



Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2018



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce tutte le segnalazioni inviate alla Fondazione e risponde alle richieste degli utenti che contattano telefonicamente l'ufficio.

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2018, l'URP ha ricevuto n. 359 segnalazioni:

- 48 rispetto al I semestre 2018 (decremento 12%)
- + 99 rispetto al II semestre 2017 (incremento 32%)
- + 131 rispetto al I semestre 2017 (incremento 47%)
- + 171 rispetto al II semestre 2016 (incremento 72%)
- + 178 rispetto al I semestre 2016 (incremento 78%)

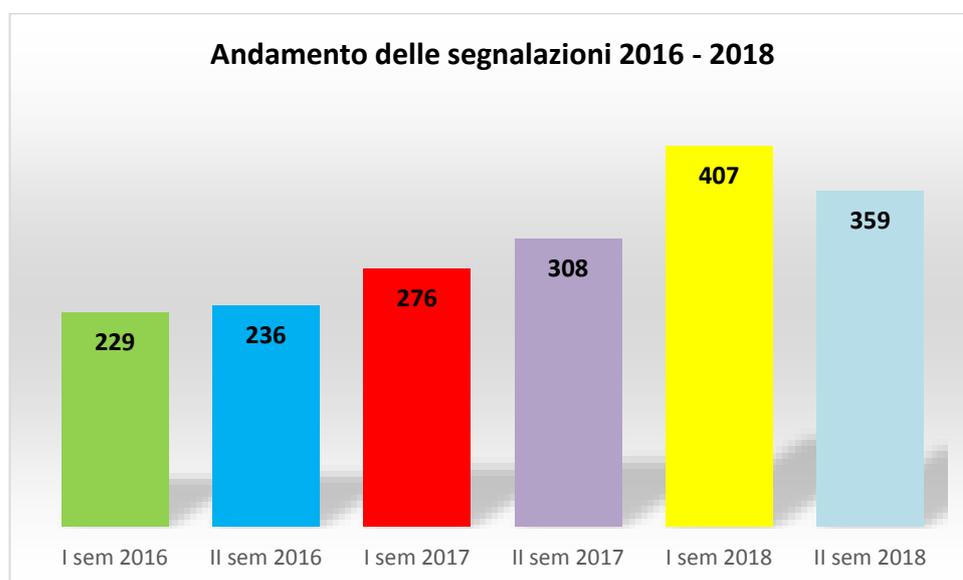


Figura 1: Andamento delle segnalazioni 2016 –2018

Si precisa che, a seguito della modifica normativa in materia di Privacy, non tutte le segnalazioni si concludono con la risposta all'Utente, laddove le domande vengano formulate da una persona in nome e per conto di un'altra in carenza di idonea delega. Nel corso del secondo semestre 2018, risultano senza integrazione istruttoria e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente n. 36 segnalazioni.

Si aggiungono n. 1610 segnalazioni (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni:

- 277 rispetto al I semestre 2018 (decremento 15%)
- + 733 rispetto al II semestre 2017 (incremento 64%)
- + 974 rispetto al I semestre 2017 (incremento 107%)

+ 968 rispetto al II semestre 2016 (incremento 105%)

+ 607 rispetto al I semestre 2016 (incremento 47%)

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

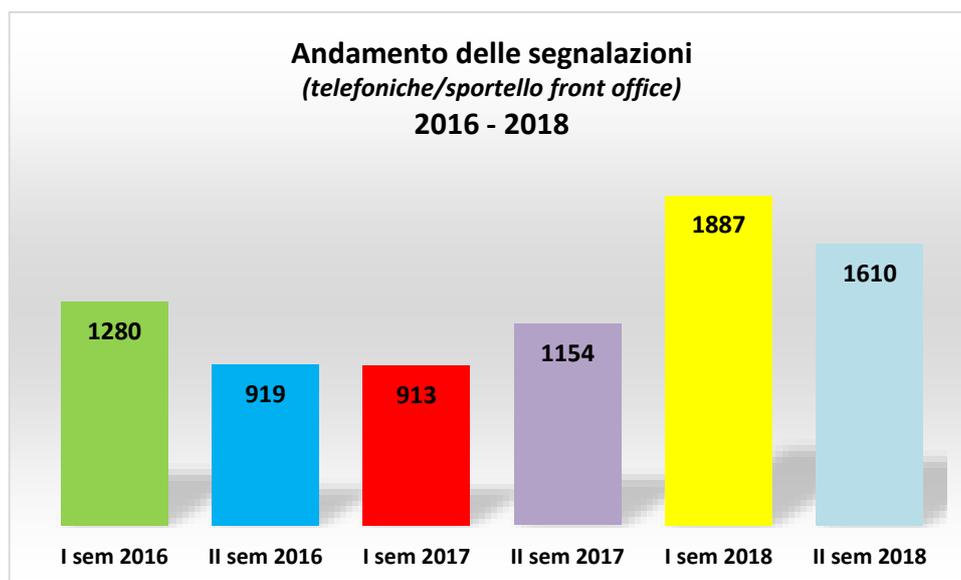


Figura 2: Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office 2016 –2018

Sono state individuate n. 7 azioni di miglioramento e più precisamente:

- UOC Radiologia - Assegnazione mail istituzionale
- UOC Medicina Generale II - Modifica Carta Accoglienza: è stata cassata la prestazione “Test cardiovascolare per la valutazione di neuropatia autonoma” non più erogata
- Modifica sito web per modalità di prenotazione spermogramma
- Modifica sito web con aggiunta descrizione del Padiglione 3
- Clinica Intra Moenia - Implementazione della segreteria telefonica da 20 a 120 messaggi memorizzabili
- CUP Radiologia - Rimozione cartello informativo non adeguato
- UOC Pediatria - Assegnazione mail istituzionale all’Ambulatorio Neuropediatria

