



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO  
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO  
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

UNITÀ OPERATIVA COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24 – 90141 Palermo

EMAIL @ [urp@asppalermo.org](mailto:urp@asppalermo.org)

WEB [www.asppalermo.org](http://www.asppalermo.org)

Al Direttore Generale  
Al Direttore Sanitario  
Al Direttore Amministrativo

E p.c.

A tutti i Direttori di Distretto/PTA  
Al Direttore UOC Controllo di Gestione  
Al Presidente del CCA

LORO SEDI

**Oggetto:** Relazione annuale reclami anno 2025

In attuazione delle funzioni di ascolto e tutela del cittadino previste dalla normativa vigente e dalle procedure aziendali in materia di gestione delle segnalazioni, si trasmette la relazione annuale relativa alle segnalazioni, reclami e richieste di chiarimento pervenute nel corso dell'anno 2025.

Nel periodo di riferimento sono stati istruiti **n. 338 reclami**.

Nel medesimo periodo sono inoltre pervenuti **n. 19 elogi**, espressi da cittadini che hanno voluto segnalare esperienze particolarmente positive in relazione alla qualità dell'assistenza ricevuta, alla professionalità del personale sanitario e amministrativo e all'efficienza dei servizi.

Le informazioni erogate per l'anno 2025 sono state **18138** di cui **6249** in presenza presso gli sportelli URP, **11889** tramite il numero unico 091 8686815 e **4672** tramite posta elettronica [urp@asppalermo.org](mailto:urp@asppalermo.org).

Le informazioni hanno riguardato prevalentemente:

- Cup “ come si prenota? , Come si accede? Come fare reclamo se il Cup non è accessibile? “
- Assistenza specialistica ambulatoriale interna e in ospedale “ Come si accede per fare una visita?”
- Assistenza specialistica ambulatoriale esterna
- Vaccinazioni e procedure per richiesta libretti vaccinali Invalidità civile
- Assistenza protesica presidi e Ausili
- Anagrafe Assistiti “ Come fare il cambio medico, revoca ecc”
- Medicina legale e fiscale ( informazioni su patente, interdizione, certificati vari)
- Cassa ticket ( per i rimborsi)
- Tessera sanitaria
- Esenzione ticket
- Piani terapeutici farmaci
- Assistenza sanitaria all'estero
- ADI

Dall'analisi delle segnalazioni emerge che le principali aree di criticità percepite dall'utenza riguardano:

### Accessibilità ai servizi

Una quota significativa delle segnalazioni riguarda le difficoltà di accesso alle prestazioni sanitarie, in particolare:

- prenotazioni tramite CUP
- tempi di attesa per visite ed esami specialistici
- difficoltà di contatto con i servizi di prenotazione
- gestione delle agende ambulatoriali.

### Organizzazione dei servizi

Una seconda area di criticità riguarda aspetti organizzativi legati a:

- gestione degli appuntamenti
- coordinamento delle attività ambulatoriali
- gestione dei flussi di utenza nelle strutture territoriali e ospedaliere.

In alcuni casi le segnalazioni evidenziano la necessità di rafforzare i meccanismi di coordinamento tra le diverse strutture coinvolte nei percorsi assistenziali.

