Dipartimentale  
URP, Comunicazione, Ufficio Stampa, Privacy  
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza  
Dott. Achille Spada  
Trl. 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 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2

#### **n.2 la U.O.S.D. Pronto Soccorso del P.O. di Policoro** di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

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

#### **n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Radiologia di Matera** di cui:

n. 1 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

#### **n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Centro Salute Mentale – Matera** di cui:

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

### **n. 4 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana** di cui:

#### **n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** di cui:

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

n.3 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4 \*

\* riguardano la vaccinazione anticovid in particolare, gli aspetti organizzativi presso i punti vaccinali

## SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



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

### **n. 22 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione 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 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc., (code) – codice 5.1

### **n. 10 reclami e n. 1 nota di soddisfazione riguardano la U.O.C. Direzione Distretto di Matera di cui:**

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

n. 1 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2

n. 3 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

n. 1 la fornitura di presidi - codice 6.6

n.1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

### **n. 6 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontina 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 agli 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 agli 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  
Trl. Uff. 0835 253526  
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

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

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

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Area Cronicità Integrazione Ospedale Territorio 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 Reclamo riguarda il CUP** e si riferisce agli aspetti organizzativi organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 6 Reclami sono classificati come Impropri:** note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1



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

## SEGNALAZIONI / RECLAMI E NOTE DI SODDISFAZIONE DISTINTI PER TIPOLOGIA TRIMESTRE OTTOBRE - NOVEMBRE - DICEMBRE 2021

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e note di soddisfazione relativi al trimestre  
Ottobre – Novembre - Dicembre 2021 si evince che:

- n. 3 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort** di cui:
  - n. 1 l'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici – codice 2.3
  - n. 2 Reclami riguardano l'adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, elimina code ,ecc.. – codice 2.6
  
- n. 3 Reclami riguardano 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. 2 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita – codice 3.2
  
- n. 3 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
  - n. 2 le liste di attesa per ricovero – codice 4.4
  - 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. 23 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
  - n. 3 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1
  - n. 3 l'accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc..) – codice 5.2
  - n. 17 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 9 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:**

- n. 4 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 3 le modalità di erogazione delle prestazioni – codice 6.2
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 la fornitura di presidi - codice 6.6

**n. 2 Note riguardano la Soddisfazione di cui:**

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

**n. 6 Reclami riguardano gli Impropri:** note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1



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

^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

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

Dal 1 Ottobre al 31 Dicembre dell'anno 2021 sono state svolte n. 66 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. 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 richiesta o la validità della tessera sanitaria, a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 4 le informazioni circa la procedura per l'esenzione ticket per patologia o per reddito
- n. 2 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente;
- n. 3 le informazioni per richiedere la cartella clinica o per sollecitare la consegna della stessa;
- n. 4 la problematica inerente il mancato ricevimento dell'esito degli esami e le informazioni per sollecitare il riscontro della richiesta della documentazione relativa agli esami effettuati;
- n. 1 la richiesta di chiarimenti per effettuare un esame rinviato a causa della pandemia;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato;
- n. 1 le informazioni riguardanti il diritto all'assistenza sanitaria per il cittadino iscritto all'AIRE;
- n.1 la richiesta di rimborso della somma pagata per la visita specialistica non effettuata
- n.1 le informazioni riguardanti i tempi di attesa per intervento chirurgico
- n.1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle cure climatiche
- n.1 la richiesta di rimborso delle spese relative alle cure effettuate all'estero
- n. 2 la pratica per la celiachia;
- n.1 le informazioni circa le disposizioni anticovid per accedere nella struttura ospedaliera
- n. 3 le problematiche inerenti la difficoltà riscontrata per la prenotazione di visite specialistiche o esami
- n.1 la difficoltà a contattare l'Ufficio Assistenza all'Estero

- n.1 le informazioni riguardanti le prestazioni e le terapie domiciliari da parte della guardia medica
- n. 1 l'istanza di carattere amministrativo inviata all'URP e inoltrata all' Ufficio competente;
- n. 17 relative al COVID suddivise in:
  - n..9 riguardanti le informazioni o la difficoltà riscontrata per prenotare la vaccinazione;
  - n..4 riguardante la difficoltà per la prenotazione del tampone e il ritardo dell'esito;
  - n. 1 per il rilascio del certificato di guarigione;
  - n. 3 le informazioni relative green pass.

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