



**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

P.I./Cod. Fisc. 09736160012

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

**ANNO 2020**

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**

<b>Reclamo/i</b>	<b>Azione/i di miglioramento</b>
Tempi di attesa al telefono per contattare il numero verde del CUP regionale	Nel mese di agosto 2020 è stato attivato il Call center aziendale per le prestazioni distrettuali (tel. 011 9176012 operativo dalle ore 13 alle 15 da lunedì a venerdì), che funge anche da supporto qualora non sia possibile la prenotazione/disdetta online o telefonica delle prestazioni specialistiche ambulatoriali tramite il CUP regionale
Tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali (periodo emergenza sanitaria da Covid-19)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nel mese di giugno 2020 l'Azienda ha provveduto a chiamare direttamente gli utenti per i quali, con l'inizio dell'emergenza, era stato necessario, su base regionale, sospendere le visite e gli esami specialistici a bassa priorità clinica (codici di priorità "D"-Differibile e "P"-Programmabile) già prenotati.</li><li>• Nel mese di ottobre 2020 è stato predisposto un Piano, trasmesso in Regione, per incrementare con prestazioni aggiuntive la produzione di visite ed esami specialistici. A seguito della nuova ondata della pandemia, a partire dal mese di novembre 2020 sulla base delle indicazioni regionali il Piano è stato sospeso</li></ul>
Tempi di attesa per l'erogazione presso la sede di Ivrea di una visita cardiologica con priorità clinica "B"-Breve	Il Direttore S.C. Cardiologia Ivrea ha istituito per il mese di febbraio 2020 una seduta ambulatoriale a settimana ad accesso diretto (senza prenotazione) dedicata ai pazienti in possesso di prescrizione con priorità "B"
Impossibilità di prenotare esami batteriologici vaginali/pap test "fuori" screening tramite il CUP regionale	Nel mese di settembre 2020 il Governo CUP aziendale ha segnalato al Referente CUP regionale le modalità per la prenotazione corretta delle prestazioni in oggetto

Difficoltà nella lettura di referto di ECG, eseguito presso l'ambulatorio di Cardiologia dell'Ospedale di Chivasso, scritto a mano dallo specialista	Nel mese di dicembre 2020 sono stati installati dispositivi medici hardware e software in grado di acquisire e refertare i tracciati elettrocardiografici dei percorsi ambulatoriali e di reparto della Cardiologia Chivasso
Prenotazione errata di vulvosopia anziché visita ginecologica presso il CUP Ivrea poiché le due prestazioni hanno lo stesso codice catalogo	Il Governo CUP Ivrea ha provveduto a integrare con una nota operatore per evidenziare la distinzione tra le due prestazioni al fine di garantire una prenotazione corretta (ottobre 2020)

**VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**  
**INTRAPRESE NELL'ANNO 2019**

1) Il 25 maggio 2020 l'ASL TO4 è stata inserita nel CUP regionale; da tale data, quindi, il numero verde del CUP regionale ha sostituito i numeri telefonici del Call center aziendale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche.

Il nuovo CUP regionale garantisce le prenotazioni/disdette telefoniche tramite il numero verde gratuito 800.000.500, ma anche le prenotazioni/disdette online tramite il portale regionale "Tu Salute Piemonte" utilizzabile sia da PC sia da dispositivo mobile e le prenotazioni/disdette tramite l'app gratuita "CUP Piemonte" disponibile per Android e iOS.

Le segnalazioni riguardanti i tempi di attesa al telefono per contattare il numero verde del CUP regionale sono state numerose soprattutto nel terzo trimestre 2020 (n. 22), mentre nel quarto trimestre 2020 sono state in numero di 2. Tutte le segnalazioni in oggetto sono state comunicate al Referente del CUP regionale. L'Azienda, da parte sua, nel mese di agosto 2020 ha attivato il Call center aziendale per le prestazioni distrettuali (tel. 011 9176012 operativo dalle ore 13 alle 15 da lunedì a venerdì), che funge anche da supporto qualora non sia possibile la prenotazione/disdetta online o telefonica delle prestazioni specialistiche ambulatoriali tramite il CUP regionale.

2) In merito alle criticità relative alla fornitura di ausili per incontinenza da gara regionale SCR (sperimentazione regionale Distribuzione per Conto), nel 2019 (quarto trimestre) le segnalazioni sono state in numero di 14. In relazione a tali criticità, la S.S. Assistenza Integrativa Protesica dell'ASL TO4 ha concordato con la Regione Piemonte la procedura per la fornitura in deroga (si veda la relazione sulle "Azioni di miglioramento relative ai reclami – anno 2019"). Nell'anno 2020 le segnalazioni sono state n. 5 nel primo semestre (3 nel primo trimestre e 2 nel secondo trimestre).

3) In relazione alle altre azioni di miglioramento realizzate nell'anno 2019 non si sono più ricevuti reclami.