

LEGNAGO. Il picco nelle rimostranze è per iscritto, quelle complesse hanno una istruttoria

Ulss 21, reclami all'Urp saliti dell'82 per cento

Sempre più cittadini si rivolgono all'Ufficio relazioni col pubblico per segnalare disservizi e i dubbi più frequenti sono quelli sui ticket

Elisabetta Papa

È il ticket, in particolare quello del Pronto Soccorso, il vero «incubo» del paziente medio dell'Ulss 21. Ed il suo pagamento, con relative tariffe diversificate e continue modifiche, è sentito non solo come complicato ma è semiconosciuto. A rivelarlo è l'Ufficio relazioni con il pubblico dell'Ulss 21, che ha tracciato la mappa aggiornata della quantità e del tipo di segnalazioni e richieste avanzate al suo sportello nel 2010. Confuso sulle nuove normative - e c'è di che essere comprensivi - il paziente risulta anche molto più attento rispetto ad una volta sia ai servizi che ai disservizi dell'ospedale. Non teme affatto di chiedere informazioni dirette o presentare reclami, in caso di prestazioni ritenute inadeguate, soprattutto dal punto di vista tecnico-professionale, come, ad esempio, ancata prestazione o errore nella gestione. Il servizio delle relazioni con il pubblico è sempre più utilizzato. Negli ultimi tempi, alle chiamate telefoniche la gente ha preferito il contatto diretto: nel 2010, le telefonate arrivate allo spor-

tello sono state 3.402, cioè circa il 27 per cento in meno rispetto al 2009, mentre gli accessi diretti all'Urp, 4.593, sono aumentati del 68 per cento di molto. Le telefonate hanno riguardato soprattutto le attività di distretto, seguite da quelle del dipartimento prevenzione, ma anche appunto dai ticket sanitari, per i quali le richieste di informazioni sono state 557. Un dato negativo è il notevole aumento del numero dei reclami per iscritto di tipo complesso, cioè quelli con istruttoria, lievitati dell'82 per cento rispetto al 2009. Tra i reclami scritti, il 23 per cento si riferisce ad aspetti tecnico-professionali; seguono, con il 22 per cento, i tempi di attesa (in particolare prima di ottenere la visita ambulatoriale, i cui reclami sono passati dai 16 del 2009 ai 57 del 2010), gli aspetti economici (con contestazioni sul pagamento di sanzioni e ticket), e quelli relazionali, 13 per cento, per scarsa cortesia, gentilezza, e disponibilità. Le comunicazioni di apprezzamenti sono aumentate di oltre il 17 per cento e riguardano soprattutto gli aspetti relazionali e tecnico-professionali. ♦

© RIPRODUZIONE RISERVATA



L'ospedale di Legnago dove è attivo l'ufficio dell'Urp

