Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili
SS Comunicazione Aziendale e Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 030 3995808 - Fax 030 3996544
Email urp@asst-spedalicivili.it

Relazione Segnalazioni, Reclami ed Encomi ANNO 2024

Nell'arco del 2024, l'ASST ha ricevuto n. **6711** richieste suddivise tra richieste di orientamento/informazioni, segnalazioni di disservizio/reclami ed encomi.
L'analisi dell'insieme dei reclami/encomi identifica alcuni punti dell'organizzazione, che vengono, di volta in volta, evidenziati ai Responsabili delle strutture interessate affinché provvedano a valutare le possibili azioni di miglioramento. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si interfaccia, laddove necessario, con le Direzioni Aziendali, di Presidio, e Territoriali oltre ai vari settori aziendali tra i quali Ufficio Risk Management (Unità Gestione del Rischio).

Classificato ogni reclamo secondo le indicazioni poste dalle linee guida regionali, si evidenzia un quadro di segnalazioni così suddiviso (Nota Regionale Prot. H1.2007.0053415 del 21/12/2007):

CLASSIFICAZIONE REGIONALE	DESCRIZIONE	Totale 2024
1	**Orientamento / Informazioni**	1612
2	**Condizioni dell'accesso** (telefonico, mail, di persona, con mezzi propri)	824
3	**Problemi relazionali**	123
4	**Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza**	90
5	**Dati sensibili / rispetto altri diritti**	97
6	**Tempi di attesa/mancata prestazione/inadeguatezza organizzativa/qualità tecnico professionale**	2512
7	**Aspetti economici** ticket errati /rimborsi	353
8	**Rilascio documentazione clinica** tempi e modalità	500
9	**Assistenza protesica**	27
10	**Distribuzione Farmaci**	8
11	**Rapporti con MMG e PLS, integrazione servizi socio-sanitari**	209
12	**Varie**	37
13	**Encomi**	319

L 'URP raccoglie i reclami in forma telefonica **(2459)** in forma scritta lettera/mail **(4022)** e di persona **(230).**

Circa il 64,4% delle segnalazioni/richieste è riferita al Presidio Ospedaliero Spedali Civili, il 3,9% al Presidio Ospedaliero Ospedale dei Bambini, il 1,3% al Presidio Ospedaliero di Montichiari, l'1,2% al Presidio Ospedaliero di Gardone V.T., il 12.2% alle Strutture Territoriali, l'1,3% alle strutture afferenti al Dipartimento di Salute Mentale, il 13,6% al CUP Aziendale, CUP Prelievi e CUP Libera Professione. Il 2% delle segnalazioni non erano di competenza dell'Azienda ma si riferivano principalmente ad altre strutture.