Andamento mensile delle segnalazioni

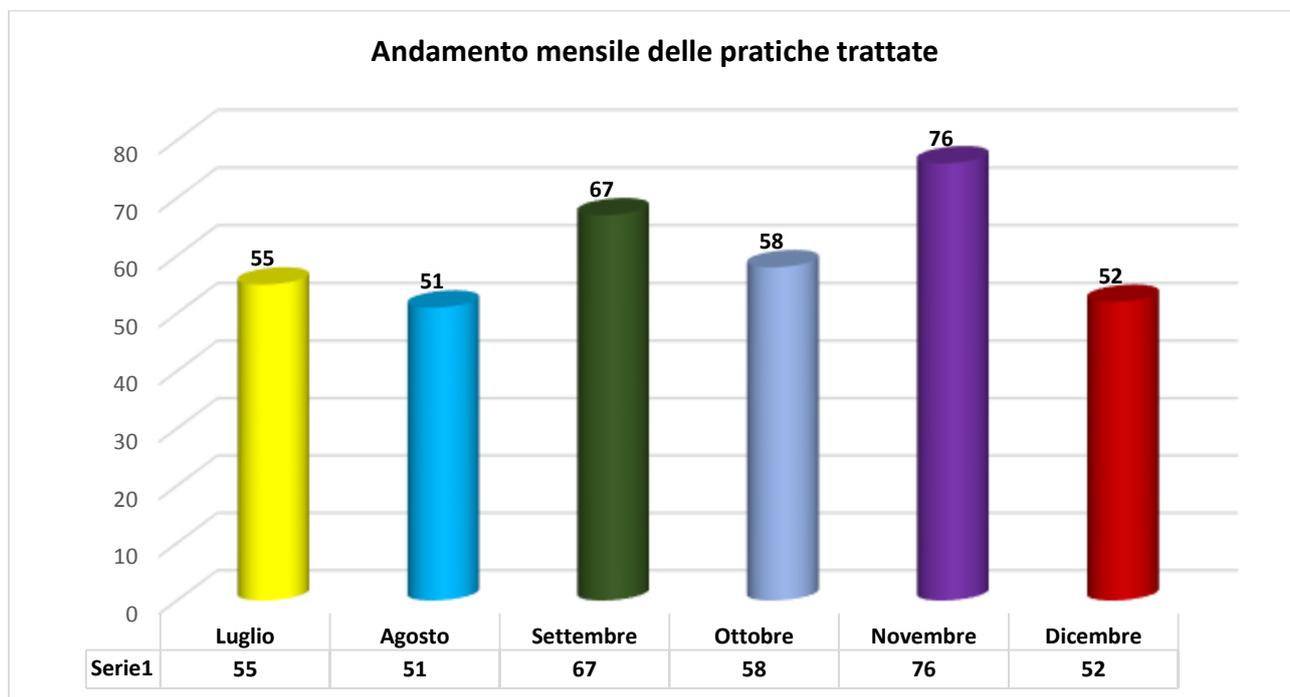


Figura 3: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

Stratificazione del campione:

- Per genere

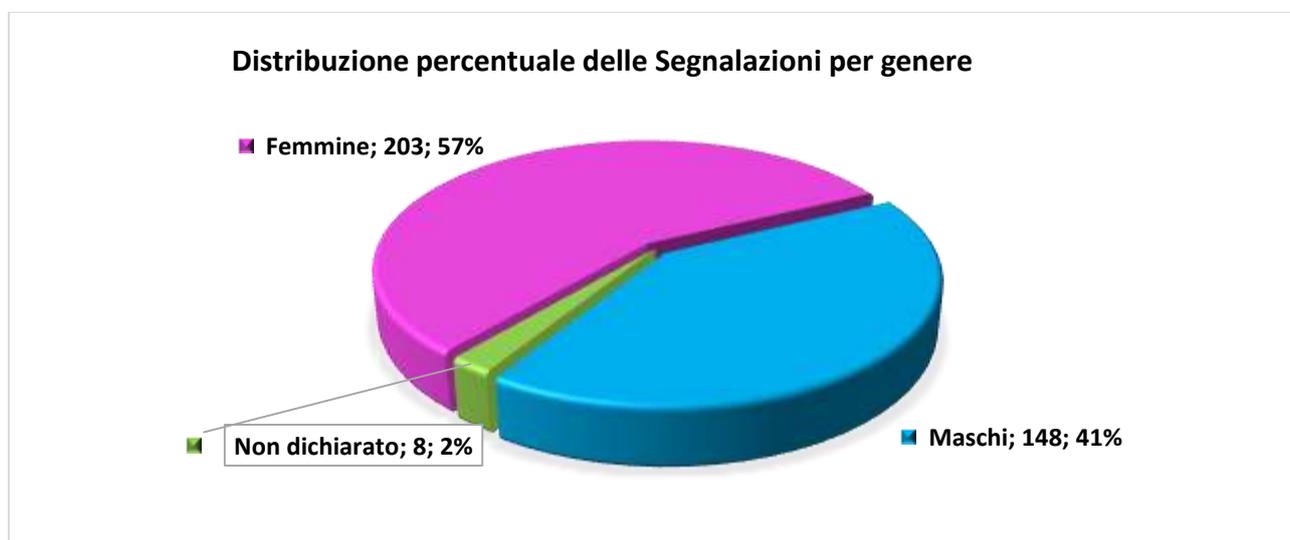


Figura 4: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

Modalità di segnalazione

Le segnalazioni possono pervenire per accesso diretto (allo sportello), per via postale (lettera, e-mail o fax), per telefono.

