



**A.S.L. TO4**

Azienda Sanitaria Locale  
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

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](http://www.aslto4.piemonte.it)

P.I./Cod. Fisc. 09736160012

**UFFICIO RELAZIONI ESTERNE**  
**Settore Relazioni con il Pubblico (URP)**

**ANNO 2019**

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**

<b>Reclamo/i</b>	<b>Azione/i di miglioramento</b>
Tempi di attesa lunghi per ottenere esiti esami di laboratorio inviati all'AOU Città della Salute e della Scienza di Torino	Revisione dei tempi di attesa aziendali per gli esami inviati presso l'AOU Città della Salute e della Scienza di Torino in conseguenza del fatto che la stessa ha ridotto recentemente i tempi di processazione degli esami
Il Call center aziendale per le prenotazioni delle prestazioni specialistiche ambulatoriali disdice la prenotazione già in essere quando, successivamente alla prenotazione, lo stesso utente richiede informazioni sui tempi di attesa	La Referente aziendale per il Call center dedicato alle prenotazioni delle prestazioni specialistiche ambulatoriali ha ribadito agli operatori le modalità con le quali fornire informazioni sui tempi di attesa senza disdire la prenotazione già in essere
In Pronto Soccorso mancato rilascio del certificato INAIL a persona che esegue attività di stage	Il Direttore della Medicina e Chirurgia d'Accettazione e d'Urgenza ha contattato il Responsabile sanitario della sede INAIL di Torino nord: è stato concordato che, in queste circostanze, il Pronto Soccorso emettano comunque il certificato INAIL, sarà poi onere dei Responsabili amministrativi INAIL valutare se riconoscere la circostanza di infortunio
Impossibilità di eseguire presso l'ASL TO4 il prelievo per il dosaggio degli anticorpi anti LC1 (con conseguente necessità per gli utenti di recarsi presso il Laboratorio Analisi dell'AOU Città della Salute e della Scienza di Torino)	Si è provveduto a parametrizzare tale esame nel sistema informatizzato di laboratorio aziendale, in modo tale che l'utente possa effettuare il prelievo per il dosaggio degli anticorpi anti LC1 presso i Centri Prelievo dell'ASL TO4 (da dove il campione è poi inviato per l'analisi a Torino) senza doversi recare presso il Laboratorio Analisi dell'AOU Città della Salute e della Scienza

<p>Mancanza di informazioni chiare sulle modalità organizzative presso il Pronto Soccorso di Chivasso</p>	<p>Per tutti i Pronto Soccorso aziendali e presso il Punto di Primo Intervento di Lanzo è in corso il bando di gara per la sostituzione del software di gestione degli utenti; in linea con le moderne tecnologie sarà disponibile un sistema di gestione delle attese, di chiamata e di tracciatura dell'utente durante tutto il percorso in pronto soccorso</p>
<p>Prenotata erroneamente una visita di chirurgia vascolare presso il Presidio ospedaliero di Chivasso (dove questa prestazione non è presente)</p>	<p>L'errore è dipeso dal fatto che, in agenda CUP, era erroneamente inserita la prestazione "Visita di chirurgia vascolare" anziché le prestazioni erogate dall'Ambulatorio di flebologia e diagnostica ecodoppler venoso arti inferiori (si è provveduto a correggere in tal senso l'agenda CUP)</p>
<p>Lunghi tempi di attesa per le donne in gravidanza presso il Centro Prelievi del Poliambulatorio di Caselle</p>	<p>Installazione di un totem numeratore che prevede canali preferenziali per alcune categorie di utenti (persone con disabilità, donne in gravidanza)</p>
<p>Difficoltà nella richiesta di prescrizione o di rinnovo dei piani terapeutici PCSK9 (Praluent-Repatha) presso la Cardiologia Ciriè</p>	<p>Il Direttore della Cardiologia Ciriè ha elaborato una specifica procedura aziendale, sia per la redazione sia per il rinnovo dei piani terapeutici per questa tipologia di farmaci, che viene consegnata all'utente al momento della prescrizione del farmaco stesso presso la Cardiologia Ciriè o al momento della sua erogazione presso la Farmacia Ospedaliera. Tutta la documentazione richiesta può essere trasmessa dall'utente all'indirizzo e-mail della Cardiologia Ciriè</p>
<p>Criticità con la fornitura di ausili per incontinenza da gara regionale SCR (sperimentazione regionale Distribuzione per Conto)</p>	<p>Come concordato con la Regione Piemonte, agli assistiti che abbiano segnalato la scarsa assorbenza e vestibilità dei prodotti in gara è stata prorogata la validità dei precedenti piani terapeutici specialistici, garantendo così la continuità delle precedenti forniture con prodotti diversi da quelli aggiudicati nella gara regionale (fornitura in deroga), in attesa che la prescrizione venisse regolarizzata dallo specialista con nuova prescrizione aderente alla normativa regionale. Gli assistiti sprovvisti di prescrizione specialistica che necessitavano di una maggiore personalizzazione degli ausili per assorbenza sono stati segnalati dalla struttura Assistenza Integrativa Protesica allo specialista competente, fornendo allo specialista stesso anche una funzione di supporto per la corretta prescrizione in deroga in applicazione della normativa regionale</p>

**VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**  
**INTRAPRESE NEGLI ANNI 2016-2017-2018**

1) Nel mese di maggio 2016 è stato attivato, in attesa del Call center regionale, il Call center aziendale dedicato alle prenotazioni telefoniche delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, gestito da una ditta esterna. Seguono, fino al 1° semestre 2016, il numero dei reclami riguardanti la mancanza del servizio delle prenotazioni telefoniche presso il Distretto di Ciriè-Lanzo o la difficoltà (linee telefoniche sempre occupate) a usufruire del servizio presso gli altri Distretti (in particolare presso i Distretti di Chivasso-San Mauro e di Settimo Torinese). Dal 2° semestre 2016 i reclami riguardano la difficoltà (linee telefoniche sempre occupate) a usufruire del Call center aziendale.

