

REGIONE PIEMONTE - AZIENDA SANITARIA LOCALE TO4
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE - SETTORE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ANNO 2022

REPORT DEI RECLAMI (n. 488)

1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Telefono	2	14	5	7	28	5,7
Lettera inviata all'Asl	1	1	0	2	4	0,8
Di persona	2	10	2	6	20	4,1
Posta elettronica	129	106	94	103	432	88,5
Parla con l'ASL (sito web aziendale)	0	0	0	1	1	0,2
Fax	1	0	0	2	3	0,6
	135	131	101	121	488	100,0

2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Servizi territoriali	43	44	33	41	161	32,5
Assistenza specialistica ambulatoriale (compreso CUP Regionale)	40	46	37	31	154	31,1
Assistenza ospedaliera	43	31	21	40	135	27,3
Prevenzione	8	4	6	2	20	4,0
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	0	4	3	1	8	1,6
Altro	2	3	5	7	17	3,4
	136	132	105	122	495	100,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Tempi di attesa	53	99	58	50	260	43,2
Attesa al telefono:	13	41	13	7	74	12,3
Attesa per erogazione di prestazioni:	21	46	35	24	126	20,9
Attesa per ricoveri:	3	3	2	3	11	1,8
Attesa per consegna di documentazione e certificati:	3	2	1	2	8	1,3
Attesa in ambulatorio/ufficio:	6	4	4	7	21	3,5
Attesa per erogazione/ritiro ausili e prodotti:	5	1	2	5	13	2,2
Spostamento prestazioni da parte dell'ASL	2	2	1	2	7	1,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti tecnico-professionali	28	15	19	25	87	14,5
Aspetti tecnico-professionali sanitari:	28	15	19	23	85	14,1
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	0	0	0	2	2	0,3

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti relazionali	21	20	9	18	68	11,3
Cortesia, disponibilità:	18	20	9	17	64	10,6
Riconoscibilità degli operatori	1	0	0	0	1	0,2
Congruità del comportamento	2	0	0	1	3	0,5
Congruità dell'abbigliamento	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Umanizzazione	5	2	0	5	12	2,0
Cura della persona	0	0	0	1	1	0,2
Rispetto privacy	1	0	0	0	1	0,2
Rispetto della sofferenza e della morte	2	0	0	2	4	0,7
Orari visita familiari e conoscenti	2	2	0	1	2	0,3
Rispetto idee religiose e convinzioni personali	0	0	0	0	0	0,0
Omogeneità di comportamento ed equità	0	0	0	1	1	0,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Informazioni	8	4	3	5	20	3,3
Informazioni su prestazioni sanitarie:	0	2	1	4	7	1,2
Informazioni sanitarie a utenti / familiari:	4	0	1	0	5	0,8
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	4	0	1	1	6	1,0
Comprensibilità della modulistica	0	1	0	0	0	0,0
Leggibilità della documentazione	0	1	0	0	0	0,0
Possibilità di conoscere le liste di attesa	0	1	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti amministrativi	26	25	20	20	91	15,1
Ticket:	1	6	3	7	17	2,8
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie:	9	14	8	6	37	6,1
Procedure per ottenere documentazione / certificazioni:	16	5	9	7	37	6,1

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Struttura	6	1	3	6	16	2,7
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche:	5	1	3	5	14	2,3
Parcheggi	1	0	0	1	2	0,3

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Organizzazione/Logistica	6	10	5	2	23	3,8
Richiesta nuovi servizi	0	0	0	0	0	0,0
Richiesta modifica/potenziamento servizi	1	9	2	1	13	2,2
Sospensione di servizi	5	1	3	1	10	1,7
Dislocazione dei servizi	0	0	0	0	0	0,0
Trasporti socio sanitari	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti alberghieri e comfort	2	0	1	5	8	1,3
Adeguatezza degli ambienti	0	0	0	3	3	0,5
Gradevolezza degli ambienti:	0	0	0	0	0	0,0
Silenziosità degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0
Pulizia degli ambienti:	2	0	0	1	3	0,5
Adeguatezza dei pasti:	0	0	0	1	1	0,2
Adeguatezza dei servizi di supporto all'interno delle strutture	0	0	1	0	1	0,2
Adeguatezza presidi / ausili	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Altro:	2	3	5	7	17	2,8