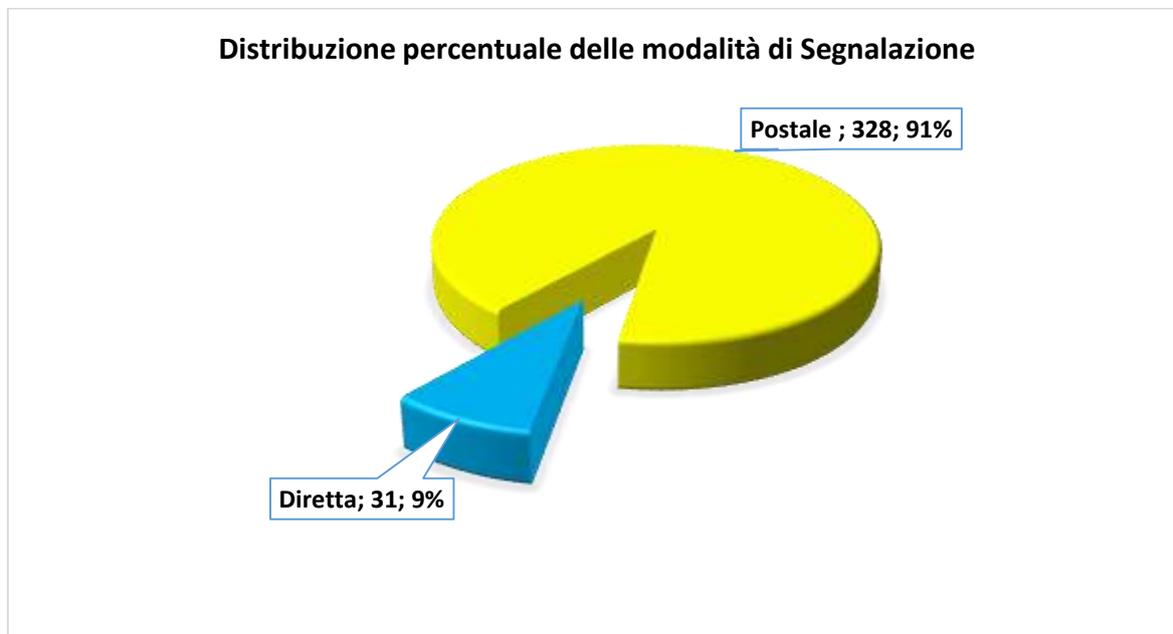


Figura 5: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione

Si premette che una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 359). È stata effettuata una analisi statistica descrittiva delle variabili individuate per ambiti oggetto di segnalazione, stratificato per le UU.OO.CC. della Fondazione. Sono state escluse le variabili confondenti allo scopo di ridurre eventuali bias. L'analisi statistica è stata effettuata attraverso il software Microsoft Excel 2013.

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Informazione – Orientamento	16	7	8	44	50	130
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29	15
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56	23
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17	20
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13	8
Prestazioni	38	25	52	51	157	65
Aspetti economici	9	4	16	13	17	8
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54	20
Assistenza protesica	0	0	0	1	2	0
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0	0
Varie	89	117	119	102	116	85
Encomi	95	82	101	57	118	146

