IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute

Segnalazioni disservizi
Accoglienza e presa in carico
Incontro operativo

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute

Quando

Le segnalazioni sono state raccolte nell'ultimo anno (da maggio 2024 a maggio 2025).

Dove

Le segnalazioni sono state raccolte tramite URP (moduli, email, telefonate) e segnalazioni/commenti social.

Bari, 22 MAGGIO 2025

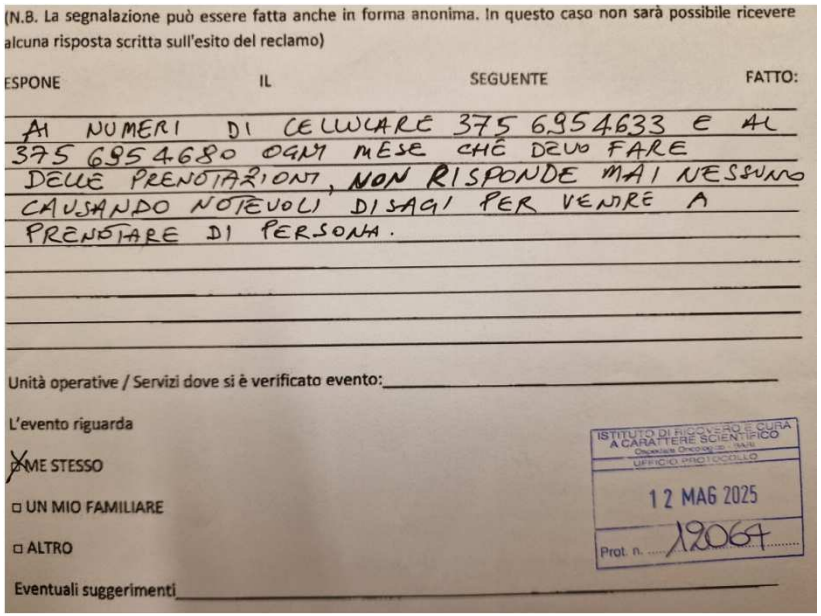
IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute

Le segnalazioni più ricorrenti sono:

- gestione cup telefonico e whatsapp
- parcheggio/accesso
- accessibilità utenti disabili
- liste d’attesa/prenotazioni esami strumentali
- mancati prelievi AVC nel centro prelievi
- sovraffollamento sale d’attesa

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



(N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

AI NUMERI DI CELLULARE 375 6954633 E AL 375 6954680 OGNI MESE CHE DEVO FARE DELLE PRENOTAZIONI, NON RISPONDE MAI NESSUNO CAUSANDO NOTEVOLI DISAGI PER VENIRE A PRENOTARE DI PERSONA.

Unità operative / Servizi dove si è verificato evento:

