

## **Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2019**



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

Con il cambio di Direzione Strategica è stato modificato anche l'iter di approvazione e sottoscrizione delle risposte agli Utenti che, laddove non si sostanzino in richieste di informazioni, all'evasione delle quali provvede direttamente l'URP, prevede il parere/visto del Direttore Amministrativo e/o del Direttore Sanitario, a seconda della rispettiva competenza, e la successiva validazione/firma da parte del Direttore Generale.

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2019, l'URP ha ricevuto n. 363 segnalazioni:

- + 4 rispetto al II semestre 2018 (incremento 1%)
- 44 rispetto al I semestre 2018 (decremento 11%)
- + 55 rispetto al II semestre 2017 (incremento 18%)
- + 87 rispetto al I semestre 2017 (incremento 32%)
- + 127 rispetto al II semestre 2016 (incremento 54%)
- + 134 rispetto al I semestre 2016 (incremento 59%)

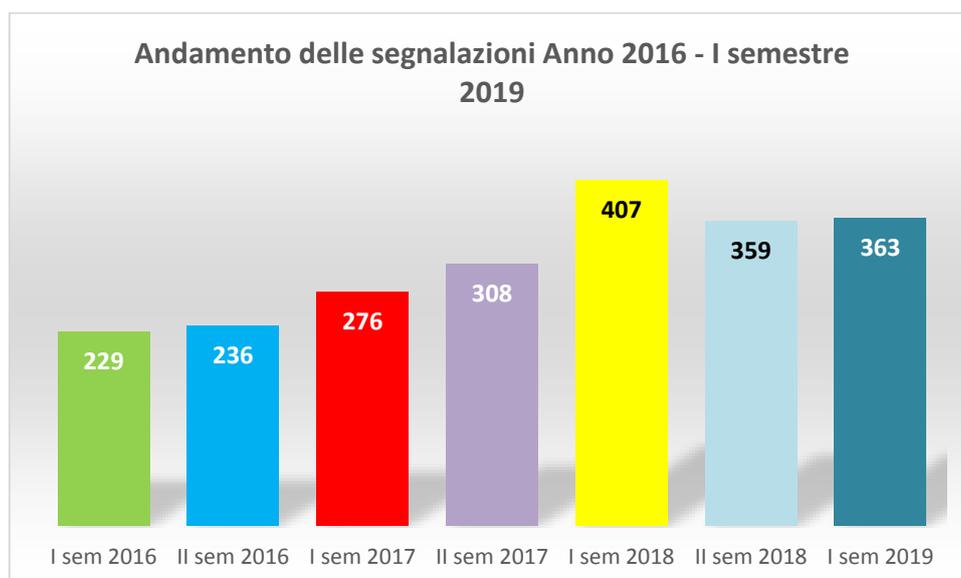


Figura 1: Andamento delle segnalazioni 2016 – I semestre 2019

Si precisa che, a seguito della modifica della normativa in materia di Privacy, l'iter istruttorio è divenuto più complesso e non tutte le segnalazioni si concludono con la risposta all'Utente. Laddove, infatti, le segnalazioni vengano formulate da una persona in nome e per conto di un'altra in carenza di idonea delega e/o laddove non pervengano le copie di documenti di identità che consentano di accertare con ragionevole sicurezza l'identità dell'istante, le segnalazioni medesime

vengono archiviate senza dare un riscontro scritto conclusivo. Nel corso del primo semestre 2019, risultano senza integrazione istruttoria, e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente, n. 49 segnalazioni.

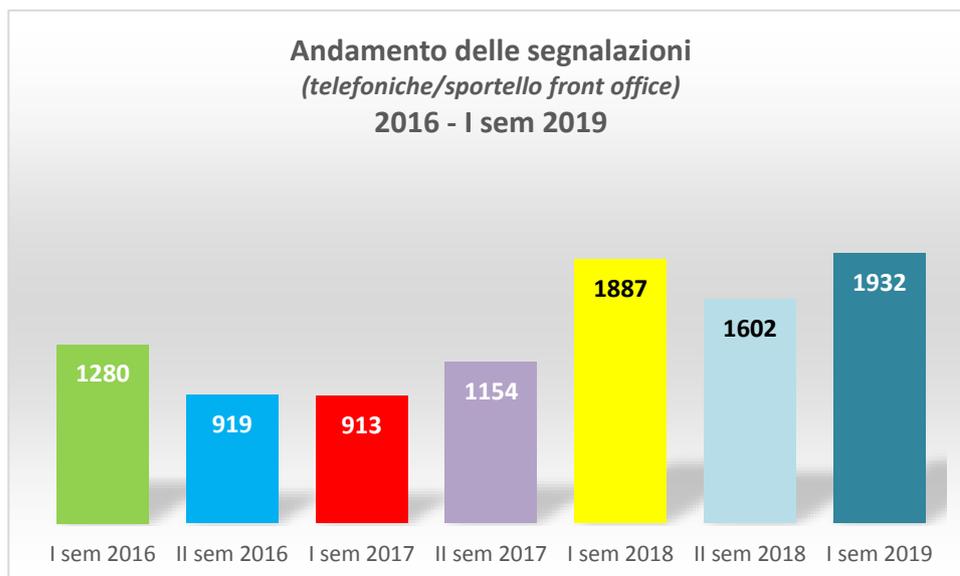
Risultano, inoltre, nel corso del primo semestre 2019, senza risposta all'Utente n. 9 segnalazioni. Si tratta di casi in cui le risposte sono state inviate direttamente dalle Strutture competenti, di segnalazioni anonime e di segnalazioni ritrattate/annullate dall'Utente.

