

RILEVAZIONE QUARTO TRIMESTRE ANNO 2018

| N_Progressivo | DATA_SEG N_gg/mm/aa | Protocollo Ingresso | Breve descrizione del reclamo  | Campo di Riferimento (Informazione; Condizioni dell'accesso ecc..) | Area Tematica | Data risposta | Protocollo Uscita                          |
|---------------|---------------------|---------------------|--|--|---------------|---------------|--|
| 1             | 28/08/2018          | 0086832             | L'utente lamenta mancata visita alla figlia da parte del PLS   | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 09/10/2018    | 00101569                                   |
| 2             | 04/09/2018          | 0089338             | L'utente lamenta visita domiciliare a pagamento da parte del sostituto del MMG   | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 02/11/2018    | 00111628                                   |
| 3             | 10/09/2018          | 0090541             | L'utente lamenta troppa rigidità nel sistema di rilascio (avviso 24 ore prima) di ricette ripetibili da parte del MMG                        | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 10/10/2018    | 00102443                                   |
| 4             | 11/09/2018          | 0091692             | L'utente lamenta la poca professionalità, l'arroganza e la maleducazione da parte del MCA  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11B           | 11/10/2018    | 00103213                                   |
| 5             | 17/09/2018          | 0093242             | L'utente lamenta che il proprio MMG si rifiuta di prescrivere una RM consigliata dallo specialista in libera professione                     | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 10/10/2018    | 00102446                                   |
| 6             | 17/09/2018          | 0093364             | L'utente lamenta disservizio da parte del MMG relativo al ricevimento con appuntamento anche per le visite urgenti                           | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 26/10/2018    | 00109593                                   |
| 7             | 17/09/2018          | 0093562             | L'utente lamenta difficoltà nelle prenotazioni di visite con il MMG e la mancata possibilità ad accedere senza appuntamento                  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 10/10/2018    | 00102450                                   |
| 8             | 24/09/2018          | 0096612             | L'utente lamenta disservizio e poca professionalità da parte del MMG   | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 24/10/2018    | 00108505                                   |
| 9             | 28/09/2018          | 0098435             | L'utente richiede il rimborso del ticket versato presso una struttura accreditata del territorio per un esame diagnostico non effettuato     | Varie  | 12            | 19/10/2018    | 00106725                                   |
| 10            | 03/10/2018          | 0099782             | L'utente lamenta il mancato rispetto dei tempi di attesa per un intervento a cui deve essere sottoposto il padre anziano                     | Varie  | 12            | 03/10/2018    | telefonico                                 |
| 11            | 06/10/2018          | 0101768             | L'utente lamenta un disservizio presso una farmacia del territorio   | Assistenza Farmaceutica  | 10A           | 30/10/2018    | 0110500                                    |
| 12            | 09/10/2018          | 0101619             | L'utente richiede chiarezza circa le modalità assistenziali che sono adottate nei confronti della madre ospite presso una RSA del territorio | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11E           | 16/11/2018    | 0109458                                    |
| 13            | 09/10/2018          | 0101702             | L'utente lamenta disservizio subito in materia di colloquio pre-vaccinale  | Varie  | 12            | 06/11/2018    | 0113082                                    |
| 14            | 09/10/2018          | 0101703             | L'utente lamenta disservizio subito in materia di colloquio pre-vaccinale  | Varie  | 12            | 06/11/2018    | 0113082                                    |
| 15            | 15/10/2018          | 0103860             | Segnalazione relativa tempi di attesa per esami presso una struttura ospedaliera del territorio  | Varie  | 12            | 20/11/2018    | convocazione 06/11/18 - colloquio 20/11/18 |
| 16            | 24/10/2018          | 0108160             | L'utente lamenta che il proprio MMG non attribuisce il codice di esenzione dovuto per la prescrizione di cure termali                        | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 22/11/2018    | 0119847                                    |
| 17            | 26/10/2018          | 0109653             | L'utente lamenta poca professionalità e umanità del proprio MMG  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 17/12/2018    | 0128894                                    |
| 18            | 26/10/2018          | 0110104             | L'utente lamenta il mancato rispetto dei tempi di attesa in una struttura ospedaliera del territorio   | Varie  | 12            | 22/11/2018    | 0120144                                    |
| 19            | 26/10/2018          | 0109484             | L'utente lamenta che il proprio MMG si rifiuta di prescrivere esami in regime di SSN suggeriti dallo specialista                             | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 22/11/2018    | 0119888                                    |
| 20            | 26/10/2018          | 0109512             | L'utente lamenta maleducazione ed errata prescrizione del MCA  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11B           | 17/12/2018    | 0128632                                    |
| 21            | 29/10/2018          | 0110121             | L'utente lamenta la mancata assistenza fornita da parte del MCA  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11B           | 21/12/2018    | 0130774                                    |
| 22            | 30/10/2018          | 0113125             | L'utente lamenta l'assegnazione di un nuovo MMG a seguito della cessazione del precedente  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 22/11/2018    | 0119915                                    |
| 23            | 15/11/2018          | 0117192             | L'utente lamenta disservizio da parte del MCA riguardante richiesta di visita domiciliare  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11B           | 14/12/2018    | 0128471                                    |
| 24            | 19/11/2018          | 0117959             | L'utente lamenta il comportamento negligente del proprio MMG ed una errata diagnosi di una patologia   | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 19/12/2018    | 0129852                                    |
| 25            | 20/11/2018          | 0119152             | L'utente lamenta il mancato rispetto dei tempi di attesa in una struttura ospedaliera del territorio   | Varie  | 12            | 21/11/2018    | telefonico                                 |
| 26            | 25/11/2018          | 0120773             | L'utente lamenta il mancato rispetto dei tempi di attesa in una struttura ospedaliera del territorio   | Varie  | 12            | 12/12/2018    | colloquio 18/12/18                         |
| 27            | 27/11/2018          | 0121416             | L'utente lamenta disservizio da parte del CPS, Pronto Soccorso e del proprio MMG   | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11B           | 17/12/2018    | 0128879                                    |
| 28            | 28/11/2018          | 0122072             | L'utente lamenta il rilascio da parte del proprio MMG di certificati di malattia errati  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 17/12/2018    | 0128960                                    |
| 29            | 28/11/2018          | 0122392             | L'utente lamenta la mancata visita alla figlia da parte della PLS  | Integrazione Servizi SocioSanitari                                 | 11A           | 21/12/2018    | 0130793                                    |

| Campo di Riferimento Reclami       | Numero Reclami Ricevuti |
|------------------------------------|-------------------------|
| Integrazione Servizi SocioSanitari | 20                      |
| Varie                              | 8                       |
| Assistenza Farmaceutica            | 1                       |