



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

**U.O.C. STAFF DIREZIONE**

**GENERALE**

**DIRETTORE:** Dott. G. Carruba

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Responsabile : Dott. F. Trupia**

TELEFONO: 091 6664687 / 6664714 /

800272028 / 091 6662214 / 0916662358

MAIL: [urp@arnascivico.it](mailto:urp@arnascivico.it)

SITO WEB: [WWW.ARNASCIVICO.IT](http://WWW.ARNASCIVICO.IT)

**Al Direttore Generale ARNAS  
"Civico,Di Cristina, Benfratelli"  
Palermo**

**OGGETTO:** Analisi dei reclami relativi all'anno 2024

L'analisi dei reclami è l'atto finale con il quale si schematizza e si riassume l'andamento dei reclami di presunti disservizi che l'utenza presenta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Questa analisi trova fondamento nel DPCM 19/05/1995 (Schema Generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari) che individua nella " *tutela*" una delle caratteristiche peculiari su cui è basata l'attività di un Ufficio Relazioni con il Pubblico e resta confermato negli artt.5 e 6 dell'Atto Aziendale dell'ARNAS ( delibera n. 964 del 14 luglio 2022).

La tutela ,che si estrinseca anche nella produzione di segnalazioni \ reclami, è di fondamentale importanza perché serve sia all'utente per tutelarsi verso presunti disservizi che alla nostra Azienda per porre correttivi nell'organizzazione di servizi che presentano anomalie .

La nostra Azienda ha , con deliberazione n° 1983 del 31/12/2013 , adottato la procedura Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami che rimanda al Regolamento di Pubblica Tutela ,allegato al DPCM 19/05/1995 , circa la gestione dei reclami; ha confermato la stessa con Delibera n. 777 del 12\05\2023.

Una delle caratteristiche peculiari dell'ufficio scrivente è stata , da sempre, quella di risolvere nel più breve tempo possibile i presunti problemi evidenziati dall'utenza; si aggiunge che, storicamente, l'utenza che si è rapportata con l'URP, nella maggior parte delle interlocuzioni, non ha quasi mai preferito formalizzare il presunto disagio , ma ,al contrario,preferisce riferire verbalmente e ottenere immediata soddisfazione alle richieste esposte.

Il nostro Ufficio possiede tutte le competenze e le professionalità per offrire sempre una risposta certa all'utente e si interpone tra lo stesso e i nostri servizi creando il canale di comunicazione che ,spesso mancando, è alla base del presunto disservizio subito.

Infatti nella maggior parte dei reclami si evidenzia una incapacità di comunicazione fra struttura e utente, che genera malintesi e presunti disservizi.

Di contro, presumibilmente, con l'utilizzo facilitato di internet accompagnato da una maggiore consapevolezza dei propri diritti e una maggiore partecipazione dell'utente odierno alle attività delle Pubbliche Amministrazioni, si evidenzia una maggiore predisposizione a formalizzare i reclami rispetto alle abitudini del recente passato.

Nell'anno appena concluso, anche a causa della fine della Pandemia che ha pian piano riportato l'attività della nostra Azienda alla regolarità , i reclami sono stati inferiori rispetto alla richiesta di informazioni.

Il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2024 è di n. 106 , un numero superiore rispetto a quelli presentati nell'anno precedente con l'aggiunta di n.354 richieste di rimborso ticket per prestazioni non effettuate addebitabili alla nostra Azienda, per un totale di n.460.

Conformandoci alla classificazione reclami (allegato 2 della procedura "sistema Gestione Segnalazioni e Reclami") e considerando che ogni reclamo può indicare più problematiche, si nota che gli aspetti evidenziati nei reclami pervenuti riguardano le seguenti macro categorie:

**n.2 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali** (n.1 riguardala sicurezza e adeguatezza degli spazi e n.1 l'accessibilità esterna) ;

**n.2 inerente la Categoria Informazione** (. 1 riguardante correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi \ prestazioni e n.1 quelle a utenti e familiari su percorso e cura);

**n.45 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi** ( di cui n. 13 su aspetti organizzativi,burocratici amministrativi ; n.7 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia ; n.11 sulla Funzionalità Organizzativa; n.14 sulla disponibilità di servizi \ prestazioni);

**n.20 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali** (di cui n.7 su aspetti tecnico – professionali generici ;n.10 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni e n. 3 su attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale );

**n.9 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali** (n. 3 su aspetti relazionali e umanizzazione in generale; n. 3 su cortesia e gentilezza; n. 1 su conflittualità interpersonale; n.1 su rispetto della dignità delle persone e n. 1 su rispetto alla riservatezza);

**n.11 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort** ( di cui n. 2 su aspetti alberghieri e comfort in generale; n. 2 su vitto;n. 1 su condizioni ambientali; n.3 su pulizia e igiene e n. 3 su servizi accessori );

**n.18 inerenti la Categoria Tempi** (n. 1 tempi in generale; n. 1 su orari di apertura dei servizi; n.1 riguardanti l'attesa per la prenotazione; n. 13 riguardante l'attesa per la prestazione; n.2 riguardanti l'attesa per la documentazione sanitaria);

**n.355 inerente la Categoria Aspetti Economici** ( di cui n.354 richieste di rimborso ticket e n.1 su richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso);

**n.0 inerente la Categoria Adeguamento alla Normativa;**

**n.0 inerenti la Categoria ALTRO .**

Alcuni reclami hanno avuto come oggetto più segnalazioni riguardanti aspetti diversi e quindi classificati diversamente.

Dall'esame della classificazione di cui sopra emerge l'enorme quantità di richieste di rimborsi ticket per prestazioni non effettuate per cause imputabili alla nostra Azienda; le problematiche maggiori riguardano i sistemi di prenotazioni on line che non si allineano correttamente alla richiesta dell'utente, prenotando la prestazione richiesta in un servizio diverso da quello richiesto.

La problematica è già nota a diversi livelli , si auspica un miglioramento dei software a livello aziendale e regionale.

Il contenuto dei reclami più numerosi che segue, mette in evidenza il problema degli Aspetti organizzativi burocratici amministrativi , in merito alle difficoltà di ottenimento di una prestazione o di un accesso ai servizi sanitari per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali e, soprattutto,le lamentele vertono su disorganizzazione interna e assenza di operatori , da mancato avviso a cancellazione di prestazioni e anche assenza di servizi ,prestazioni e risorse.

A seguire si evidenziano i reclami sugli aspetti tecnico-professionali, soprattutto in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni che riguardano la correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni.

Subito dopo i reclami sui tempi d'attesa per avere delle prestazioni (sia ambulatoriali che di ricoveri) e i tempi per avere documentazione sanitaria ( referti , cartelle cliniche).

.Gli aspetti di cui sopra sono stati generati presumibilmente dalla fase di transizione dalla Pandemia alla ripresa delle attività normali che ha provocato cambi di organizzazione in corso e ha generato il conseguente disorientamento dell'utenza che ha manifestato con il reclamo la sua insoddisfazione e il suo disagio.

A tutto ciò , si aggiunge che spesso l' incomprendione tra utente e struttura crea un disagio che viene espresso dall'utenza come fosse un disservizio , invece è legato a malintesi con le nostre articolazioni .

E' necessario che tutti i nostri dipendenti siano in grado di parlare chiaramente con la nostra utenza e dare risposte certe ed esaustive che permettano di non generare inutili problemi o, cosa peggiore, sospetti sulla così detta "malasanità" .

Il P.O. G. Di Cristina presenta n.8 reclami, il resto il P.O. Civico.

L'URP resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dott. Filippo Trupia

