

azienda sanitaria locale  
materata

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

**REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI  
E NOTE DI SODDISFAZIONE  
TRIMESTRE LUGLIO – AGOSTO – SETTEMBRE 2021**

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni relativi al trimestre Luglio –Agosto -Settembre 2021 si evince che:  
n. 40 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.

Tuttavia due cittadini hanno inoltrato un reclamo che riguarda 2 U.O.C. differenti.

Il totale pertanto è n. 42 così suddiviso:

n. 37 Reclami/Segnalazioni

n. 1 Nota di Soddisfazione

n. 4 classificati come Impropri

.SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

**n. 37 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

**n. 13 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico** di cui:

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera** di cui:  
n.1 gli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Policoro** di cui:  
n.1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

**n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Geriatria** di cui:  
n.1 gli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

**n. 2 reclami riguardano la U.O.C Neurologia** 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 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3

# SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale  
materà

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

**n. 6 reclami riguardano la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche di cui:**

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

n. 5 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

**n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Ematologia – Struttura Interaziendale Complessa di cui:**

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

n.1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**n. 7 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana di cui:**

**n. 7 reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica di cui:**



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

- n.1 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;
- n. 4 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4 \* (\* riguardano le difficoltà riscontrate per ottenere il green pass)
- n. 1 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
- n. 1 i maltrattamenti – codice 7.6
- n.1 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori – codice 9.2

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

#### **n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** di cui:

- n.1 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2
- n.2 la leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica – codice 3.5
- n. 1 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) – codice 5.1

#### **n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto 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. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;
- n. 1 la richiesta di rimborsi – codice 8.2

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

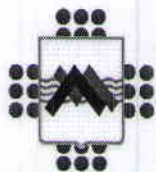
- n. 2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;

#### **n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Bradano Medio Basento** di cui:

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

#### **n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale** di cui:

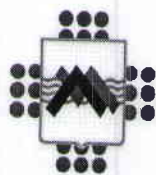
- n.2 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4;



azienda sanitaria locale  
materà

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

**n. 4 Reclami sono classificati come Impropri:** 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  
Direttore Dott. Achille Spada  
Tel. Uff. 0835 253526  
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

## SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni al trimestre Luglio – Agosto – Settembre 2021 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. 2 Reclami riguardano le Informazioni di cui:**
  - n.2 la leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica – codice 3.5
  
- n. 3 Reclami riguardano i Tempi di cui:**
  - n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
  - n. 1 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
  - 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. 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. 21 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  
- n. 5 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali di cui:**
  - n. 2 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
  - n. 3 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
  
- n. 2 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali di cui:**
  - n. 1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3
  - n. 1 i maltrattamenti – codice 7.6
  
- n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici di cui:**
  - n.1 la richiesta di rimborsi – codice 8.2

**n. 1 Nota riguarda la Soddisfazione di cui:**

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

**n. 4 Reclami riguardano 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  
Direttore 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)

Dal 1 Luglio al 30 Settembre dell'anno 2021 sono state svolte n. 71 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. 9 le informazioni circa la procedura per la scelta o revoca del medico o per conoscere lo stato della pratica o riguardanti la validità della tessera sanitaria, a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 3 le informazioni per richiedere o rinnovare l'esenzione ticket per patologia o per conoscere lo stato della pratica;
- n. 2 le informazioni relative alla pratica per il rinnovo della patente a seguito delle difficoltà riscontrate per contattare l'ufficio;
- n. 4 le informazioni per richiedere la cartella clinica o sollecitare la consegna;
- n. 1 il sollecito per la consegna dell'esito dell'esame effettuato;
- n. 12 la richiesta o il rinnovo della pratica per gli alimenti aproteici o per la celiachia;
- n. 2 la richiesta di rimborso delle spese sostenute per viaggi (interventi per trapianti) fuori Regione;
- n. 1 la difficoltà riscontrata per prenotare la visita con la priorità;
- n. 1 la richiesta di rimborso per la visita in intramoenia non eseguita;
- n.1 le informazioni per l'assistenza sanitaria per cittadino residente all'estero;
- n. 5 le prestazioni (visite e/o esami) rinviate o annullate
- n. 1 le informazioni per la richiesta di certificati;
- n. 2 le informazioni riguardanti la possibilità di prenotare visita o esame
- n. 2 le informazioni riguardanti la possibilità di conoscere i tempi di attesa per l'intervento
- n. 1 le informazioni riguardanti la possibilità di usufruire dell'assistenza sanitaria e sociale a domicilio
- n. 1 la difficoltà a contattare un centro convenzionato
- n. 1 le informazioni per segnalare anomalie o lacune nel fascicolo sanitario

n. 1 le informazioni riguardati il conferimento di incarico di continuità assistenziale

n. 14 relative al COVID suddivise in:

n.4 le informazioni riguardanti la vaccinazione

n. 1 il certificato di guarigione;

n. 1 le informazioni per prenotare il tampone

n. 8 le informazioni e/o la difficoltà per ottenere il green pass.

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