Sede legale: Via Po, 11 - 10034 CHIVASSO (TO)
Tel. +39 011.9176666
Sede amministrativa: Via Aldisio, 2 - 10015 IVREA (TO)
Tel. +39 0125.4141
www.aslto4.piemonte.it
P.I./Cod. Fisc. 09736160012

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE
Settore Relazioni con il Pubblico (URP)

ANNO 2023

AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI

Reclamo/i	**Azione/i di miglioramento**
Difficoltà nel prenotare "Esame di segmento del tubo digerente con mezzo di contrasto idrosolubile" presso l'ASL TO4 tramite il CUP Regionale.	Si è verificato che l'esame in questione non era stato inserito nella piattaforma del CUP Regionale, per cui si è provveduto in tal senso.
Difficoltà a effettuare esame TPHA presso il Centro Prelievi di Ivrea per codice non riconosciuto.	Si è provveduto a inserire, nell'elenco degli esami che si effettuano presso i Centri Prelievo dell'ASL TO4, entrambi i codici che distinguono l'esame TPHA in modo tale che l'esame possa essere sempre identificato.
Difficoltà a contattare telefonicamente il Servizio di Recupero e Rieducazione Funzionale di Chivasso tramite telefono.	Il Direttore della struttura operativa ha provveduto a migliorare il servizio, variando gli orari di prenotazione telefonica a seconda della tipologia del problema.
Disagi nei Centri Prelievo di Ciriè e di Settimo Torinese per mancanza di personale addetto all'accoglienza degli utenti prenotati.	Si è provveduto a ripristinare il servizio di accoglienza degli utenti prenotati.
Impossibilità di interloquire con l'operatore che ha effettuato la chiamata telefonica qualora l'utente richiami per non essere riuscito a rispondere alle chiamate che effettua la Gastroenterologia di Cuorgnè per proporre la colonscopia in seguito alla positività del test per la ricerca del sangue occulto nelle feci (test effettuato nell'ambito del Programma Prevenzione Serena).	Il numero telefonico da cui la Gastroenterologia di Cuorgnè contatta gli utenti in seguito alla positività del test è esclusivamente dedicato alle chiamate in questione. Pertanto, è stata attivata una segreteria telefonica al numero interessato; in questo modo, gli utenti che non riescano a rispondere alle telefonate, quando richiamano hanno indicazione del Servizio che ha effettuato le chiamate e possono lasciare un messaggio per essere richiamati. *(Nota: in ogni caso l'applicativo del Programma Prevenzione Serena prevede, dopo 45 giorni dalla data di refertazione del test per la ricerca del sangue occulto, l'invio automatico all'utente di una lettera*

	cartacea informativa sulla positività del test qualora l'ASL non riesca a comunicare telefonicamente con l'interessato).
Difficoltà a trovare l'Ambulatorio di Angiologia all'Ospedale di Chivasso con perdita di appuntamento.	Il Direttore della Medicina Generale ha provveduto a far inserire nella cedola di prenotazione la sede corretta per effettuare visite o ecografie nell'Ambulatorio dedicato, mentre la Direzione Medica Ospedaliera ha provveduto a fornire agli operatori addetti al centralino i numeri corretti per chiamare l'ambulatorio in caso di necessità. Inoltre, è in fase di completamento la revisione della cartellonistica del Presidio Ospedaliero.
Un utente segnala di non disporre della lettera di dimissioni post intervento nel proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).	È stato risolto il disguido tecnico che impediva la pubblicazione delle lettere di dimissione ospedaliera nel FSE per tutti gli utenti.
Un utente che intende aderire allo screening del tumore del colon retto di "Prevenzione Serena" chiede di poter ritirare e riconsegnare le provette per la ricerca del sangue occulto nelle feci in una sede ASL più vicina al suo domicilio.	Dal 15 maggio 2023 il kit gratuito per il test della ricerca del sangue occulto nelle feci si ritira e si riconsegna presso le farmacie del territorio aperte al pubblico aderenti al servizio.
Tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali.	E' stato predisposto il Programma Attuativo Aziendale (PAA) per il recupero delle liste di attesa 2023. Il PAA 2023 è pubblicato nella sezione "Tempi e liste di attesa" della home page del sito web aziendale.