### Informazione e comunicazione

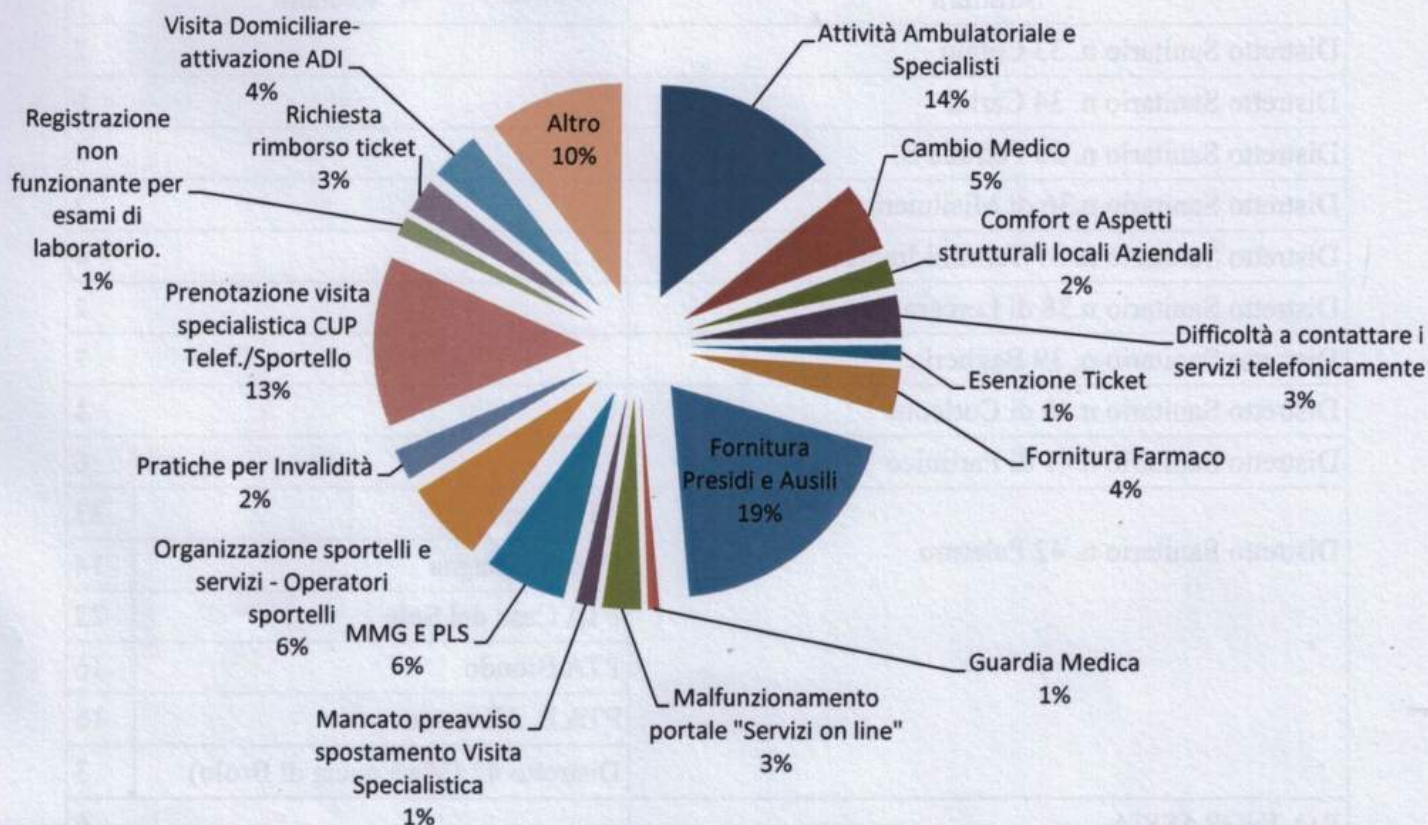
Una parte delle segnalazioni riguarda richieste di chiarimenti sulle procedure amministrative e sulle modalità di accesso ai servizi.

### Aspetti relazionali

In misura più limitata emergono segnalazioni relative agli aspetti relazionali e comunicativi con il personale sanitario e amministrativo e segnalazioni risultano prevalentemente riferite alle strutture con maggiore interazione con l'utenza, tra cui:

- servizi di prenotazione e CUP
- poliambulatori territoriali
- servizi amministrativi
- alcune unità operative ospedaliere.

## N. Reclami per tipologia - anno 2025



Persistono, nonostante diverse sollecitazioni alle svariate strutture aziendali, le segnalazioni da parte dell'utenza per la mancata risposta telefonica (classificate come "altro" nel grafico sopra riportato) ai numeri degli uffici riportati sul sito web aziendale. Ciò ha creato disagi ad alcuni utenti, soprattutto appartenenti alle categorie fragili, che hanno difficoltà a recarsi fisicamente agli sportelli.