<b>Numero reclami</b>							
2014 1° sem.	2014 2° sem.	2015 1° sem.	2015 2° sem.	2016 1° sem.	2016 2° sem.	2017 1° sem.	2017 2° sem.
<b>21</b> (13 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 8 Distretti Ivrea e Cuorgnè)	<b>4</b> (3 Distretti Chivasso- San Mauro e 1 Distretti Ivrea e Cuorgnè)	<b>3</b> (2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 1 Distretti Ivrea e Cuorgnè)	<b>2</b> (2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se)	<b>2</b> (1 mancanza servizio c/o Distretto Ciriè- Lanzo + 1 Distretti Ivrea e Cuorgnè)	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>6</b>

<b>Numero reclami</b>							
2018 1° sem.	2018 2° sem.	2019 1° sem.	2019 2° sem.				
<b>0</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>6</b>				

<b>Call center aziendale – anno 2016</b>							
<b>Numero chiamate accettate</b>							
<b>Maggio</b>	<b>Giugno</b>	<b>Luglio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Settembre</b>	<b>Ottobre</b>	<b>Novembre</b>	<b>Dicembre</b>
16570	16425	13198	11433	17084	17225	19775	14158
<b>Percentuale chiamate risposte</b>							
<b>Maggio</b>	<b>Giugno</b>	<b>Luglio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Settembre</b>	<b>Ottobre</b>	<b>Novembre</b>	<b>Dicembre</b>
83%	75%	80%	89%	85%	84%	73%	77%

<b>Call center aziendale – anno 2017</b>											
<b>Numero chiamate accettate</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
26021	19785	23592	16575	21837	16404	14118	12273	17821	20147	16523	12121
<b>Percentuale chiamate risposte</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
48%	63%	57%	67%	59%	72%	77%	76%	65%	65%	85%	87%

<b>Call center aziendale – anno 2018</b>											
<b>Numero chiamate accettate</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
18558	18629	18454	17121	19597	16682	16251	13394	19759	20988	25694	15045
<b>Percentuale chiamate risposte</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
86%	78%	91%	85%	85%	85%	84%	81%	67%	80%	36%	63%

<b>Call center aziendale – anno 2019</b>											
<b>Numero chiamate accettate</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
22969	17341	17708	16550	18580	15064	16675	13653				
<b>Percentuale chiamate risposte</b>											
<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
67%	98%	98%	94%	96%	98%	86%	84%				

Prima dell'attivazione del Call center aziendale, presumibilmente la mancanza del servizio telefonico presso il Distretto di Ciriè-Lanzo e la difficoltà a usufruire del servizio negli altri Distretti, in particolare presso i Distretti di Chivasso-San Mauro e di Settimo Torinese, nel tempo ha creato un'«accettazione» della mancanza del servizio/disservizio.

La disponibilità del Call center aziendale ha creato delle aspettative con un numero elevato di utenti che accedono al servizio. Il Call center gestito dalla ditta esterna ha avuto difficoltà a rispondere alle richieste, in particolare nei primi mesi del 2017. La percentuale di chiamate risposte ha continuato a rimanere sotto il valore soglia dell'80% fino al mese di ottobre 2017, per poi risalire oltre l'80% con l'aumento del numero di operatori dedicati. Nel 2017 i reclami riguardanti il servizio sono stati 36.

Nel 2018, per otto mesi la percentuale di chiamate risposte è stata pari o superiore al valore soglia dell'80%; per i restanti mesi, si segnala un'importante riduzione del numero di chiamate servite nei due mesi finali dell'anno (novembre 2018: 9274 chiamate servite / 25694 chiamate accettate, pari al 36% di chiamate risposte; dicembre 2018: 9499 chiamate servite / 15045 chiamate accettate, pari al 63% di chiamate risposte). Nel 2018 i reclami riguardanti il servizio sono stati 12.

Nel 2019, fino al mese di agosto, il Call center aziendale è stato gestito dalla ditta esterna e poi, in attesa dell'inserimento dell'ASL TO4 nel CUP regionale, è stato gestito direttamente dall'Azienda. A eccezione del mese di gennaio 2019 per il quale la percentuale di chiamate risposte è stata del 67%, nei sette mesi da febbraio ad agosto 2019 la percentuale di chiamate risposte è stata sempre superiore al valore soglia dell'80%. Non si dispone di dati relativi all'attività svolta dal Call center aziendale gestito direttamente dall'Azienda negli ultimi mesi del 2019. Nel 1° semestre 2019 i reclami riguardanti il servizio sono stati 5 e nel 2° semestre 6. In ogni caso, nel 2019 l'Azienda ha dedicato impegno all'integrazione del sistema aziendale con il sistema del CUP regionale (l'inserimento dell'ASL TO4 nel CUP regionale è poi stato posticipato al 2020).

2) Nell'anno 2018 vi sono stati n. 2 reclami riguardanti i tempi di attesa lunghi in ambulatorio per effettuare la visita oculistica all'Ospedale di Ivrea: il Direttore dell'Oculistica ha rivisto l'organizzazione delle attività per ovviare al problema segnalato.

Nell'anno 2019 i reclami riguardanti la stessa problematica sono stati in numero di 1.

3) In relazione alle altre azioni di miglioramento realizzate negli anni 2016, 2017 e 2018 non si sono più ricevuti reclami.