Si aggiungono n. 1932 segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni:

- + 330 rispetto al II semestre 2018 (incremento 21%)
- + 45 rispetto al I semestre 2018 (incremento 2%)
- + 778 rispetto al II semestre 2017 (incremento 67%)
- + 1019 rispetto al I semestre 2017 (incremento 112%)
- + 1013 rispetto al II semestre 2016 (incremento 110%)
- + 652 rispetto al I semestre 2016 (incremento 51%)

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

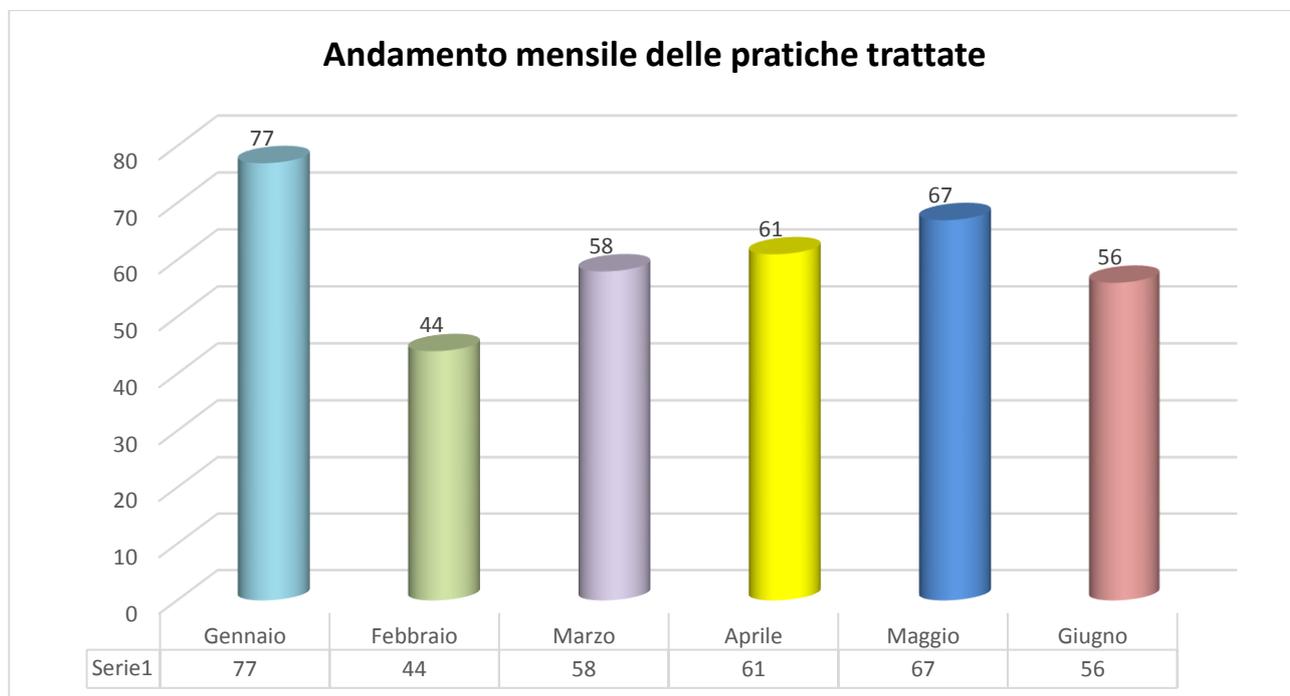


**Figura 2:** Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office 2016 – I semestre 2019

### Sono state individuate n. 8 azioni di miglioramento e più precisamente:

- Fondazione URP 43-19 – Implementazione Cartellonistica Strada Campeggi- Ingresso DEA con indicazione della dislocazione logistica degli Uffici Informazioni
- UOC Radioterapia Oncologica URP 44-19 – Implementazione modulo “Certificato di prestazione ambulatoriale” con aggiunta della figura dell’accompagnatore
- Ufficio Accettazione Amministrativa URP 88-19 – Implementazione Informativa pagamento ticket presso sportelli CUP
- UOC Oculistica URP 147-19 – Implementazione Cartello Informativo Day Hospital con indicazione degli orari per la prenotazione degli interventi
- Ufficio Accettazione Amministrativa URP 217-19 – Implementazione Informativa sul sito WEB della Fondazione relativa a modalità disdetta delle prenotazioni
- UOC Nefrologia URP 256-19 – Assegnazione all’Ambulatorio di Glomerulonefriti di indirizzo e-mail istituzionale
- UOC Radiologia URP 261-19 – Implementazione Carta di Accoglienza per prenotazioni di alcune tipologie di esami attraverso indirizzi e-mail dedicati
- UOC Medicina Generale III-Ecografia Interventistica URP 285-19 - Implementazione della Carta di Accoglienza con informazioni per accedere agli ambulatori