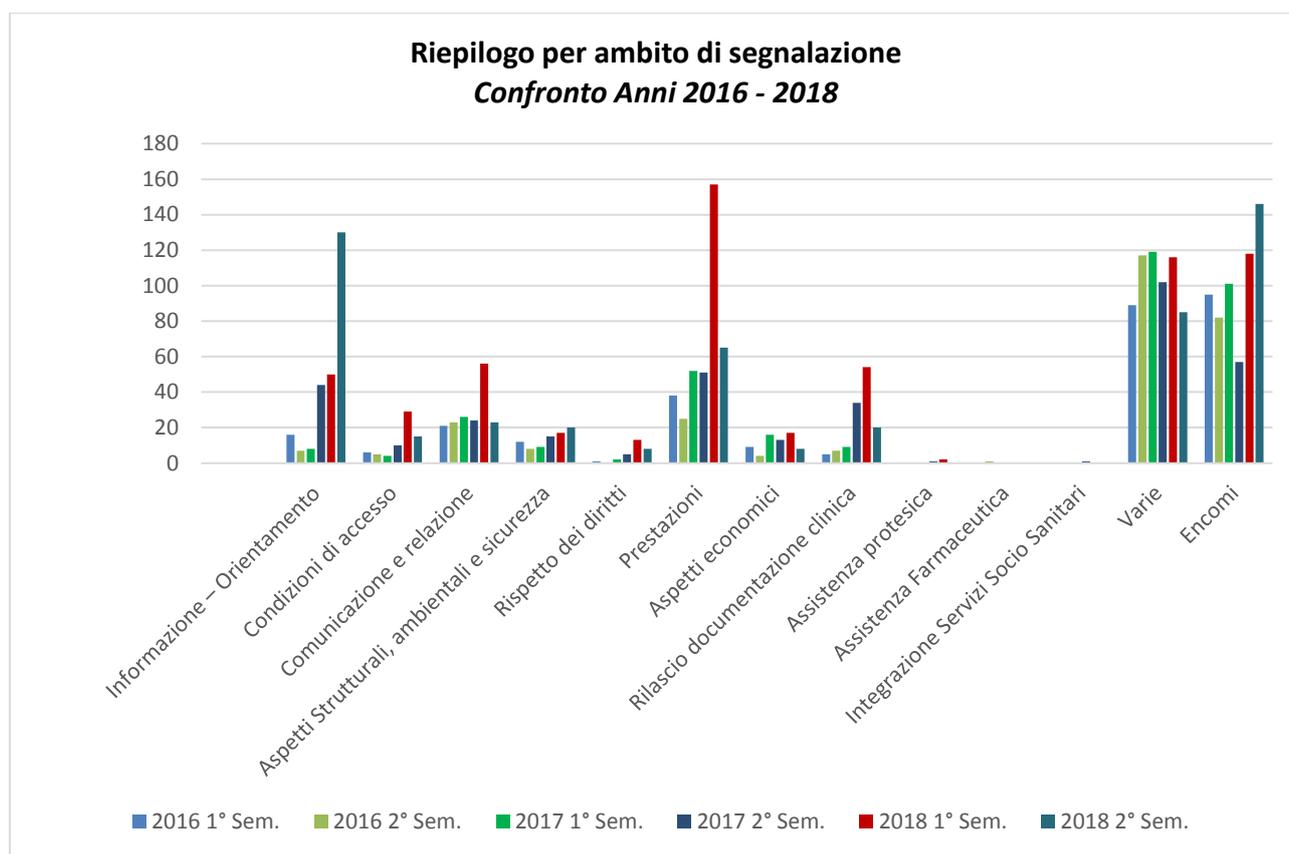


Figura 6: Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito – confronto Anni 2016 – 2018)

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Informazione - Orientamento						
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2	8
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15	100
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33	22
Condizioni di accesso						
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28	10
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0	2
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1	3
Comunicazione e relazione						
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48	21
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7	2
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1	0

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza						
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3	0
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11	20
Rispetto dei diritti						
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4	4
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9	4
Prestazioni						
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57	20
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6	7
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61	12

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33	26
Aspetti economici						
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13	4
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4	4
Rilascio doc. clinica						
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14	12
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39	7
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1	1
Assistenza protesica						
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1	0
Fornitura ausili	0	0	0	0	1	0
Assistenza farmaceutica						
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0	0

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Integrazione Servizi Socio Sanitari						
Rapporti con MMG e PDF	0	0	0	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	1	0	0
Varie						
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116	85
Encomi						
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4	1	2
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24	58	77
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59	67

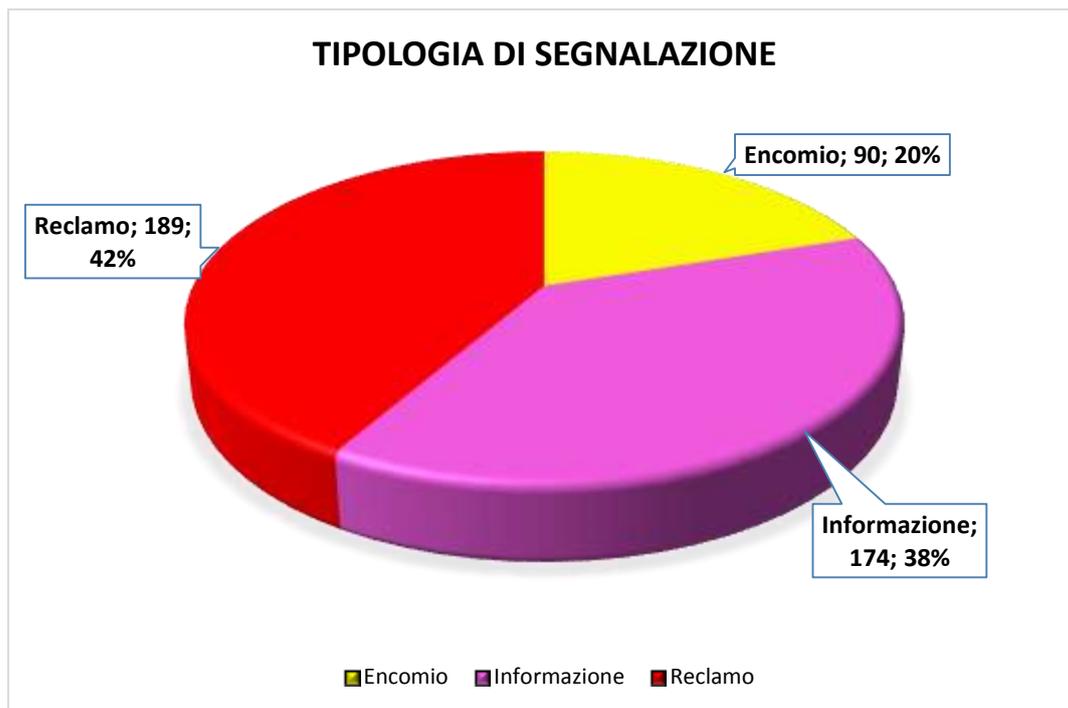


Figura 7: Divisione per tipologia di segnalazione

Analisi delle segnalazioni per UOC / UOSD/ UOS

Anche in questo caso, una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 359).

