

Il Comitato Consultivo Aziendale (CCAm) dell'ASP di Vibo Valentia

riceve

reclami - segnalazioni - proposte – elogi finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi sanitari e socio-sanitari.

MODELLO

RECLAMI - SEGNALEZIONE ANOMALIE / DISSERVIZI SANITARI/PROPOSTE/ELOGI

Destinatario: Comitato Consultivo Aziendale misto (CCAm) dell'ASP di Vibo Valentia

e-mail: comitato.consultivo@aspvv.it

Oggetto: Segnalazione/Reclamo/Proposta/Elogio

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

- Nome e Cognome: _____
- Luogo e Data di Nascita: _____
- Codice Fiscale: _____
- Telefono: _____ E-mail: _____

IN QUALITÀ DI (indicare la carica ricoperta) _____:

- ☐ OdV/ETS a carattere sanitario
indicare la denominazione dell'organizzazione:

Indicare la sede: _____;
- ☐ OdV/ETS a carattere sociosanitario
indicare la denominazione dell'organizzazione:

Indicare la sede: _____;
- ☐ Rappresentante sindacato dei pensionati
(indicare la denominazione dell'organizzazione):

Indicare la sede: _____;
- ☐ Rappresentante famiglie che hanno ospiti inseriti in CRA e Centri Diurni appartenenti territorialmente al Distretto Sanitario;
- ☐ Rappresentante delle famiglie che hanno congiunti ricoverati in strutture residenziali o semiresidenziali per disabili.
- ☐ Altro specificare
indicare la denominazione dell'organizzazione:

indicare la sede_____:

SEGNALA QUANTO SEGUE

STRUTTURA/SERVIZIO COINVOLTO

- Reparto/Ospedale/Distretto: _____
- Data : ____/____/____

RICHIESTA/PROPOSTA

Il sottoscritto, in relazione a quanto sopra, richiede:

- ☐ Verifiche e controlli;
- ☐ Azioni correttive;
- ☐ Propone che:

☐ Altro: _____

☐ Elogio: _____

ALLEGA

- ☐ Copia documento identità
- ☐ Altro: _____

INFORMATIVA PRIVACY E FIRMA

Il sottoscritto autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 per le finalità di gestione della presente richiesta.

Data: ____/____/____ Firma: _____

Le richieste saranno valutate dal Consiglio di Presidenza del CCAm per priorità e per importanza.

Istruzioni per l'invio

1. La richiesta va inviata Comitato Consultivo Aziendale misto (CCAm) dell'ASP di Vibo Valentia.
2. **Modalità:** La richiesta deve essere inviata a mezzo e-mail all'indirizzo:

comitato.consultivo@aspvv.it

NOTE

Segnalazione/reclamo/proposta/elogia sui servizi dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Vibo Valentia

Le segnalazioni/reclami/proposte/elogi costituiscono per l'Azienda sanitaria sollecitazioni, stimoli e opportunità per il miglioramento dei servizi.

Il Comitato Consultivo Misto (CCAm), costituito presso l'Azienda sanitaria, analizza l'andamento delle segnalazioni/reclami/proposte/elogi e propone ipotesi per il miglioramento dei servizi.

Il CCAm è un organismo con competenze propositive e consultive in conformità al regolamento pubblicato nella sezione CCAm del sito internet aziendale.

ELENCO DI ALCUNE SEGNALAZIONI - RECLAMI – PROPOSTE – ELOGI POSSIBILI

Violazioni del Diritto alla Salute:

- Mancata erogazione di livelli essenziali di assistenza (LEA).
- Violazione del protocollo sanitario.

Disservizi Amministrativi e di Relazione:

- **Difficoltà di prenotazione:** Problemi con i CUP (Centro Unico di Prenotazione), errori amministrativi, rilascio documentazione sanitaria, disorganizzazione dei reparti e dei servizi territoriali.
- **Liste d'attesa e accessibilità:** Tempi incompatibili con la patologia per le visite specialistiche e/o esami diagnostici e/o interventi chirurgici.
- **Comunicazione inefficace:** Informazioni inadeguate, ritardi nella comunicazione di esiti o scambio di informazioni tra reparti.
- **Pronto Soccorso e Emergenza:** Sovraffollamento, attese estenuanti, carenza di posti letto, lunghe attese per il ricovero, ambulanza demedicalizzata, disponibilità e tempi d'intervento dell'ambulanza o elisoccorso.
- **Carenze di risorse e/o organizzative:** Carenza di personale medico/infermieristico, turno scoperto, disorganizzazione del reparto, posto letto non disponibile, carenza di personale amministrativo.
- **Problematiche strutturali e di umanizzazione:** Sporczia in stanze e bagni (polvere, macchie), carenze manutentive, scarsa qualità dei pasti, condizioni non ottimali delle strutture, carenza di posti, mancanza di cortesia, comportamento ritenuto poco professionale o inadeguata informazione/assistenza (carenza di umanizzazione).
- **Sanità Territoriale inefficace:** Difficoltà nel reperire medici di base, lunga attesa per una visita ambulatoriale, carenza di servizi di assistenza domiciliare o di continuità assistenziale.
- **Accesso alle Cure:** Problematica legata alla scelta o revoca del medico di base o del pediatra.
- **Elogi.**