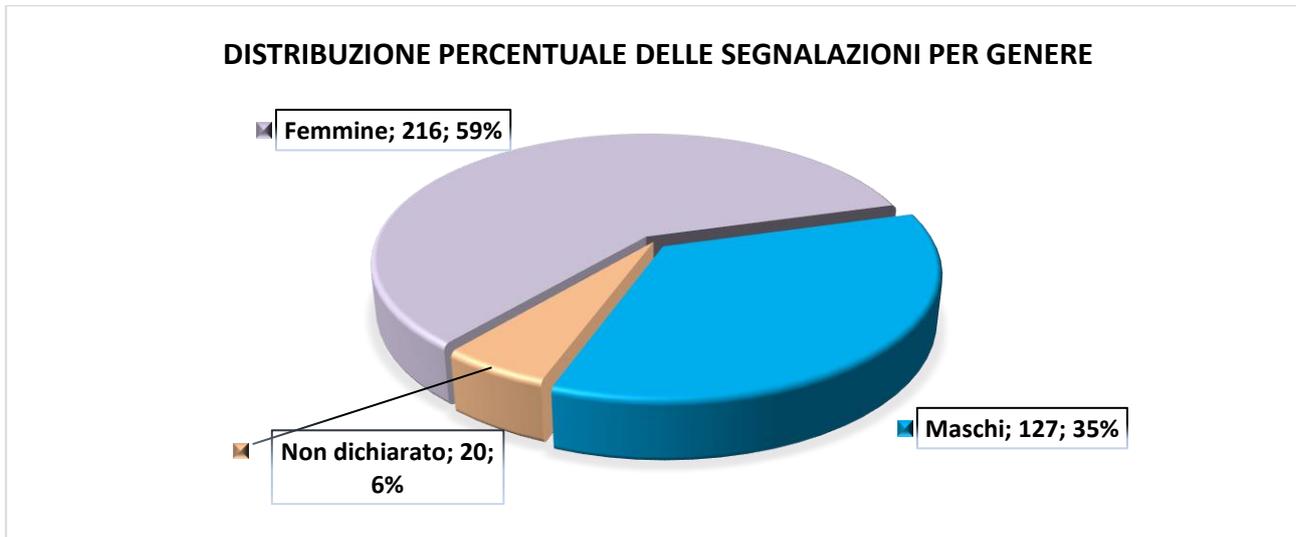
### Andamento mensile delle segnalazioni



**Figura 3:** Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

### Stratificazione del campione:

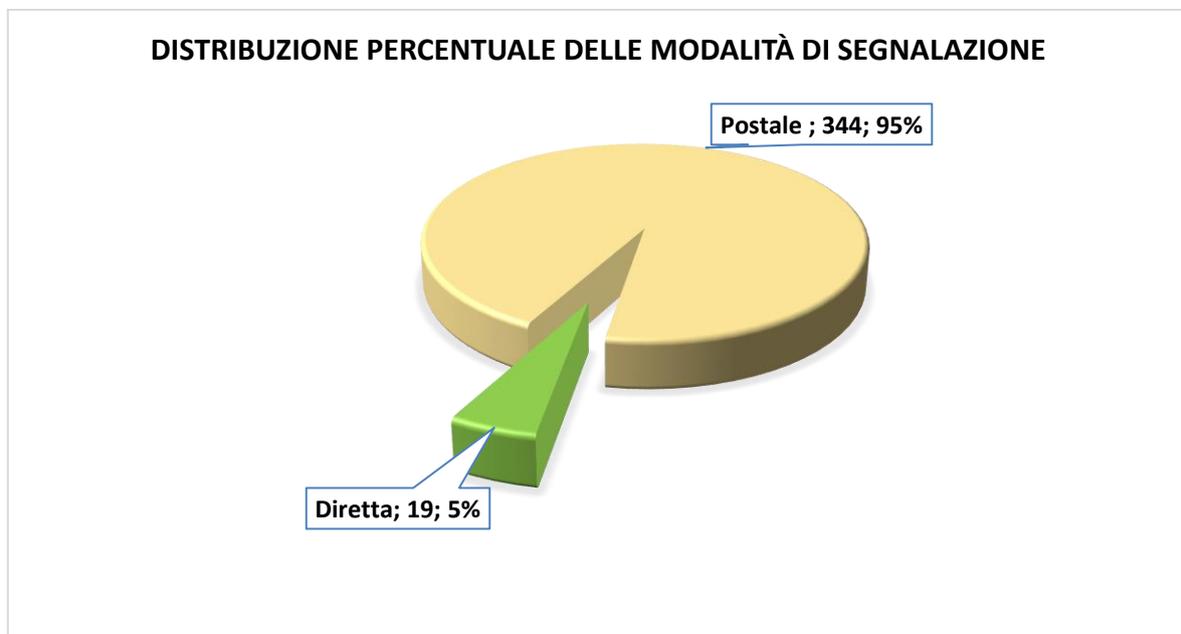
- Per genere



*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.