L'evento riguarda

☒ ME STESSO

☐ UN MIO FAMILIARE

☐ ALTRO

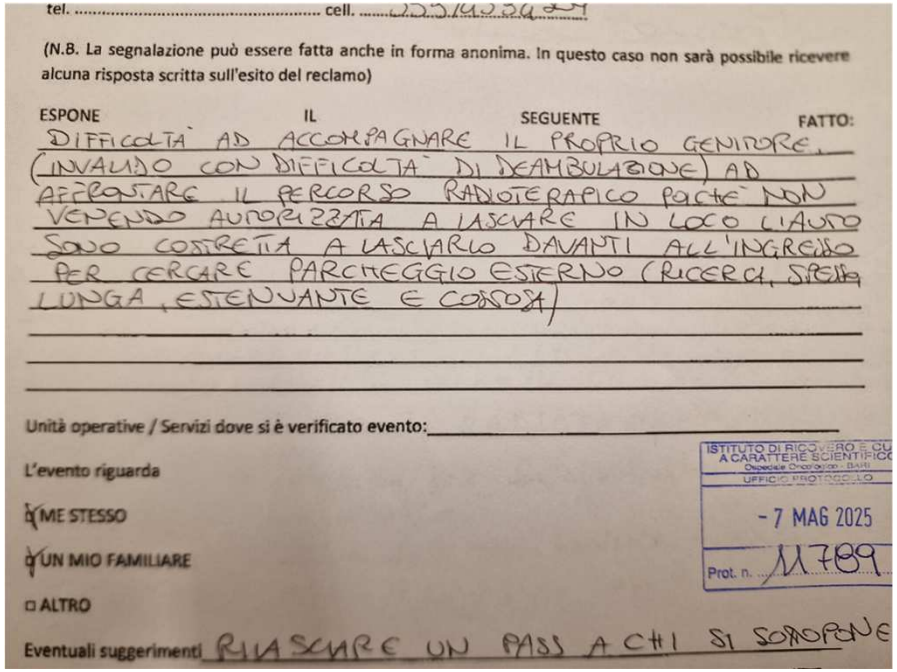
Eventuali suggerimenti

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO
UFFICIO PROTOCOLLO
12 MAG 2025
Prot. n. 12067

Ai numeri di cellulare, ogni mese che devo fare delle prenotazioni, non risponde mai nessuno, causando disagi per venire a prenotare di persona.

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



tel. ..... cell. .....

(N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

DIFFICOLTÀ AD ACCOMPAGNARE IL PROPRIO GENITORE, (INVALIDO CON DIFFICOLTÀ DI DEAMBULAZIONE) AD AFFRONTARE IL PERCORSO RADIOTERAPICO POICHÉ NON VENENDO AUTORIZZATA A LASCIARE IN LOCO L'AUTO SONO COSTRETTA A LASCIARLO DAVANTI ALL'INGRESSO PER CERCARE PARCHEGGIO ESTERNO (RICERCA, SPESA LUNGA, ESTENUANTE E COSTOSA)

Unità operative / Servizi dove si è verificato evento:

L'evento riguarda

☒ ME STESSO

☒ UN MIO FAMILIARE

☐ ALTRO

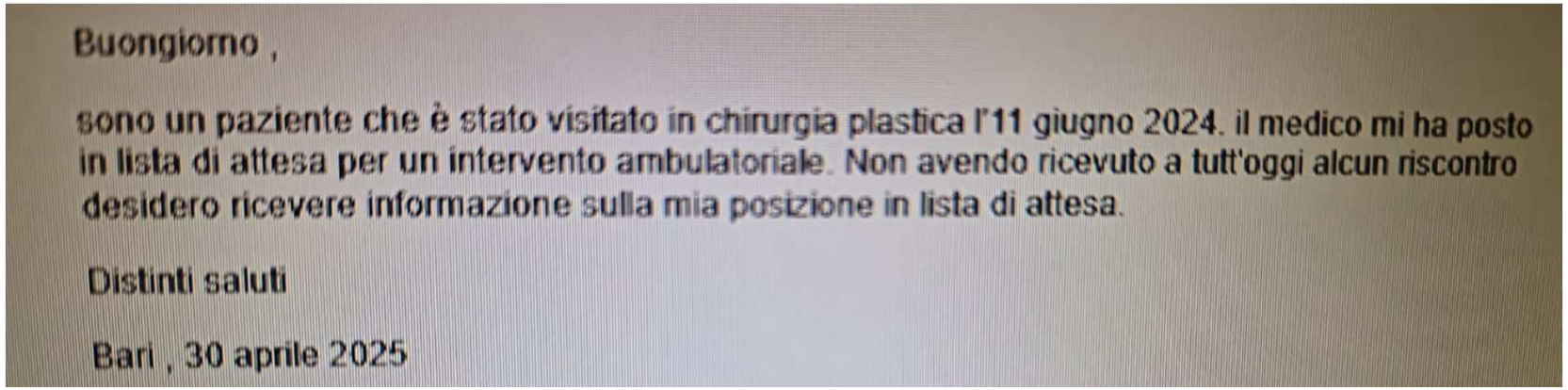
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO
Ospedale Oncologico - BARI
UFFICIO PROTOCOLLO
- 7 MAG 2025
Prot. n. 11789