UOC / UOSD / UOS	Encomi	Informazioni	Reclami
AFFARI GENERALI		8	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	1	3	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR			7
ALTRA AREA SANITARIA DMP	4	13	6
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	1		3
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	2		
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI			1
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	2	1	1
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)	1	10	1
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	1	21	17
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP		4	10
ANATOMIA PATOLOGICA	1		

UOC / UOSD / UOS	Encomi	Informazioni	Reclami
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	3	2	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	2		
CARDIOCHIRURGIA	4		
CARDIOLOGIA		1	6
CENTRO AMILOIDOSI	1	1	5
CHIRURGIA GENERALE 1	1	5	1
CHIRURGIA GENERALE 2	3	5	4
CHIRURGIA PEDIATRICA	1	4	2
CHIRURGIA PLASTICA			1
CHIRURGIA VASCOLARE	1	1	
CURE SUBACUTE			1
DERMATOLOGIA	3	2	2
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA			5
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	1	1	
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	3	4	1
ENDOCRINOLOGIA		1	
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		1	2
FARMACOLOGIA			1
GASTROENTEROLOGIA		1	
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE		9	4
LABORATORIO DI GENETICA - TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		1	
MALATTIE INFETTIVE 1 (ex TROPICALI)	1	1	4
MALATTIE INFETTIVE 2	1	1	
MEDICINA GENERALE I (DI SABATINO)	2	3	5
MEDICINA GENERALE II (BALDUINI)	4	2	1
MEDICINA GENERALE II (DI SABATINO)	1	1	
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA (ROSSI)		1	
MEDICINA GENERALE III (BALDUINI)			1
MEDICINA NUCLEARE		1	
NEFROLOGIA		1	1
NEUROCHIRURGIA	1	1	
NEUROLOGIA		1	
OCULISTICA	1	7	14
ODONTOSTOMATOLOGIA		1	
ONCOLOGIA	1	2	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	3	8
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	4	9	5

UOC / UOSD / UOS	Encomi	Informazioni	Reclami
OSTETRICA E GINECOLOGIA PMA	2		1
OTORINOLARINGOIATRIA	2	9	5
PATOLOGIA NEONATALE	1		
PEDIATRIA	4		8
PNEUMOLOGIA	6	1	4
PRONTO SOCCORSO	7	4	14
RADIOLOGIA	1	2	6
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		1	4
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	4	1	2
REUMATOLOGIA	1	6	3
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA			1
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE		5	3
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA		2	
SOLVENTI		5	5
STROKE UNIT	1		1
TERAPIA INTENSIVA	1		
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	1		1
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE		1	1
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)		2	
UROLOGIA	5	1	2

Riepilogo delle segnalazioni trattate da ogni singola UOC / UOSD /UOS

UOC / UOSD / UOS	Totale complessivo
AFFARI GENERALI	12
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	5
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR	7
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE	8
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA	2
CENTRO AMILOIDOSI	7
ALTRA AREA SANITARIA DMP	23
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	4
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	13
LABORATORIO DI GENETICA - TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	1
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	2

UOC / UOSD / UOS	Totale complessivo
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI	1
URP	4
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)	12
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	39
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP	14
ANATOMIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	6
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	2
CARDIOCHIRURGIA	4
CARDIOLOGIA	7
CHIRURGIA GENERALE 1	7
CHIRURGIA GENERALE 2	12
CHIRURGIA PEDIATRICA	7
CHIRURGIA PLASTICA	1
CHIRURGIA VASCOLARE	2
CURE SUBACUTE	1
DERMATOLOGIA	7
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	5
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	2
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	8
ENDOCRINOLOGIA	1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3
FARMACOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	1
MALATTIE INFETTIVE 1 (ex TROPICALI)	6
MALATTIE INFETTIVE 2	2
MEDICINA GENERALE I (DI SABATINO)	10
MEDICINA GENERALE II (DI SABATINO)	2
MEDICINA GENERALE II (BALDUINI)	7
MEDICINA GENERALE III (BALDUINI)	1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA (ROSSI)	1
MEDICINA NUCLEARE	1
NEFROLOGIA	2
NEUROCHIRURGIA	2
NEUROLOGIA	1
OCULISTICA	22
ODONTOSTOMATOLOGIA	1
ONCOLOGIA	5
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	13
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	18

UOC / UOSD / UOS	Totale complessivo
OSTETRICA E GINECOLOGIA PMA	3
OTORINOLARINGOIATRIA	16
PATOLOGIA NEONATALE	1
PEDIATRIA	12
PNEUMOLOGIA	11
PRONTO SOCCORSO	25
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	7
RADIOLOGIA	9
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	5
REUMATOLOGIA	10
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	1
SOLVENTI	10
STROKE UNIT	2
TERAPIA INTENSIVA	1
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	2
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE	2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	2
UROLOGIA	8