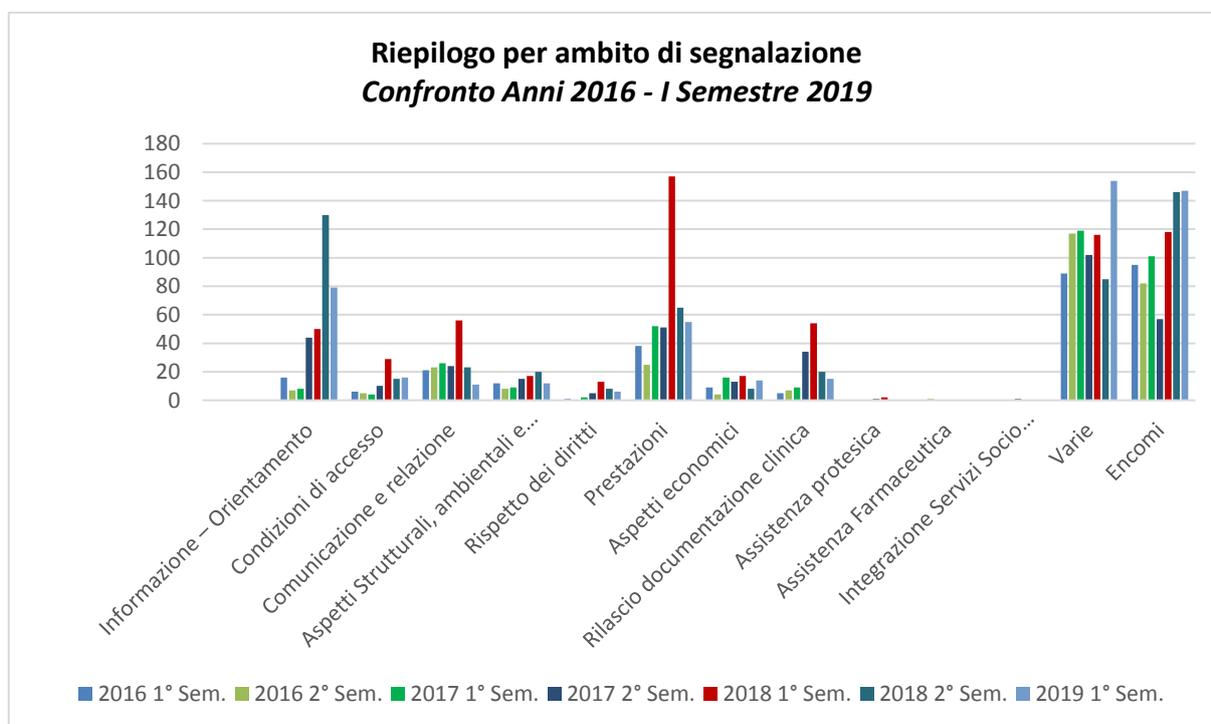


*Figura 5: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP*

## 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. 363). 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		2019
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
Informazione – Orientamento	16	7	8	44	50	130	79
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29	15	16
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56	23	11
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17	20	12
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13	8	6
Prestazioni	38	25	52	51	157	65	55
Aspetti economici	9	4	16	13	17	8	14
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54	20	15
Assistenza protesica	0	0	0	1	2	0	0
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0	0	0
Varie	89	117	119	102	116	85	154
Encomi	95	82	101	57	118	146	147



**Figura 6:** Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito – confronto Anni 2016 – I Semestre 2019)

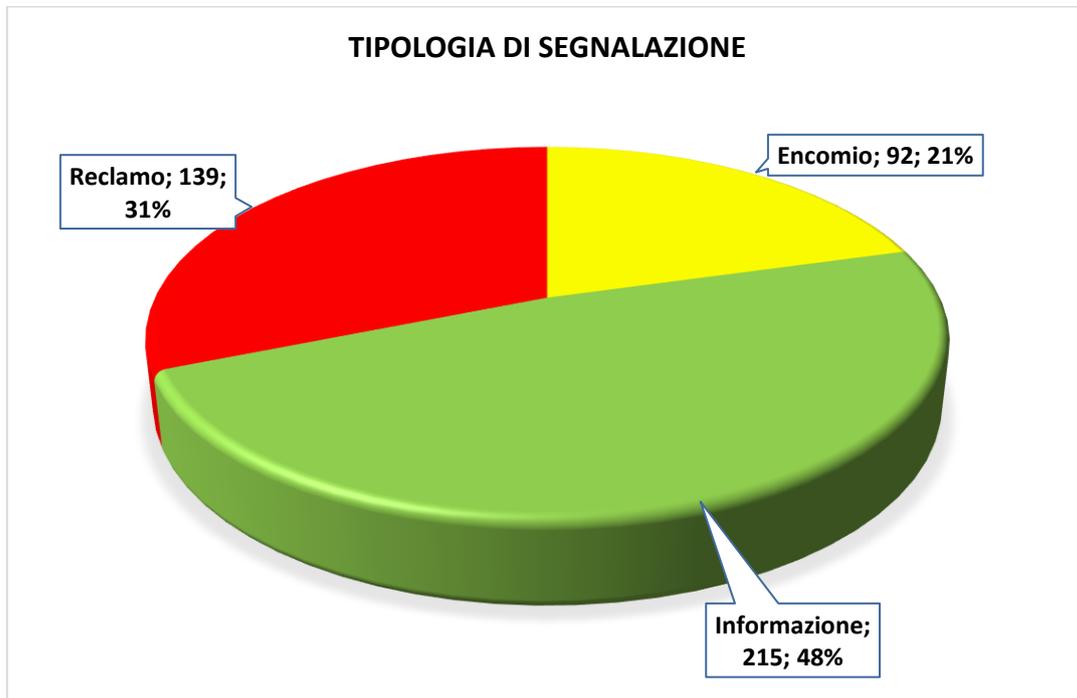
Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
<b>Informazione - Orientamento</b>							
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2	8	4
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15	100	43
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33	22	32
<b>Condizioni di accesso</b>							
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28	10	11
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0	2	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1	3	5
<b>Comunicazione e relazione</b>							
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48	21	11