Eventuali suggerimenti RILASCIARE UN PASS A CHI SI SOTTOPONE

Difficoltà ad accompagnare il proprio genitore (invalido, con difficoltà di deambulazione) ad affrontare il percorso radioterapico poiché non venendo autorizzata a lasciare in loco l'auto sono costretta a lasciarlo davanti all'ingresso per cercare parcheggio esterno (ricerca, spesa lunga, estenuante e costosa)

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute


Buongiorno ,

sono un paziente che è stato visitato in chirurgia plastica l'11 giugno 2024. il medico mi ha posto in lista di attesa per un intervento ambulatoriale. Non avendo ricevuto a tutt'oggi alcun riscontro desidero ricevere informazione sulla mia posizione in lista di attesa.

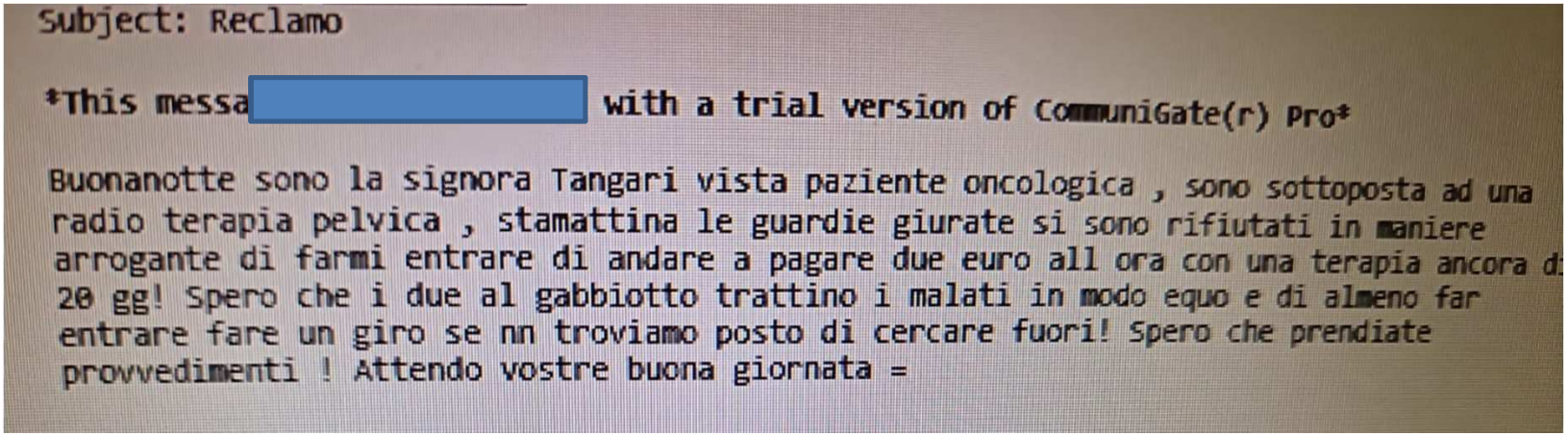
Distinti saluti

Bari , 30 aprile 2025

Sono un paziente che è stato visita in chirurgia plastica l'11 giugno 2024. Il medico mi ha posto in lista d'attesa per un intervento ambulatoriale. Non avendo ricevuto a tutt'oggi (9 mesi dopo) alcun riscontro, desidero ricevere informazioni sulla mia posizione in lista d'attesa.