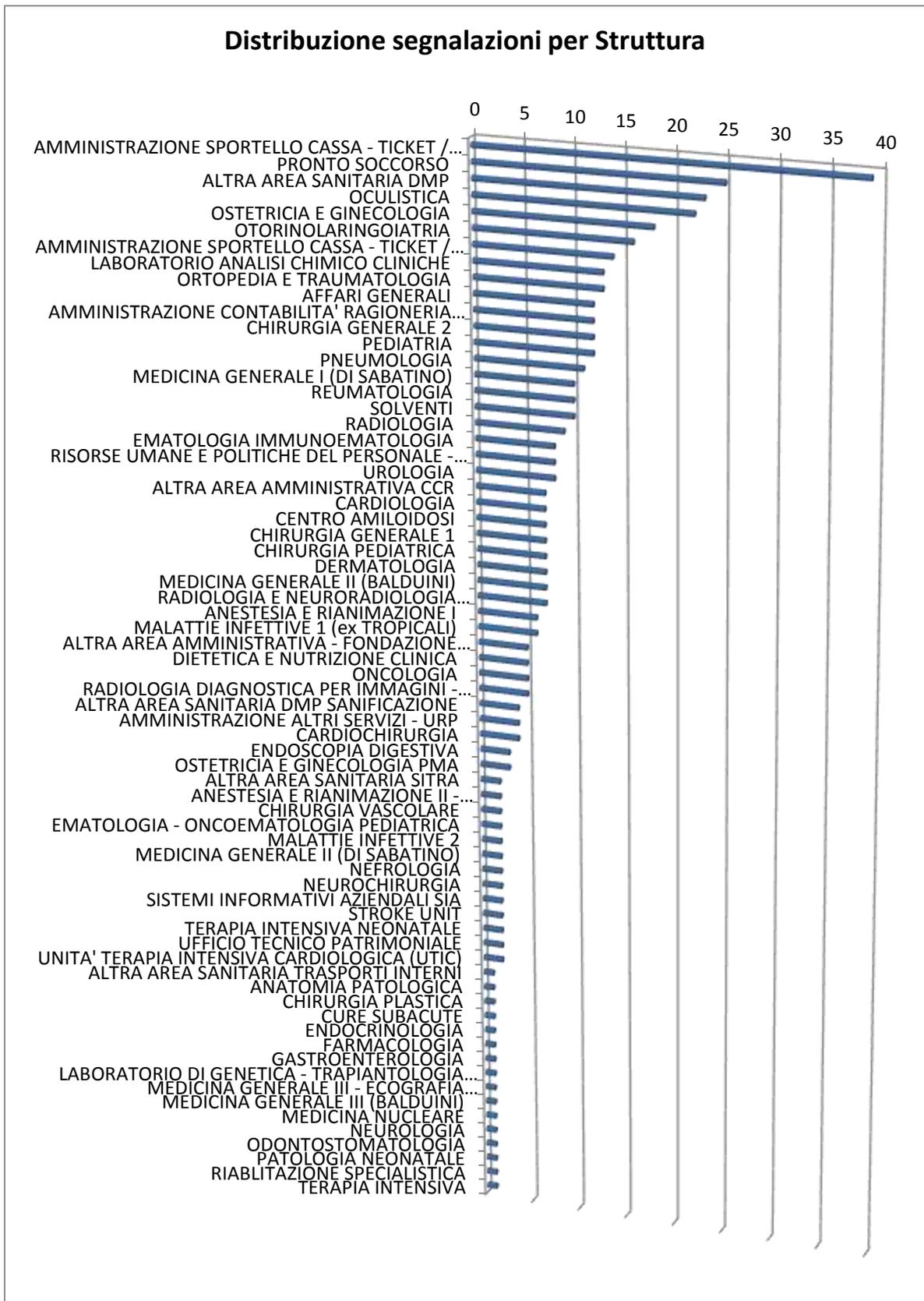


Figura 8: Distribuzione segnalazioni per Struttura

SEGNALAZIONI URP TRASMESSE AL SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE

Presso la Fondazione dal 2012 è attivo il Servizio di Ascolto e Mediazione Trasformativa dei conflitti. Tale Servizio, a cui afferiscono due operatori della UOC Qualità e Risk Management – URP, in conformità a quanto previsto dagli “*Indirizzi operativi per l’implementazione dell’attività di Ascolto e Mediazione dei conflitti nelle Aziende Ospedaliere di regione Lombardia*” ricevuti dalla DG Generale Welfare di Regione Lombardia, si attiva al fine di ripristinare il dialogo tra il paziente insoddisfatto e gli operatori sanitari della Fondazione, nei casi in cui il rapporto di fiducia sia stato compromesso e dove una lacuna comunicativa possa diventare causa di futuri ed economicamente gravosi contenziosi.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico, organo deputato alla ricezione delle segnalazioni da parte dell’utenza, costituisce, pertanto, la fonte primaria di casi per il Servizio di Ascolto e Mediazione.

Nel corso del secondo semestre 2018 le segnalazioni URP trasmesse alla valutazione del Servizio di Ascolto e Mediazione sono state complessivamente quattro, di cui

- in un caso (URP 526/18) il Servizio non ha ritenuto opportuno attivare il percorso di ascolto e mediazione;
- in due casi (URP 654/18, URP 495/18) è stato rifiutato l’ascolto da parte dell’Utente;
- in un caso (URP 583/17) è stata effettuata la mediazione.

**ANALISI DELLE SEGNALAZIONI TELEFONICHE E ALLO SPORTELLINO FRONT OFFICE
PERVENUTE PRESSO IL SERVIZIO URP**

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2018 sono giunte presso l'URP n. 1.610 segnalazioni telefoniche ed allo sportello *front office*.

Le telefonate giunte all'ufficio comprendono semplici richieste di informazioni o di numeri telefonici di riferimento, segnalazioni di disagi/disservizi, risolte nell'immediato o non notificate ufficialmente dall'utente.

Le suddette segnalazioni, laddove rechino delle criticità, vengono condivise e gestite con i Direttori delle strutture coinvolte.

Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office	N° telefonate
Richiesta informazioni	1307
Reclami generali	298 (*)
Encomi	5

(*) Dato comprensivo di n° 70 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche



Figura 9: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche/sportello front office

Andamento mensile delle telefonate/sportello front office

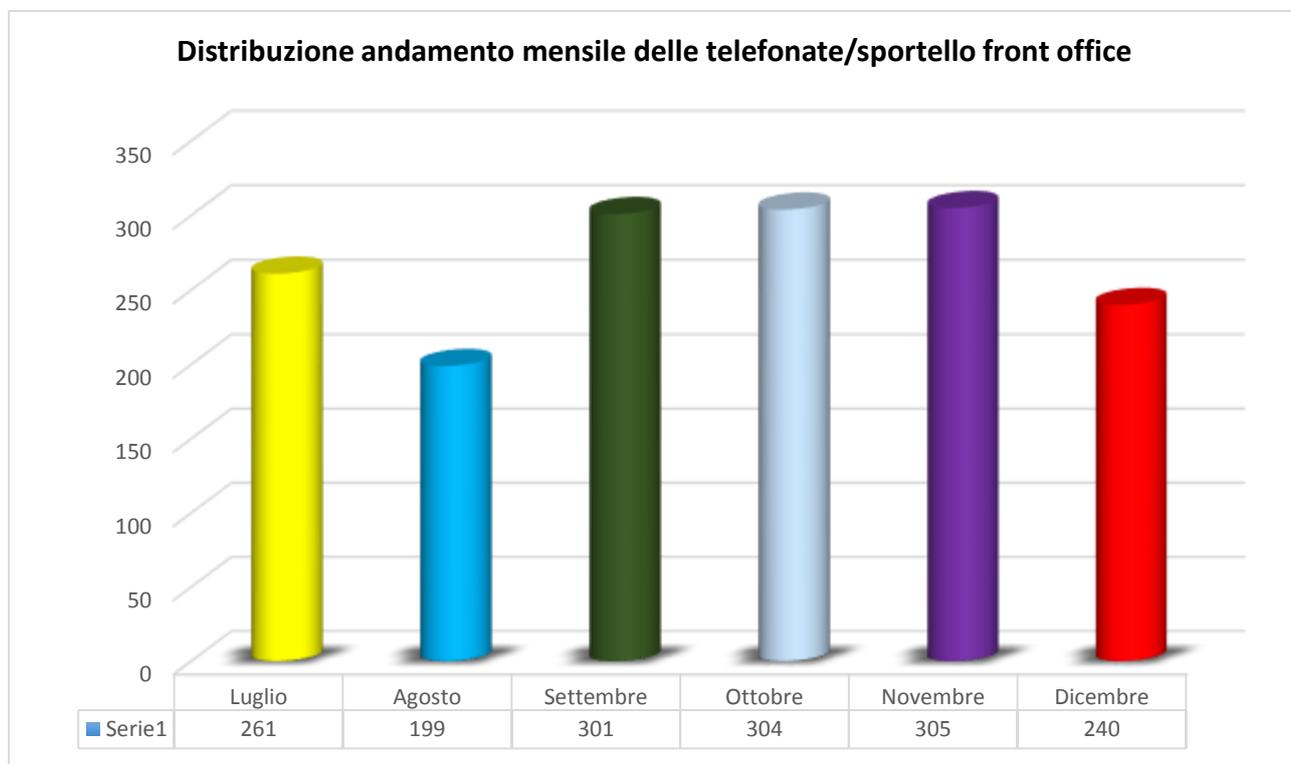


Figura 10: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate/sportello front office

Analisi delle segnalazioni Telefoniche / Sportello front office per UOC / UOSD/ UOS

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
AFFARI GENERALI		5		5
AFFARI GENERALI - CENTRALINO		3		3
AFFARI GENERALI - PORTINERIA			3	3
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP		13	8	21
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA-TICKET/ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		469	32	501
ANATOMIA PATOLOGICA		5		5
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	2	3		5
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPLOMONARE			1	1

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
ANESTESIA RIANIMAZIONE I - COORDINAMENTO CENTRO DONAZIONE E TRAPIANTI		1		1
BELGIOIOSO		1	1	2
CARDIOCHIRURGIA - CHIRURGIA CARDIOPOLMONARE E IPERTENSIONE POLMONARE		1		1
CARDIOLOGIA		16	5	21
CCR		22	5	27
CENTRO AMILOIDOSI		21	2	23
CHIRURGIA GENERALE ADDOMINALE		1		1
CHIRURGIA GENERALE I		11	4	15
CHIRURGIA GENERALE I - II		1	1	2
CHIRURGIA GENERALE II		4	1	5
CHIRURGIA GENERALE II - CHIRURGIA BARIATRICA		1		1
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		4	1	5
CHIRURGIA PLASTICA		1		1
CHIRURGIA VASCOLARE		4	2	6
CURE SUBACUTE		1		1
DERMATOLOGIA		18	2	20
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA		3	1	4
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		5		5
DIREZIONE SCIENTIFICA		2		2
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		19	2	21
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		1		1
ECONOMICO FINANZIARIA		28	2	30
EMATOLOGIA		25	21	46
IMMUNOEMATOLOGIA E TRASFUSIONE - SIMT		2		2
INGEGNERIA CLINICA		1		1
INTRAMOENIA		32	14	46
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE		2		2

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		18		18
LABORATORIO GENETICA - TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE CARDIOVASCOLARI		14		14
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA		3		3
MALATTIE INFETTIVE I		7	4	11
MALATTIE TROMBOEMBOLICHE			1	1
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE		7	1	8
MEDICINA GENERALE I		17	10	27
MEDICINA GENERALE I - AMBULATORIO ENDOCRINOLOGIA		1		1
MEDICINA GENERALE I - ENDOSCOPIA DIGESTIVA		11	6	17
MEDICINA GENERALE II		4	2	6
MEDICINA GENERALE II - AMB DIABETOLOGIA		2		2
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		6	1	7
MEDICINA NUCLEARE		3		3
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		1		1
NEFROLOGIA E DIALISI - TRAPIANTO			4	4
NEUROCHIRURGIA		7	2	9
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE		3		3
OCULISTICA		41	13	54
ODONTOSTOMATOLOGIA		13	2	15
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1		1
ONCOLOGIA MEDICA		7		7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		22	39	61
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		22	11	33
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		7	1	8
OTORINOLARINGOIATRIA		17	12	29
PAI		1		1
PEDIATRIA		29	13	42
PNEUMOLOGIA		9	8	17

