



A.S.L. TO4

Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

REGIONE PIEMONTE - AZIENDA SANITARIA LOCALE TO4

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE - SETTORE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ANNO 2024

REPORT DEI RECLAMI (n. 1378)

1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Posta elettronica	192	344	270	419	1225	88,9%
Parla con l'ASL (sito web aziendale)	13	11	19	23	66	4,8%
Telefono	10	8	11	17	46	3,3%
Di persona	18	5	9	9	41	3,0%
Lettera inviata all'Asl	0	0	0	0	0	0,0%
Fax	0	0	0	0	0	0,0%
	233	368	309	468	1378	100,0%

2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Assistenza specialistica ambulatoriale (compreso CUP Regionale)	148	261	240	309	958	69,5%
Servizi territoriali	47	72	39	127	285	20,7%
Assistenza ospedaliera	23	22	23	13	81	5,9%
Prevenzione	12	9	9	12	42	3,0%
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	0	0	0	1	1	0,1%
Altro	5	1	2	3	11	0,8%
	235	365	313	465	1378	100,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Tempi di attesa	153	275	232	379	1039	75,4%
Attesa al telefono:	5	8	7	9	29	2,1%
Attesa per erogazione di prestazioni:	133	225	196	274	828	60,1%
Attesa per ricoveri:	1	4	2	2	9	0,7%
Attesa per consegna di documentazione e certificati:	1	2	5	0	8	0,6%
Attesa in ambulatorio/ufficio:	4	0	1	2	7	0,5%
Attesa per consegna/erogazione ausili e prodotti:	4	29	7	82	122	8,9%
Attesa per ritiro ausili a domicilio	2	2	2	0	6	0,4%
Attesa medico / spostamento prestazioni da parte dell'ASL	3	5	12	10	30	2,2%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Aspetti tecnico-professionali	21	16	14	9	60	4,4%
Aspetti tecnico-professionali sanitari:	17	14	11	8	50	3,6%
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	4	2	3	1	10	0,7%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Aspetti relazionali	13	7	10	13	43	3,1%
Cortesia, disponibilità:	12	6	9	13	40	2,9%
Riconoscibilità degli operatori	0	0	0	0	0	0,0%
Congruità del comportamento	1	1	1	0	3	0,2%
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
Umanizzazione	3	1	0	1	5	0,4%
Cura della persona	1	0	0	1	2	0,1%
Rispetto privacy	0	1	0	0	1	0,1%
Rispetto della sofferenza e della morte	2	0	0	0	2	0,1%
Orari visita familiari e conoscenti	0	0	0	0	0	0,0%
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
Informazioni	8	12	11	10	41	3,0%
Informazioni su prestazioni sanitarie:	2	9	4	8	23	1,7%
Informazioni sanitarie a utenti / familiari:	1	0	0	0	1	0,1%
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	4	3	5	2	14	1,0%
Comprensibilità della modulistica	1	0	1	0	2	0,1%
Leggibilità della documentazione	0	0	1	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
Aspetti amministrativi	33	30	27	36	126	9,1%
Ticket prestazioni specialistiche ambulatoriali:	3	5	4	6	18	1,3%
Ticket codice bianco pronto soccorso:	4	4	2	3	13	0,9%
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie:	4	6	1	8	19	1,4%
Procedure per ottenere documentazione / certificazioni:	22	15	20	19	76	5,5%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Struttura	4	2	2	2	10	0,7%
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche:	3	2	2	1	8	0,6%
Parcheggi	1	0	0	1	2	0,1%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Organizzazione/Logistica	9	9	5	10	33	2,4%
Richiesta nuovi servizi	0	0	0	0	0	0,0%
Richiesta modifica/potenziamento servizi	7	5	5	9	26	1,9%
Sospensione di servizi	1	4	0	0	5	0,4%
Dislocazione dei servizi	1	0	0	1	2	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
Aspetti alberghieri e comfort	5	4	4	1	14	1,0%
Adeguatezza degli ambienti	1	2	1	1	5	0,4%
Gradevolezza degli ambienti:	0	0	1	0	1	0,1%
Silenziosità degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0%
Pulizia degli ambienti:	0	1	1	0	2	0,1%
Adeguatezza dei pasti:	4	0	0	0	4	0,3%
Adeguatezza dei servizi di supporto all'interno delle strutture	0	0	1	0	1	0,1%
Adeguatezza presidi / ausili	0	1	0	0	1	0,1%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Richieste non evadibili o improprie:	0	0	0	0	0	0,0%

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	% sul totale dei contenuti dei reclami
Altro:	2	2	1	2	7	0,5%