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



Subject: Reclamo

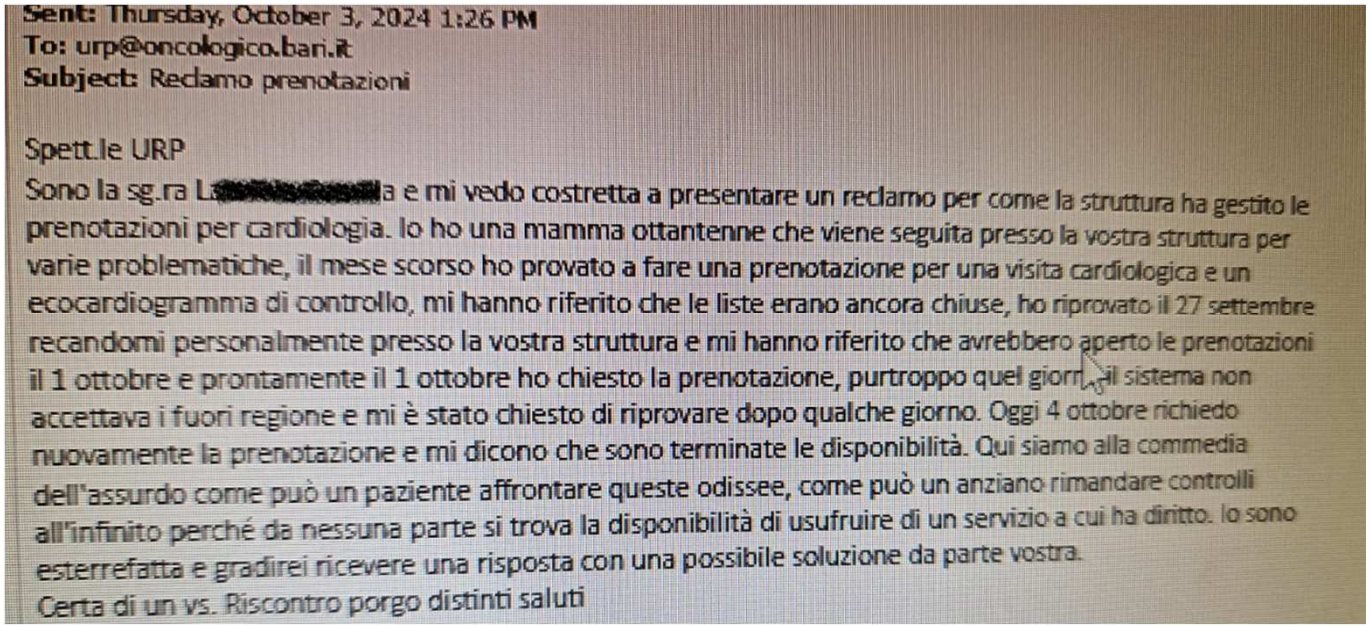
This messa [redacted] with a trial version of CommuniGate(r) Pro

Buonanotte sono la signora Tangari vista paziente oncologica , sono sottoposta ad una radio terapia pelvica , stamattina le guardie giurate si sono rifiutati in maniere arrogante di farmi entrare di andare a pagare due euro all ora con una terapia ancora di 20 gg! Spero che i due al gabbiotto trattino i malati in modo equo e di almeno far entrare fare un giro se nn troviamo posto di cercare fuori! Spero che prendiate provvedimenti ! Attendo vostre buona giornata =

Stamattina le guardia giurate si sono rifiutate in maniera arrogante di farmi entrare, di andare a pagare due euro all'ora con una terapia ancora di 20 gg.

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



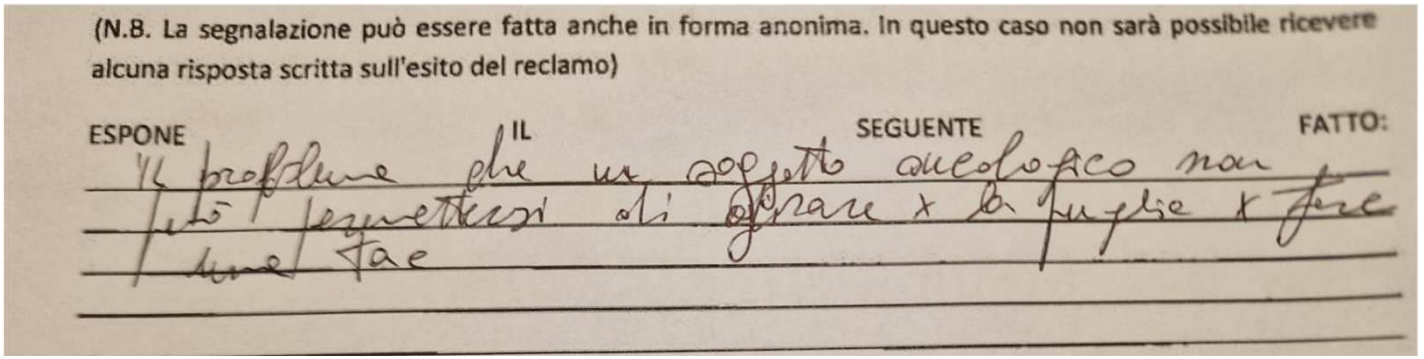
Sent: Thursday, October 3, 2024 1:26 PM
To: urp@oncologico.bari.it
Subject: Reclamo prenotazioni