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
PRESIDENZA		5		5
PRONTO SOCCORSO	1	8	12	21
PROVVEDITORATO - ECONOMATO		3		3
RADIOLOGIA		27	6	33
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGICA		2	1	3
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		25	8	33
RADIOTERAPIA		2	1	3
REUMATOLOGIA		16	5	21
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		10		10
RISTORAZIONE			1	1
SITRA		1		1
STROKE UNIT		3	1	4
TERAPIA DEL DOLORE		3		3
UFFICIO CONVENZIONI		1		1
UFFICIO INFORMAZIONI		1	1	2
UFFICIO LEGALE E CONTENZIOSO		2		2
UFFICIO PROTOCOLLO		1		1
UFFICIO STRANIERI		3		3
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)		1		1
UROLOGIA		2		2
URP	2	26	1	29
VARIE		166	23	189
Totale complessivo	5	1307	298	1610

Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		31	
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		317	30
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		216	10
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		213	67
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b			
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c		4	
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			19
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	3b			
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	3c			
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	4a			1
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c		1	4

Analisi segnalazioni URP

Secondo Semestre 2018

23/27



Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a		1	2
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b		1	
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		3	29
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			7
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			4
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			14
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		62	3
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		307	18
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		38	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		4	75
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c			6
Assistenza protesica				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			1
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			
Integrazione Servizi Socio Sanitari				
Rapporti con MMG e PDF	11a		1	
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b		3	1
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
Varie				
Segnalazioni varie	12		104	7
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	13a			
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	13b	2		
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	13c	3		
TOTALE Segnalazioni			1610	

Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 2° Semestre
	TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	604
Condizioni di accesso	284
Comunicazione e relazione	19
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	6
Rispetto dei diritti	4
Prestazioni	57
Aspetti economici	390
Rilascio doc. clinica	124
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	1
Integrazione Servizi Socio Sanitari	5
Varie	111
Encomi	5

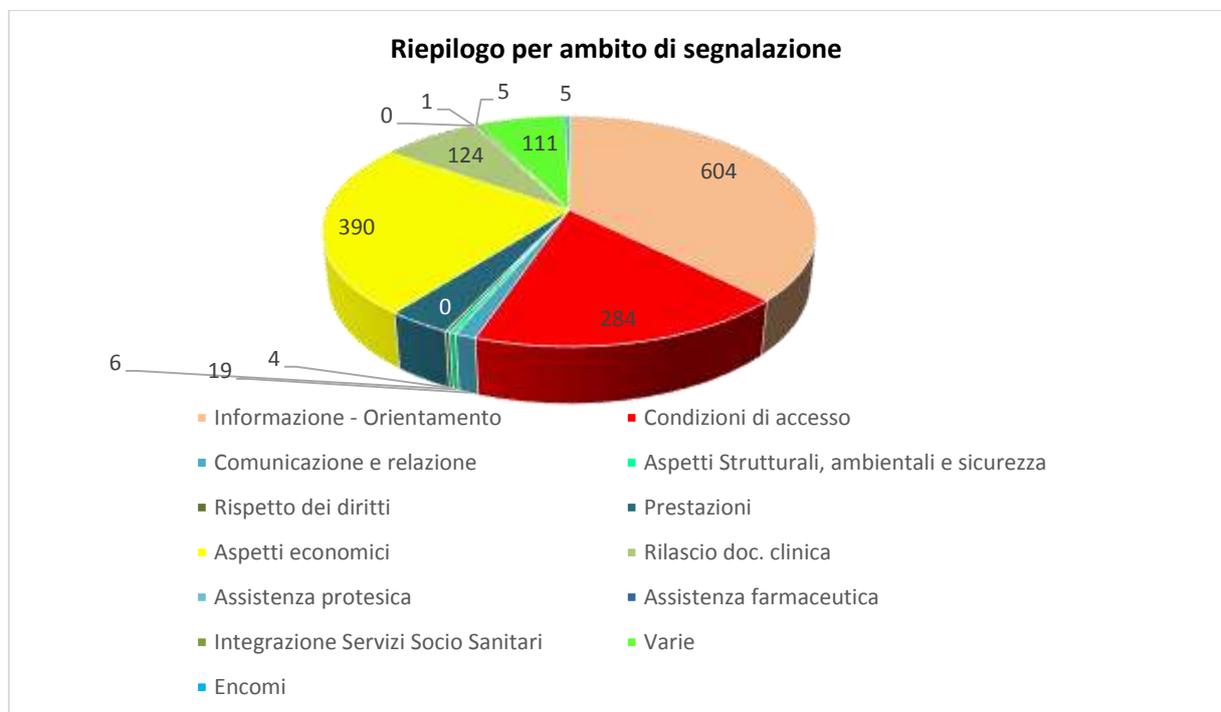


Figura 11: Riepilogo per ambito di segnalazione

ANALISI DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO TICKET PERVENUTE ALL' URP

È stato posto in capo all'URP, dal mese di Settembre 2014, il compito di curare l'istruttoria delle richieste di rimborso ticket, tramite la colletta della documentazione necessaria ad ottenere il rimborso medesimo e la trasmissione della stessa alla Struttura di Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza.

Nel semestre in oggetto, l'URP ha gestito n. 270 contro le n. 282 richieste di rimborso ticket, del semestre precedente, così distribuite.

Rimborso Ticket	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Numero Richieste	46	25	60	55	51	33