

# 2 milioni di prestazioni all'Asl

Parla Luciano Vero, direttore dell'Ufficio relazioni con il pubblico, snocciolando i numeri della Cn2: solo cento reclami sull'enorme mole di servizi erogati

## SANITÀ

**1**7.236 ricoveri, 440 mila visite specialistiche, un milione e 600 mila prestazioni di laboratorio, 59 mila prestazioni radiodiagnostiche. Sono solo alcuni dei dati riguardanti il flusso di utenti dell'Asl Cn2 di Alba-Bra durante il 2014. Il totale comprensivo di ogni tipologia di accesso ai servizi supera i due milioni e duecentomila.

Come ha spiegato Luciano Vero, direttore dell'Ufficio relazioni con il pubblico dell'azienda, «nello scorso anno, abbiamo ricevuto 8 reclami relativi alle prestazioni clinico-sanitarie, 18 relativi alla congruità del comportamento del personale, 11 ri-

guardanti la "cortesia", 39 relativi alla difficoltà per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative, 2 alla pulizia degli ambienti, 17 alle procedure per i pagamenti o i rimborsi dei ticket. In tutto, poco più di cento reclami. Considerando che nel conteggio ci sono anche le lamentele "non ufficiali", ovvero quelle non sottoposte formalmente ai nostri uffici ma di cui noi prendiamo nota, si evince come la qualità dei servizi erogati dalla nostra Asl sia adeguata e capace di raggiun-

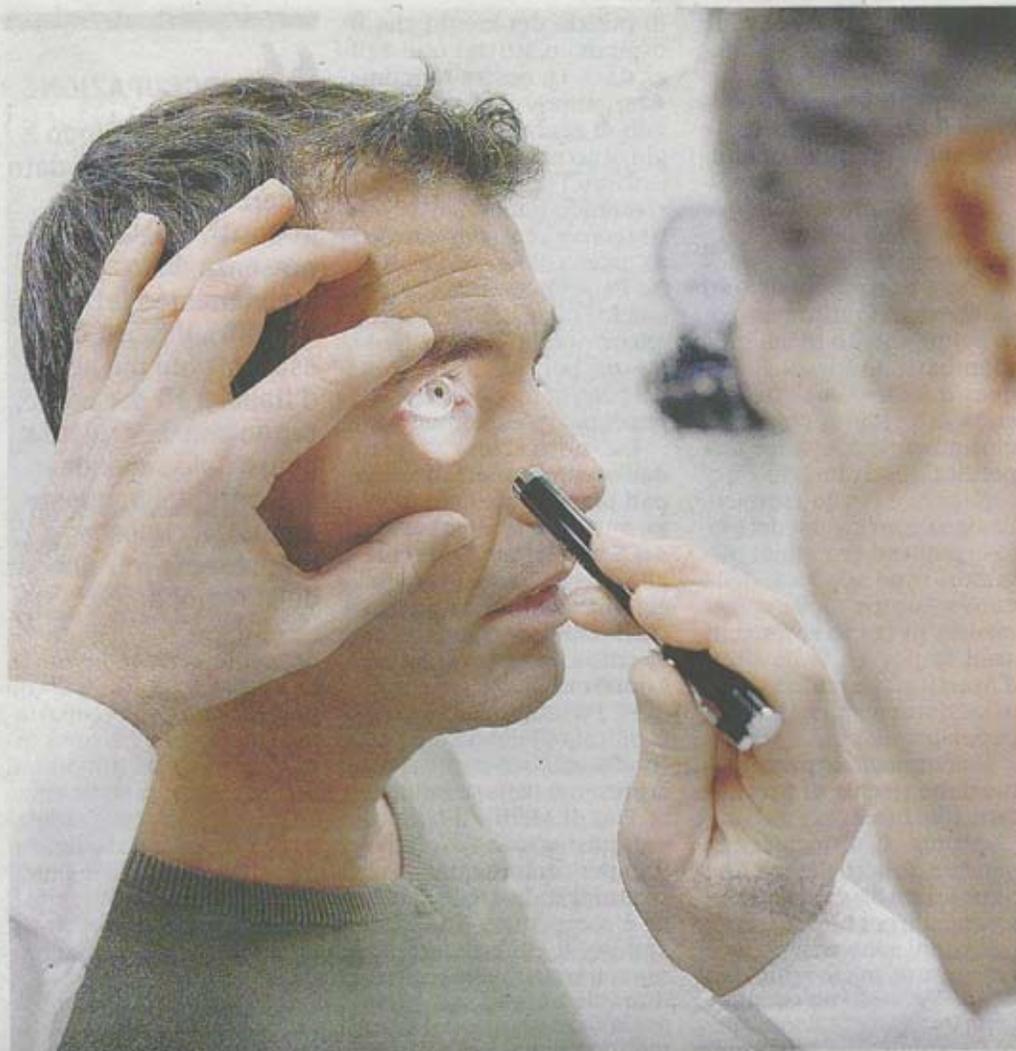
**17.236 RICOVERI,  
440 MILA VISITE,  
1 MILIONE 660 MILA  
PRESTAZIONI**

NUMERO DEGLI

SOCCORSO  
ORITA'  
ELLE PROPRIE



BOTTIGLIERO



© B. BOISSONNET / BSH / BSH / CORBIS

gere livelli di eccellenza».

Nel commentare la storia di Adele (vedi articolo a lato), Vero dichiara: «Non conosciamo la situazione nello specifico perché la persona non ha segnalato il problema. Parlando in generale, l'errore umano o tecnico in una professione come quella medica è presente, non possiamo raggiungere un livello di assoluta perfezione. Perciò esistono gli uffici appositi, presso cui l'utente si può rivolgere e presentare reclamo, ottenendo spiegazioni. Dopo trenta giorni dal

colloquio chiediamo all'utente se è soddisfatto del risultato e in caso negativo procediamo a ulteriori approfondimenti. Abbiamo anche allestito uno sportello di ascolto e risoluzione dei conflitti, spazio in cui l'Asl si incarica della "presa in carico" di qualsiasi paziente non soddisfatto, ten-

**NON CI È STATO  
SEGNALATO IL CASO  
DI ADELE: L'ERRORE  
UMANO È POSSIBILE**

tando di trovare una soluzione». Vero conclude: «Nell'analisi dei dati relativi ai reclami dobbiamo anche considerare che talvolta gli eventi non sono controllabili. Ad esempio, quest'anno sono in incremento le proteste relative al comfort alberghiero dell'ospedale, ma queste osservazioni dipendono da fattori indipendenti dal lavoro dell'Asl: ovvero, all'estate torrida che ha talvolta reso difficile la permanenza degli utenti nei locali sanitari».

Matteo Viberti