Spett.le URP
Sono la sg.ra L[redacted]a e mi vedo costretta a presentare un reclamo per come la struttura ha gestito le prenotazioni per cardiologia. Io ho una mamma ottantenne che viene seguita presso la vostra struttura per varie problematiche, il mese scorso ho provato a fare una prenotazione per una visita cardiologica e un ecocardiogramma di controllo, mi hanno riferito che le liste erano ancora chiuse, ho riprovato il 27 settembre recandomi personalmente presso la vostra struttura e mi hanno riferito che avrebbero aperto le prenotazioni il 1 ottobre e prontamente il 1 ottobre ho chiesto la prenotazione, purtroppo quel giorno il sistema non accettava i fuori regione e mi è stato chiesto di riprovare dopo qualche giorno. Oggi 4 ottobre richiedo nuovamente la prenotazione e mi dicono che sono terminate le disponibilità. Qui siamo alla commedia dell'assurdo come può un paziente affrontare queste odissee, come può un anziano rimandare controlli all'infinito perché da nessuna parte si trova la disponibilità di usufruire di un servizio a cui ha diritto. Io sono esterrefatta e gradirei ricevere una risposta con una possibile soluzione da parte vostra.
Certa di un vs. Riscontro porgo distinti saluti

Reclamo per come la struttura ha gestito le prenotazioni per cardiologia. Qui siamo alla commedia dell'assurdo: come può un paziente affrontare queste odissee?

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



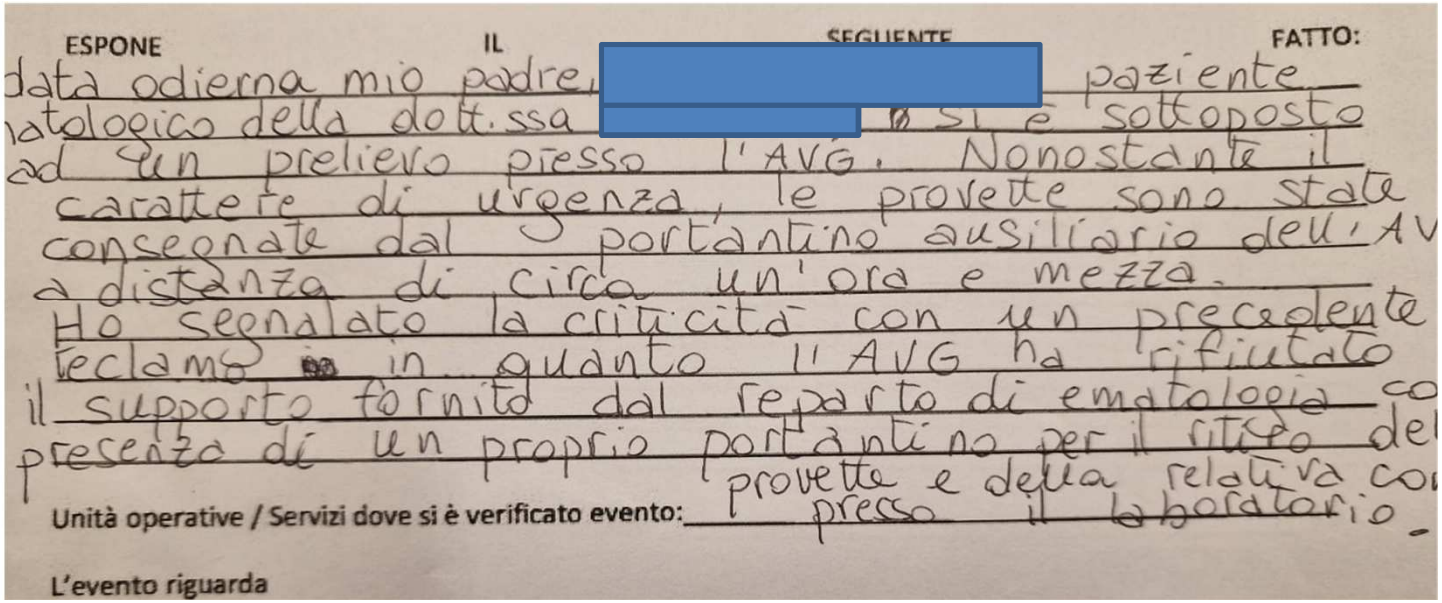
(N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

