

## **Qualità Percepita. Report reclami sottoscritti anno 2020**

La reportistica relativa ai reclami sottoscritti assume una valenza oltremodo rilevante per cogliere la soddisfazione dell'utenza. Occorre puntualizzare che gli utenti, dopo colloquio con gli operatori URP, preferiscono segnalare la disfunzione piuttosto che presentare reclamo formale e sottoscritto. Il colloquio, infatti, oltre a stemperare lo stato d'animo della persona che ha chiamato il numero verde o si è presentata direttamente presso la postazione URP, riesce a fornire gli elementi per la risoluzione immediata del problema sollevato o a fornire la prospettiva credibile di una risoluzione a posteriori.

Nonostante le chiusure di ambulatori e uffici, soprattutto nella prima fase, seguiti dal contingentamento degli accessi nelle strutture, con conseguente diminuzione nel numero delle prestazioni e delle attività, le operatrici dell'URP hanno raccolto, anche nel 2020, i reclami sottoscritti dagli utenti.

In totale, i reclami sottoscritti (quindi, né verbali né telefonici) nel 2020 ammontano a 127 di cui 34 hanno ricevuto risposta da parte del dirigente della struttura e/o del servizio per una percentuale pari al 27%.

*Di seguito, tabella sinottica e due grafici.*

**Tabella sinottica reclami sottoscritti nell'anno 2020**

<b>DISSERVIZIO LAMENTATO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>	<b>HANNO RICEVUTO RISPOSTA</b>
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi (assenza specialistica, disguidi burocratici, ritardi forniture ecc.)	63	12
Lista di attesa lunga	11	5
Comportamenti ritenuti scorretti	6	4
Disguidi CUP	16	3
Disguidi WEB CUP	4	1
Assistenza sanitaria ospedaliera insoddisfacente	8	7
Comfort strutture insoddisfacente	9	2
Ritardi referti tamponi	10	0
Totale	127	34

## Reclami sottoscritti anno 2020