2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7	2	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1	0	0
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>							
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3	0	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3	0	1
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11	20	11
<b>Rispetto dei diritti</b>							
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4	4	5
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9	4	1

2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
<b>Prestazioni</b>							
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57	20	20
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6	7	7
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61	12	10
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33	26	18
<b>Aspetti economici</b>							
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13	4	4
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4	4	10
<b>Rilascio doc. clinica</b>							
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14	12	11
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39	7	4
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1	1	0

2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
<b>Assistenza protesica</b>							
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1	0	0
Fornitura ausili	0	0	0	0	1	0	0
<b>Assistenza farmaceutica</b>							
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0	0	0
<b>Integrazione Servizi Socio Sanitari</b>							
Rapporti con MMG e PDF	0	0	0	0	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	1	0	0	0
<b>Varie</b>							
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116	85	154

2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
<b>Encomi</b>							
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4	1	2	2
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24	58	77	77
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59	67	68



**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. 363).

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
AFFARI GENERALI		4	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM		8	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR (REGIONE LOMBARDIA)			3
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE		8	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA		3	
ALTRA AREA SANITARIA BELGIOIOSO			3
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	1	11	2
ALTRA AREA SANITARIA DMP	1	39	3
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	1		
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI	2	14	2
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		4	
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	1	1	
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	1	3	
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI			2
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	2		
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)		11	6
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	5	18	16
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP		2	8
ANATOMIA PATOLOGICA		2	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	2	1	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE	1		1
CARDIOCHIRURGIA	2	1	1
CARDIOLOGIA	1	1	1
CHIRURGIA GENERALE 1		3	1
CHIRURGIA GENERALE 2	3		1
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	2		1
CHIRURGIA PEDIATRICA	1		
CHIRURGIA VASCOLARE	4		1
DERMATOLOGIA		2	2
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	1		5

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1	
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	2	6	4
ENDOCRINOLOGIA		1	
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA PEDIATRICA			1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA			2
ENDOSCOPIA RINOSINUSALE		1	
FARMACOLOGIA CLINICA		2	
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA			
MALATTIE INFETTIVE 1 (ex TROPICALI)	5	3	1
MALATTIE INFETTIVE 2			1
MEDICINA GENERALE I	11	3	3
MEDICINA GENERALE II	1		1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		3	
MEDICINA NUCLEARE		1	
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		2	
NEFROLOGIA		1	1
NEUROCHIRURGIA	1	3	
OCULISTICA		5	14
ODONTOSTOMATOLOGIA		2	3
ONCOLOGIA	3	6	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	3	3	7
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	10	7	8
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	3		
OTORINOLARINGOIATRIA	4	4	2
PATOLOGIA NEONATALE			1
PEDIATRIA	2	2	2
PNEUMOLOGIA	2	7	3
PRONTO SOCCORSO	3	3	8
PSICHIATRIA (ASST)			1
RADIODIAGNOSTICA	1	2	
RADIOLOGIA	1	1	1
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	2		1
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	2	1	
REUMATOLOGIA	2	2	2
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA			1
SOLVENTI		2	2
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE			2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	2	3	1
UROLOGIA	1	1	2

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

<b>STRUTTURA</b>	<b>Totale complessivo</b>
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
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

<b>STRUTTURA</b>	<b>Totale complessivo</b>
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
OSTETRICIA 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

