

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

**ANNO 2023**

**REPORT DEI RECLAMI (n. 657)**

**1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO**

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Posta elettronica	158	130	133	141	<b>562</b>	<b>85,5%</b>
Parla con l'ASL ( sito web aziendale )	9	7	11	12	<b>39</b>	<b>5,9%</b>
Telefono	9	6	6	6	<b>27</b>	<b>4,1%</b>
Di persona	7	8	4	8	<b>27</b>	<b>4,1%</b>
Lettera inviata all'Asl	0	1	0	0	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Fax	0	1	0	0	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
	<b>183</b>	<b>153</b>	<b>154</b>	<b>167</b>	<b>657</b>	<b>100,0%</b>

**2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA**

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Assistenza specialistica ambulatoriale (compreso CUP Regionale)	80	93	66	99	<b>338</b>	<b>51,4%</b>
Servizi territoriali	67	45	54	42	<b>208</b>	<b>31,7%</b>
Assistenza ospedaliera	29	8	28	18	<b>83</b>	<b>12,6%</b>
Prevenzione	4	0	3	6	<b>13</b>	<b>2,0%</b>
Altro	1	7	3	2	<b>13</b>	<b>2,0%</b>
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	2	0	0	0	<b>2</b>	<b>0,3%</b>
	<b>183</b>	<b>153</b>	<b>154</b>	<b>167</b>	<b>657</b>	<b>100,0%</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Tempi di attesa</b>	<b>109</b>	<b>116</b>	<b>98</b>	<b>110</b>	<b>433</b>	<b>58,4%</b>
Attesa al telefono:	12	9	7	8	36	4,9%
Attesa per erogazione di prestazioni:	79	86	66	87	318	42,9%
Attesa per ricoveri:	2	1	5	1	9	1,2%
Attesa per consegna di documentazione e certificati:	1	1	3	4	9	1,2%
Attesa in ambulatorio/ufficio:	3	2	0	1	6	0,8%
Attesa per consegna/erogazione ausili e prodotti:	5	0	8	6	19	2,6%
Attesa per ritiro ausili a domicilio	4	11	4	1	20	2,7%
Attesa medico / spostamento prestazioni da parte dell'ASL	3	6	5	2	16	2,2%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Aspetti tecnico-professionali</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>77</b>	<b>10,4%</b>
Aspetti tecnico-professionali sanitari:	22	10	30	13	75	10,1%
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	1	0	0	1	2	0,3%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Aspetti relazionali</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>5,9%</b>
Cortesia, disponibilità:	11	8	10	7	36	4,9%
Riconoscibilità degli operatori	0	0	0	0	0	0,0%
Congruità del comportamento	1	0	5	2	8	1,1%
Congruità dell'abbigliamento	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Umanizzazione</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0,8%</b>
Cura della persona	0	1	0	0	1	0,1%
Rispetto privacy	1	0	0	0	1	0,1%
Rispetto della sofferenza e della morte	0	0	0	1	1	0,1%
Orari visita familiari e conoscenti	3	0	0	0	3	0,4%
Rispetto idee religiose e convinzioni personali	0	0	0	0	0	0,0%
Omogeneità di comportamento ed equità	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Informazioni</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>3,4%</b>
Informazioni su prestazioni sanitarie:	4	6	1	3	14	1,9%
Informazioni sanitarie a utenti / familiari:	2	1	0	0	3	0,4%
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	1	1	4	7	0,9%
Comprensibilità della modulistica	0	0	0	0	0	0,0%
Leggibilità della documentazione	0	1	0	0	1	0,1%
Possibilità di conoscere le liste di attesa	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Aspetti amministrativi</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>82</b>	<b>11,1%</b>
Ticket prestazioni specialistiche ambulatoriali:	1	5	4	2	12	1,6%
Ticket codice bianco pronto soccorso:	6	3	4	3	16	2,2%
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie:	9	5	6	10	30	4,0%
Procedure per ottenere documentazione / certificazioni:	13	1	5	5	24	3,2%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Struttura</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1,3%</b>
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche:	3	2	2	2	9	1,2%
Parcheggi	1	0	0	0	1	0,1%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Organizzazione/Logistica</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>4,0%</b>
Richiesta nuovi servizi	1	1	1	0	3	0,4%
Richiesta modifica/potenziamento servizi	11	4	2	3	20	2,7%
Sospensione di servizi	1	2	0	3	6	0,8%
Dislocazione dei servizi	1	0	0	0	1	0,1%
Trasporti socio sanitari	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1,9%</b>
Adeguatezza degli ambienti	2	0	0	2	4	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:	0	1	0	0	1	0,1%
Adeguatezza dei pasti:	0	1	1	0	2	0,3%
Adeguatezza dei servizi di supporto all'interno delle strutture	4	1	2	0	7	0,9%
Adeguatezza presidi / ausili	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Richieste non evadibili o improprie:</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1,3%</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami (n. 741)
<b>Altro:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1,3%</b>