

ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI 2018

L'Unità Operativa Comunicazione e Informazione dell'Asp di Palermo ha, tra le sue principali mansioni ufficiali, quella di accogliere osservazioni, suggerimenti, proposte, segnalazioni, e reclami che riguardano i servizi e/o disservizi sorti all'interno dell'Asp di Palermo. Per la gestione dei reclami L'U.O. si attiene alla Procedura Aziendale: Delibera N°623 del 23/12/2013.

Il reclamo/segnalazione può essere presentato da tutti i cittadini utenti, sia direttamente sia tramite parenti, persone delegate o tramite associazioni di tutela/volontariato. Allo stesso modo i cittadini utenti possono inoltrare elogi. Riceviamo infatti anche note di encomio nei riguardi dei nostri servizi e dei nostri specialisti ambulatoriali.

Nel caso di un reclamo, si considera tale solo la forma scritta, nel senso che l'U.O. può avviare l'istruttoria solo se la descrizione del disservizio avviene in forma scritta e se è completa di tutti i dati anagrafici. In questo caso l'U.O. provvede a predisporre l'istruttoria e invia richiesta di verifica e conseguente riscontro al servizio interessato sollecitando un feedback entro max 30 giorni. Il riscontro verrà successivamente inviato al cittadino-utente, previa accurata verifica dello stesso.

Il cittadino utente può presentare segnalazione/reclamo in uno dei modi seguenti:

- con lettera in carta semplice o tramite scheda-modulo scaricabile dal sito www.asppalermo.org/urp e presente presso tutte le unità periferiche aziendali.
- tramite e-mail all'indirizzo urp@asppalermo.org indicando nome e cognome, luogo di residenza, e possibilmente numero telefonico, oltre alle informazioni complete relative al disservizio;
- tramite fax al numero 091.7482071 indicando sempre nome e cognome, luogo di residenza, e possibilmente numero telefonico.

La segnalazione/reclamo deve contenere una descrizione dettagliata e chiara del fatto e delle circostanze in cui è avvenuto, il luogo dove si è verificato, la data in cui si è verificato e ogni elemento che si ritiene necessario per comprendere meglio quanto accaduto. La narrazione del disservizio deve essere precisa: che cosa è successo, dove, quando, chi sono le persone interessate e ogni altro elemento utile per rendere più chiara ed esauriente la descrizione.

L' U.O. Comunicazione e Informazione è in collegamento con qualsiasi struttura aziendale interessata al reclamo. Esiste inoltre un rapporto di collaborazione con l'unità "Risk Management" per tutti quei casi delicati in cui vi sia un rischio, anche potenziale, per la salute del cittadino utente.

Nell'anno 2018 abbiamo registrato e gestito 370 reclami. La percentuale più alta ha riguardato i disservizi del Cup: online, WhatsApp e call center(n.verde). A questi seguono i disservizi legati agli sportelli "fisici" Cup: code, lunghe attese, poco personale, mancato re-calling. Interessante anche il dato di percentuale che riguarda i disservizi legati ai medici e agli operatori: gli utenti lamentano spesso comportamenti non adeguati, talvolta anche negligenza e imperizia da parte del nostro personale medico e non solo. Anche considerevole è il dato di percentuale riguardante i disservizi all'interno dei centri Vaccini: emergono lamentele sulle lunghe attese, sulla disorganizzazione nei turni, sull'assenza dei vaccini. Anche gli sportelli dell'Anagrafe Assistiti sono stati oggetto di reclami: code, comportamenti non adeguati, poco personale.

Un altro dato su cui riflettere è quello che riguarda tutte le altre operazioni della piattaforma online: cambio medico, esenzione, referti, ecc. Anche in questo caso gli utenti segnalano disservizi e inefficienza. A seguire, considerevole e' anche il numero dei reclami che riguardano le forniture di Ausili e Presidi: mancate forniture, lunghi periodi di attesa, non ascolto, confusione.

Alla presente si allega un sommario schema statistico relativo aell'anno 2018: come si potrà evincere, i reclami si rivolgono anche alle Farmacie Territoriali e ad altre situazioni aziendali che nello schema allegato sono descritte in modo preciso e puntuale.

Come dicevamo prima, non sono mancati gli elogi, soprattutto nei confronti di specialisti ambulatoriali di cui gli utenti hanno apprezzato la professionalità e la disponibilità.

Segnalazioni e reclami Anno 2018		
Nel 2018 sono pervenute 370 segnalazioni/reclami, di cui:	370	
Cup online, WhatsApp, numero verde (servizio non funzionante)	75	20,3%
Sportelli Cup (code, poco personale, servizio non efficiente, pochi sportelli aperti al pubblico, mancato recalling, lunghe liste d'attesa)	50	13,5%
Medici, paramedici, operatori (comportamento non adeguato, negligenza, imperizia)	36	9,7%
Centri Vaccini (code, lunghe attese, mancate forniture, imperizia)	30	8,1%
Sportelli Anagrafe Assistiti (code, poco personale, servizio non efficiente, pochi sportelli aperti al pubblico)	25	6,8%
Cambio medico online	20	5,4%
Uffici Ausili e Presidi (mancate forniture, lunghe attese, imperizia, poco personale addetto)	15	4,1%
Disservizi in vari ambulatori medici (code, poca efficienza imperizia)	15	4,1%
Prenotazioni: lunghe liste di attesa , agende chiuse	15	4,1%
Elogi (specialisti ambulatoriali, operatori)	14	3,8%
Farmacie Territoriali (mancate forniture/ritardi)	13	3,5%
Pannoloni Santex (qualità, mancata fornitura, errori nella distribuzione)	10	2,7%
Apparecchiature, Strumentazioni, ascensore (guasti)	10	2,7%
Sportelli Esenzione (code, servizio non efficiente)	8	2,2%
Locali (igiene, incuria)	8	2,2%
Disdetta Cup (servizio non efficiente)	7	1,9%
Mancate visite senza preavviso, preoccupazione per multa	5	1,4%
Assenza di segnaletica/ assenza aggiornamenti orari	5	1,4%
Presenza cani randagi PTA Guadagna	5	1,4%
Contestazioni di multe (Richiesta rimborso)	4	1,1%
Esenzioni respinte	4	1,1%
Sportello Pazienti Diabetici (code)	4	1,1%
Centro prelievi PTA E. Albanese (assenza apertura tutti i giorni)	4	1,1%
Ufficio Rinnovo Patenti (servizio non efficiente)	2	0,5%