## Distribuzione segnalazioni per Struttura

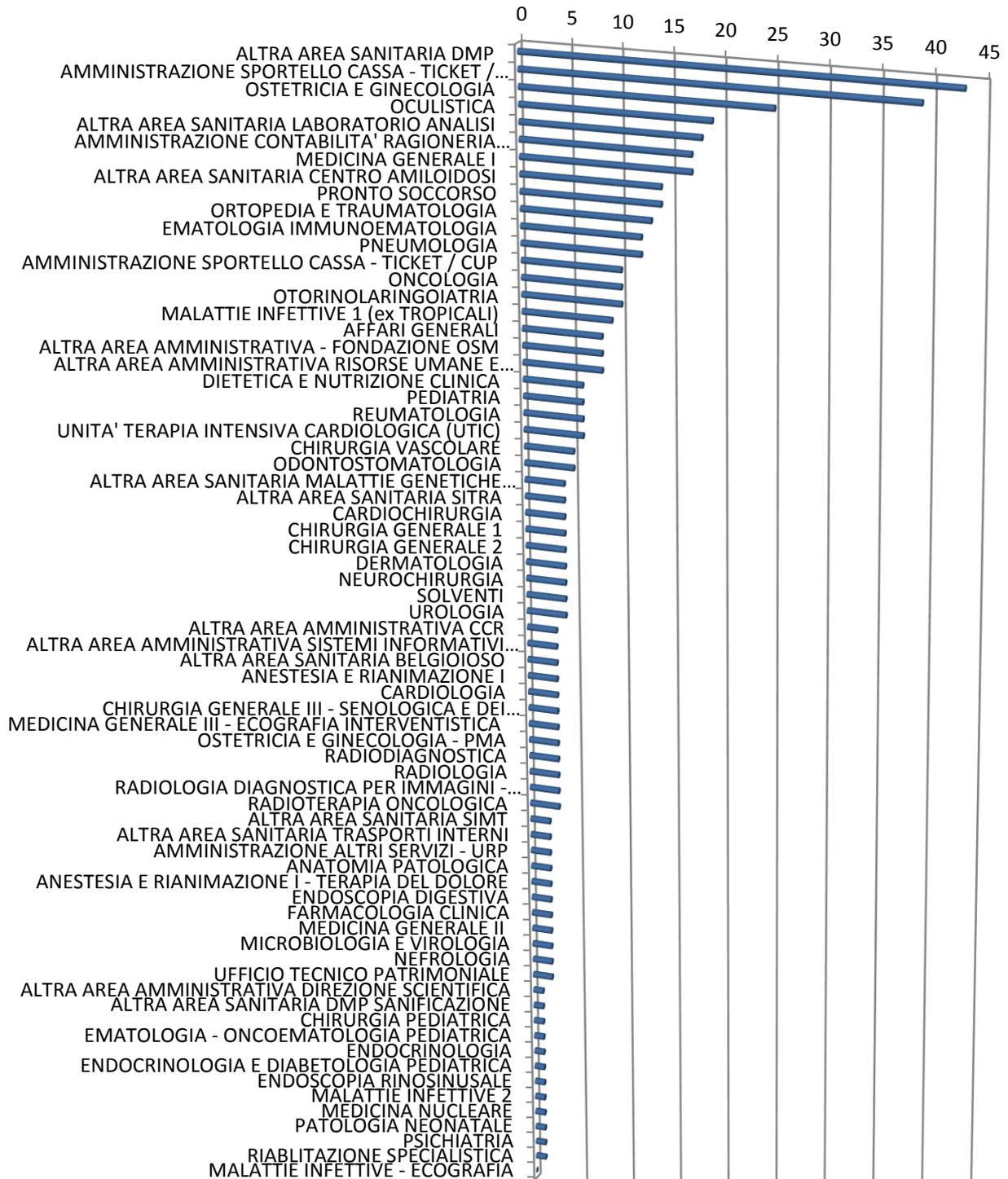


Figura 8: Distribuzione segnalazioni per Struttura

## 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 primo semestre 2019 le segnalazioni URP trasmesse alla valutazione del Servizio di Ascolto e Mediazione sono state 2:

- URP 431/18
- URP 40/19

### **ANALISI DELLE SEGNALAZIONI TELEFONICHE E ALLO SPORTELLO FRONT OFFICE**

#### **PERVENUTE PRESSO IL SERVIZIO URP**

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2019 sono giunte presso l’URP n. 1.932 segnalazioni telefoniche ed allo sportello *front office*.

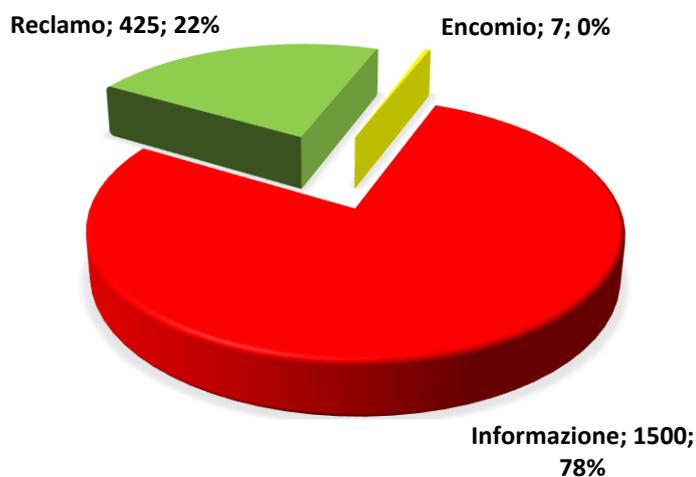
Le telefonate giunte all’ufficio comprendono richieste di informazioni o di numeri telefonici di riferimento, segnalazioni di disagi/disservizi, risolte nell’immediato o non notificate ufficialmente dall’utente.

