

azienda sanitaria locale
materata

U.O.S.D. "URP -Comunicazione - Ufficio Stampa -
Privacy- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza"

Achille Spada

Tel.: 0835/253526

Email: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI

II SEMESTRE 2019

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
materà

U.O.S.D. "URP -Comunicazione - Ufficio Stampa -
Privacy- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza"

Achille Spada
Tel.: 0835/253526
Email: achille.spada@asmbasilicata.it

Nel 2° semestre 2019 sono pervenuti a questa Unità operativa n. 32 reclami per i quali si è proceduto ad istruttoria. Per la gestione dei reclami si è utilizzato il sistema di raccolta delle relative schede di valutazione, elaborate in modo da ottenere informazioni sulle tipologie di reclami pervenuti, sui contenuti e sulle indicazioni emergenti.

Nello specifico:

n. 29 Reclami e n. 3 Note di soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Malattie Infettive e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

n. 1 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 1 all'appropriatezza delle informazioni e acquisizione del consenso – codice 6.3

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Urologia e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni – codice 4.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Oculistica e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 5 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:

n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Pronto Soccorso dell'Ospedale di Matera e si riferisce alla soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Pronto Soccorso dell'Ospedale di Policoro e si riferiscono alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 3 reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la U.O.C. Cardiologia – UTIC e si riferiscono

n. 1 ai tempi di attesa per le prestazioni – codice 4.2

n. 2 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi – codice 4.5

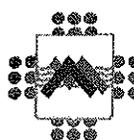
n. 1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia dell'Ospedale di Policoro e si riferisce ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 1 Reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia dell'Ospedale di Matera e si riferisce alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
materata

U.O.S.D. "URP -Comunicazione - Ufficio Stampa -
Privacy- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza"

Achille Spada
Tel.: 0835/253526
Email: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Materno Infantile e precisamente la U.O.C. Ginecologia di Policoro e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Prevenzione Salute Umana e precisamente la U.O.C. Igiene e Sanità Pubblica e si riferiscono alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 14 Reclami n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti e si riferiscono:

- n. 1 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi – codice 4.5
- n. 1 agli aspetti organizzativi generali- codice 5.4
- n. 1 al mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 alla fornitura di presidi – codice 6.6

n. 6 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana –Metapontino e si riferiscono:

- n. 1 ai tempi di attesa per le prestazioni – codice 4.2
- n. 1 alle procedure di erogazione delle prestazioni sanitarie, cartella clinica, certificazioni amministrative – codice 5.1
- n. 1 al mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
- n. 1 alla fornitura di presidi – codice 6.6
- n. 1 alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Bradanica Medio Basento e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni – codice 4.2

n. 2 reclami riguardano la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale e si riferiscono:

- n. 1 alle procedure di erogazione delle prestazioni sanitarie, cartella clinica, certificazioni amministrative – codice 5.1
- n. 1 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

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

n. 1 Nota di soddisfazione riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Attività Domiciliari e Palliative e Ricoveri e si riferisce alla soddisfazione per il servizio ricevuto – codice 9.1

n. 2 Reclami riguardano il CUP e si riferiscono:

- n. 1 al mancato intervento sanitario – codice 6.1
- n. 1 alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 1 Reclamo è classificato come Improprio in quanto, pur evidenziando un disagio, non attiene alla ASM – codice 10.1



azienda sanitaria locale
materà

U.O.S.D. "URP -Comunicazione - Ufficio Stampa -
Privacy- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza"

Achille Spada
Tel.: 0835/253526
Email: achille.spada@asmbasilicata.it

TIPOLOGIA DEI RECLAMI

Dallo studio dei reclami relativi al 2° semestre dell'anno 2019 si evince che:

- n. **3 Reclami riguardano le Informazioni** e precisamente le informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1
- n. **8 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
 - n. 1 i tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1
 - n. 4 i tempi di attesa per le prestazioni – codice 4.2
 - n. 3 i tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5
- n. **4 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
 - n. 2 le procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative - codice 5.1
 - n. 2 gli aspetti organizzativi generali – codice 5.4
- n. **13 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
 - n. 6 il mancato intervento sanitario - codice 6.1
 - n. 4 la modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
 - n. 1 l'appropriatezza delle informazioni e acquisizione del consenso – codice 6.3
 - n. 2 la fornitura di presidi – codice 6.6
- n. **3 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** e precisamente la cortesia e gentilezza – codice 7.1
- n. **3 Note riguardano la Soddisfazione** per il servizio ricevuto – codice 9.1
- n. **1 Reclamo riguarda gli Impropri**: segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

Il Dirigente
Dr. Achille Spada