### Riepilogo Reclami per tipologia

TIPOLOGIA	n. Reclami	%
Attività Ambulatoriale e Specialisti	48	14%
Cambio Medico	18	5%
Comfort e Aspetti strutturali locali Aziendali	7	2%
Difficoltà a contattare i servizi telefonicamente	11	3%
Esenzione Ticket	4	1%
Fornitura Farmaco	12	4%
Fornitura Presidi e Ausili	64	19%
Guardia Medica	3	1%
Malfunzionamento portale "Servizi on line"	10	3%
Mancato preavviso spostamento Visita Specialistica	5	1%
MMG E PLS	21	6%
Organizzazione sportelli e servizi - Operatori sportelli	21	6%
Pratiche per Invalidità	8	2%
Prenotazione visita specialistica CUP Telef./Sportello	44	13%
Registrazione non funzionante per esami di laboratorio.	5	1%
Richiesta rimborso ticket	9	3%
Visita Domiciliare-attivazione ADI	13	4%
Altro	35	10%
<b>Totale</b>	<b>338</b>	

Riepilogo reclami suddivisi per Struttura.

Struttura	N° Reclami	
Distretto Sanitario n. 33 Cefalù	2	
Distretto Sanitario n. 34 Carini	6	
Distretto Sanitario n. 35 Petralia S.	4	
Distretto Sanitario n.36 di Misilmeri	3	
Distretto Sanitario n. 37 Termini Imerese	4	
Distretto Sanitario n.38 di Lercara Friddi	2	
Distretto Sanitario n. 39 Bagheria	7	
Distretto Sanitario n.40 di Corleone	1	
Distretto Sanitario n.41 di Partinico	6	
Distretto Sanitario n. 42 Palermo	PTA Centro	33
	PTA Guadagna	14
	PTA Casa del Sole	22
	PTA Biondo	16
	PTA E. Albanese	16
	Distretto 42 (Via Lancia di Brolo)	3
P.O. INGRASSIA	6	
P.O. CIMINO	5	
P.O. MADONNA DELL'ALTO	0	
P.O. CIVICO (PARTINICO)	9	
P.O. VILLA DELLE GINESTRE	1	
UOC Specialistica Amb. Int. ed est. – Coord. Cup	69	
Dipartimento Interaziendale Farmaceutico	37	
Dipartimento di Prevenzione	3	
Dipartimento Integrazione Socio Sanitario	3	
Dipartimento Cure Primarie	21	
UOC Medicina Legale e Fiscale	14	
Dipartimento Interaziend. Diagnostica di Laboratorio	6	
UOC Gestione Informatica Aziendale	9	
Dipartimento di Salute Mentale	9	
DPO	1	
Dipartimento di Prevenzione Veterinaria	1	
UOC Contabilità Analitica	1	
Coordinamento Assistenza estero	1	
Coordinamento Amministrativo Area 3	1	
Screening	1	
Altro	1	
<b>TOTALE</b>	<b>338</b>	

Alla luce dell'analisi effettuata, si ritiene opportuno proseguire e rafforzare le azioni di miglioramento già avviate, con particolare riferimento a:

- potenziamento dei sistemi di prenotazione e di accesso alle prestazioni
- miglioramento dell'organizzazione delle attività ambulatoriali
- rafforzamento dei canali informativi rivolti all'utenza
- promozione di iniziative finalizzate al miglioramento della comunicazione con i cittadini.

In riferimento alle mancate risposte telefoniche ai numeri riportati sul sito web aziendale, aggiornati costantemente, si ripropone a tutti i servizi di creare delle fasce orarie, pubblicate sulle pagine dedicate del sito web, in cui viene garantita la risposta telefonica all'utenza.

UOS Comunicazione e Informazione

Dott.ssa Rosaria Coniglio



Il Responsabile

UOS Comunicazione e Informazione

Dot. Francesco Monterosso