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

<b>Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office</b>	<b>N° telefonate</b>
Richiesta informazioni	1500
Reclami generali	425 (*)
Encomi	7

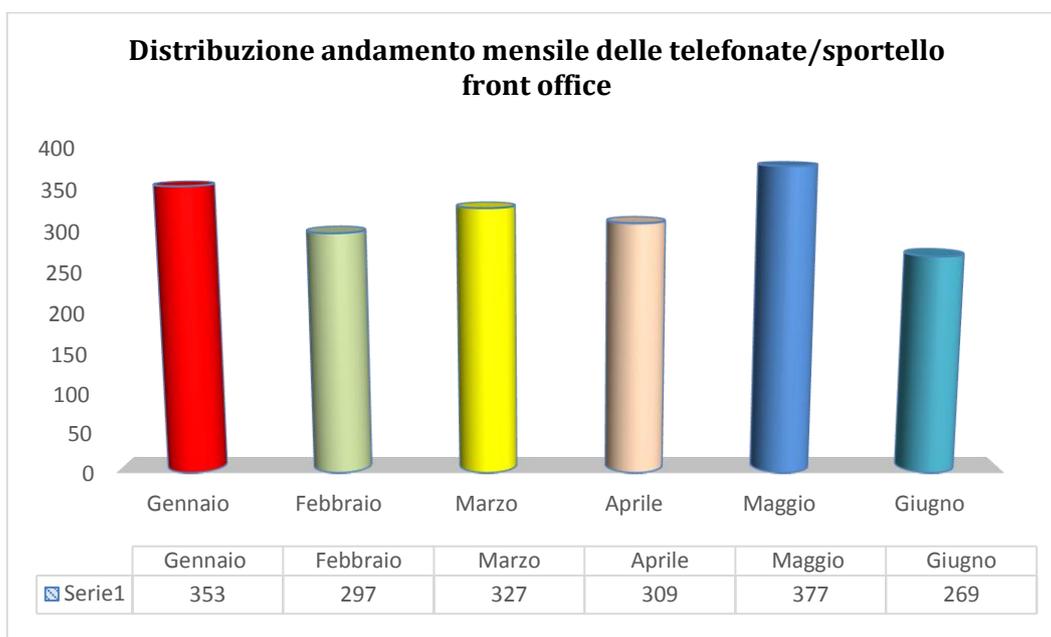
**(\*) Dato comprensivo di n° 134 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche**

## DISTRIBUZIONE DELLE SEGNALAZIONI TELEFONICHE / SPORTELLO FRONT OFFICE



**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	Encomio	Informazione	Reclamo	Totale complessivo
AFFARI GENERALI - UFFICIO ARCHIVIO E PROTOCOLLO		7		7
AFFARI GENERALI E SICUREZZA PATRIMONIALE		4	1	5
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP		88	18	106
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET/ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		471	34	505
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I		1		1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE		1		1
AVVOCATURA - LEGALE E CONTENZIOSO		1		1
CARDIOCHIRURGIA		3	3	6
CARDIOLOGIA		17	8	25
CCR (REGIONE LOMBARDIA)		18	13	31
CENTRO AMILOIDOSI		13	5	18
CHIRURGIA GENERALE I		4	6	10
CHIRURGIA GENERALE II		4	1	5
CHIRURGIA GENERALE II - CHIRURGIA BARIATRICA		1	1	2
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		3	1	4
CHIRURGIA PEDIATRICA		1		1
CHIRURGIA PLASTICA		2		2
CHIRURGIA VASCOLARE		4	3	7
DERMATOLOGIA		28	6	34
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA		3		3
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		3		3
DIREZIONE SCIENTIFICA		2		2
DMP - CENTRO NASCITE		1		1
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		31		31
ECONOMICO FINANZIARIA		41		41
EMATOLOGIA		20	42	62
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		11	6	17
IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)		1		1
INGEGNERIA CLINICA			1	1
INTRAMOENIA		33	5	38
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE		3	1	4

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo	Totale complessivo
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI	1	17		18
LABORATORIO GENETICA - TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE CARDIOVASCOLARI		8	2	10
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA		1		1
MALATTIE INFETTIVE I		6	8	14
MALATTIE INFETTIVE II - INFETTIVOLOGIA ED IMMUNOLOGIA		1		1
MEDICINA DEL LAVORO		2		2
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE		5	1	6
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE - PALESTRA			1	1
MEDICINA GENERALE I		30	23	53
MEDICINA GENERALE I - ENDOSCOPIA DIGESTIVA		11	1	12
MEDICINA GENERALE II		8	2	10
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		4		4
MEDICINA NUCLEARE		8	2	10
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		1		1
NEFROLOGIA DIALISI E TRAPIANTO		3	4	7
NEUROCHIRURGIA		9	3	12
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE		2		2
OCULISTICA		38	32	70
ODONTOSTOMATOLOGIA		12	2	14
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1		1
ONCOLOGIA MEDICA		7	1	8
ONCOLOGIA MEDICA - CURE PALLIATIVE		1		1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		32	72	104
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		50	12	62
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		9	2	11
OTORINOLARINGOIATRIA		26	3	29
PEDIATRIA		22	7	29
PNEUMOLOGIA		16	21	37
PRESIDENZA		7		7
PRESIDENZA - COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE		1		1
PRONTO SOCCORSO	2	14	10	26
PSICHIATRIA (ASST)		1		1
RADIOLOGIA		27	3	30
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		5	4	9