Il problema è che un soggetto oncologico non può permettersi di girare per la Puglia per fare una TAC

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

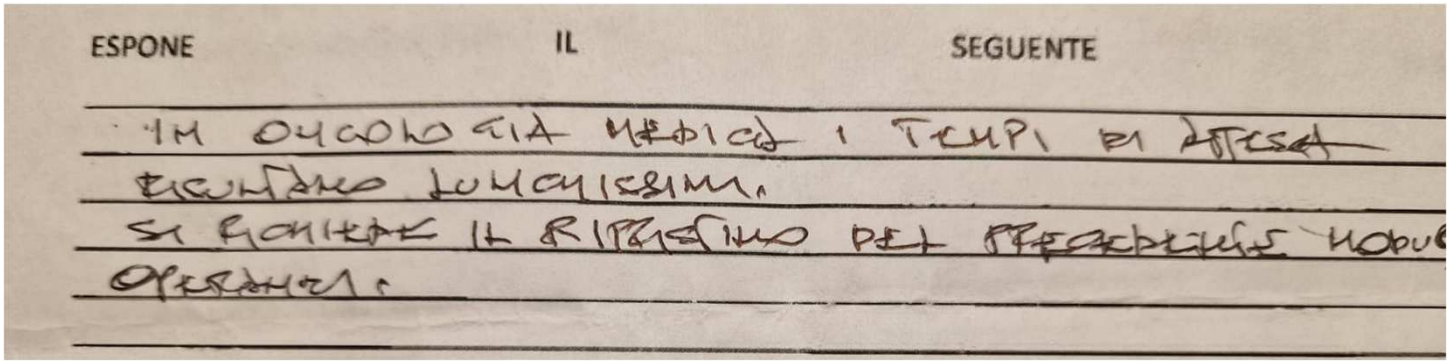
data odierna mio padre, [redacted] paziente
[redacted] si è sottoposto
ad un prelievo presso l'AVG. Nonostante il
carattere di urgenza, le provette sono state
consegnate dal portantino ausiliario dell'AV
a distanza di circa un'ora e mezza.
Ho segnalato la criticità con un precedente
reclamo in quanto l'AVG ha rifiutato
il supporto fornito dal reparto di ematologia co
presenza di un proprio portantino per il ritiro de
provette e della relativa co
Unità operative / Servizi dove si è verificato evento: presso il laboratorio.

L'evento riguarda

Nonostante il catetere d'urgenza, le provette sono state consegnate al portantino ausiliario dell'AVC a distanza di circa un'ora e mezza.
L'AVC ha rifiutato il supporto fornito dal reparto di ematologia.

Bari, 22 MAGGIO 2025

IRCCS "Giovanni Paolo II"
PugliaSalute



In oncologia medica i tempi d'attesa risultano lunghissimi.

Bari, 22 MAGGIO 2025