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo	Totale complessivo
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		13	4	17
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA		1		1
REUMATOLOGIA	2	26	9	37
RIANIMAZIONE I		1	4	5
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		13	2	15
SOLVENTI		4		4
STROKE UNIT			1	1
TECNICO PATRIMONIALE			1	1
UFFICIO CONVENZIONI		1		1
UFFICIO INFORMAZIONI			1	1
UFFICIO LEGALE E CONTENZIOSO		1		1
UFFICIO STRANIERI		5		5
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE		2		2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)		2		2
UROLOGIA		7	6	13
URP	2	27		29
VARIE		193	25	218

### **Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office**

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Informazione - Orientamento</b>				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		56	2
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		381	47
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		162	11

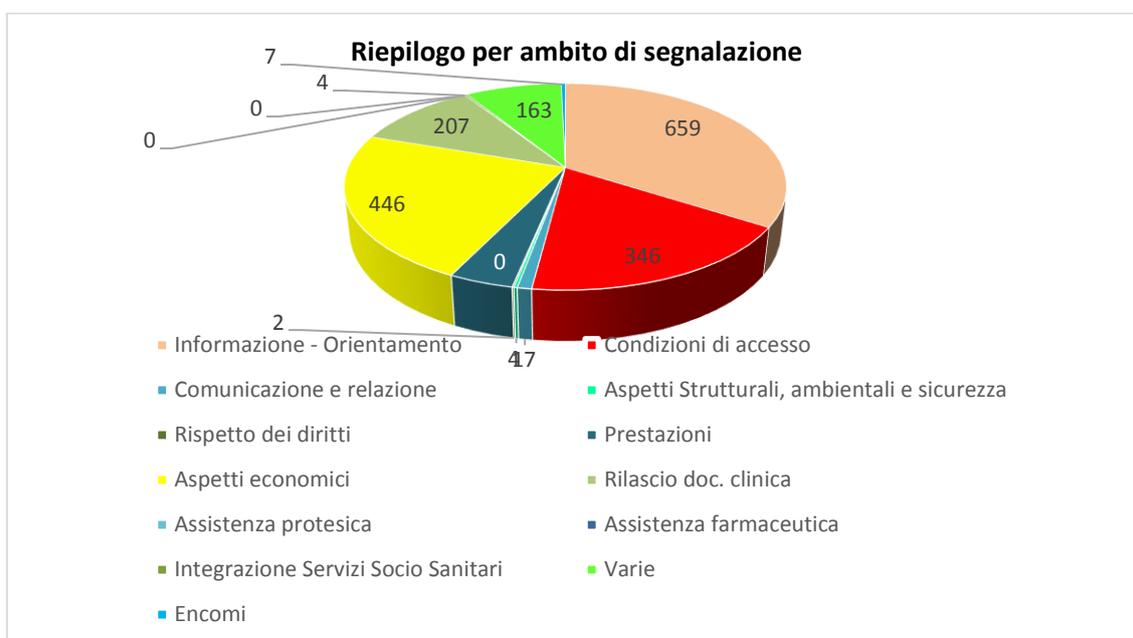
Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Condizioni di accesso</b>				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		236	109
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b			
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c			1
<b>Comunicazione e relazione</b>				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			17
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	3b			
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	3c			
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	4a			1
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			1
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c			2
<b>Rispetto dei diritti</b>				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a			2
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Prestazioni</b>				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		15	40
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			5
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			4
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			13
<b>Aspetti economici</b>				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		54	
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		368	24
<b>Rilascio doc. clinica</b>				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		63	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		5	134
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c		1	3
<b>Assistenza protesica</b>				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
<b>Assistenza farmaceutica</b>				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Integrazione Servizi Socio Sanitari</b>				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b		4	
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
<b>Varie</b>				
Segnalazioni varie	12		155	8
<b>Encomi</b>				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	13a			
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	13b	3		
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	13c	4		
<b>TOTALE Segnalazioni</b>			<b>1932</b>	

## Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 1° Semestre
	TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	659
Condizioni di accesso	346
Comunicazione e relazione	17
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	4
Rispetto dei diritti	2
Prestazioni	77
Aspetti economici	446
Rilascio doc. clinica	207
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	4
Varie	163
Encomi	7



**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. 280 contro le n. 270 richieste di rimborso ticket, del semestre precedente, così distribuite.

