

Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 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 Luglio e Dicembre 2019, l'URP ha ricevuto n. 319 segnalazioni (- 44 rispetto al I semestre 2019 con un decremento del 12%)

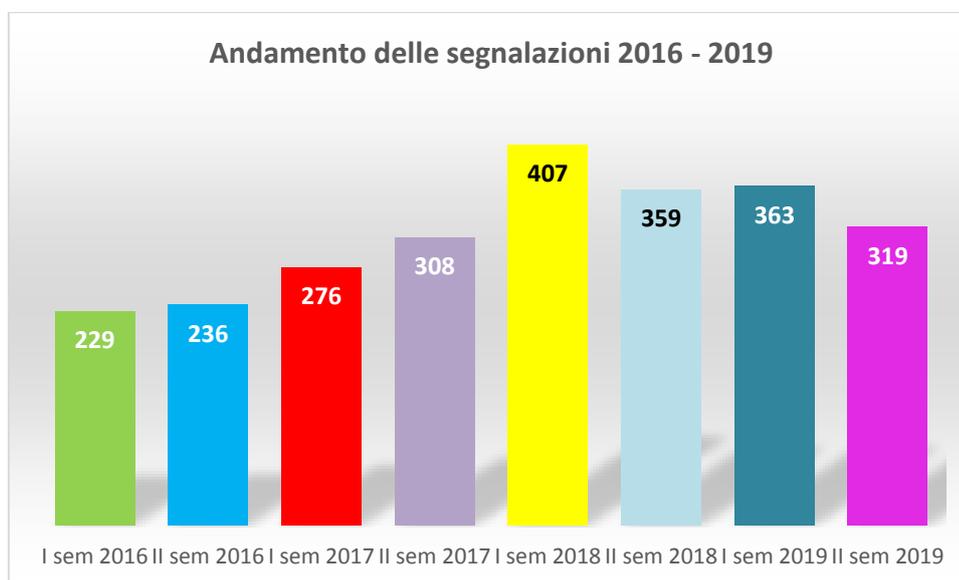


Figura 1: Andamento delle segnalazioni 2016 – 2019

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 e la legittimazione ad avere informazioni dell'istante, le segnalazioni medesime vengono archiviate senza dare un riscontro scritto conclusivo. Nel corso del secondo semestre 2019, risultano senza integrazione istruttorio, e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente, n. 103 segnalazioni.

Risultano, inoltre, nel corso del secondo semestre 2019, senza risposta all'Utente n. 7 segnalazioni. Si tratta di casi in cui le risposte sono state inviate direttamente dalle Strutture competenti, di segnalazioni anonime (che, da procedura aziendale, vengono gestite per la verifica dell'eventuale criticità segnalata ma non riscontrate all'utente) e di segnalazioni ritirate/annullate dall'Utente.

Si aggiungono n. 1386 segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni (- 546 rispetto al I semestre 2019 con un decremento del 28%).

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

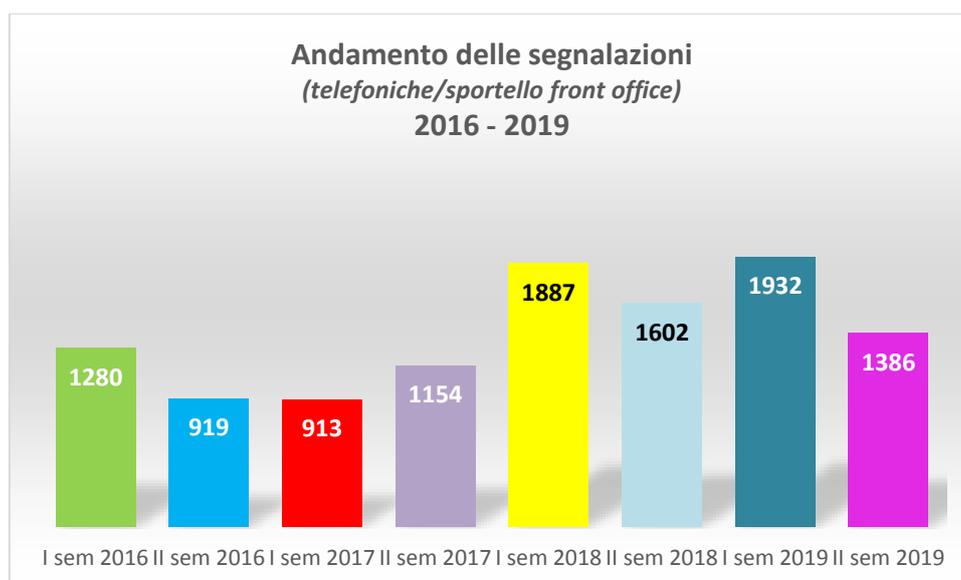


Figura 2: Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office 2016 – 2019

Sono state individuate n. 5 azioni di miglioramento e più precisamente:

- UOC Radiologia URP 364-19 – Rettifica procedura per esecuzione cistouretragrafia
- UOC Dermatologia URP 373-19 – Predisposizione informativa corretta per utenza
- UOC Pronto Soccorso URP 553-19 – Ripristino linea demarcazione sportello
- UOC Endoscopia Digestiva URP 570-19 – Pubblicazione sul sito della Fondazione il “Modulo per l’acquisizione del consenso informato alle Procedure Diagnostico e/o Terapeutiche”, prima non presente

- UOC Ortopedia e Traumatologia URP 579-19 – Modifica note a disposizione del CCR per alcune tipologie di prestazione

Andamento mensile delle segnalazioni

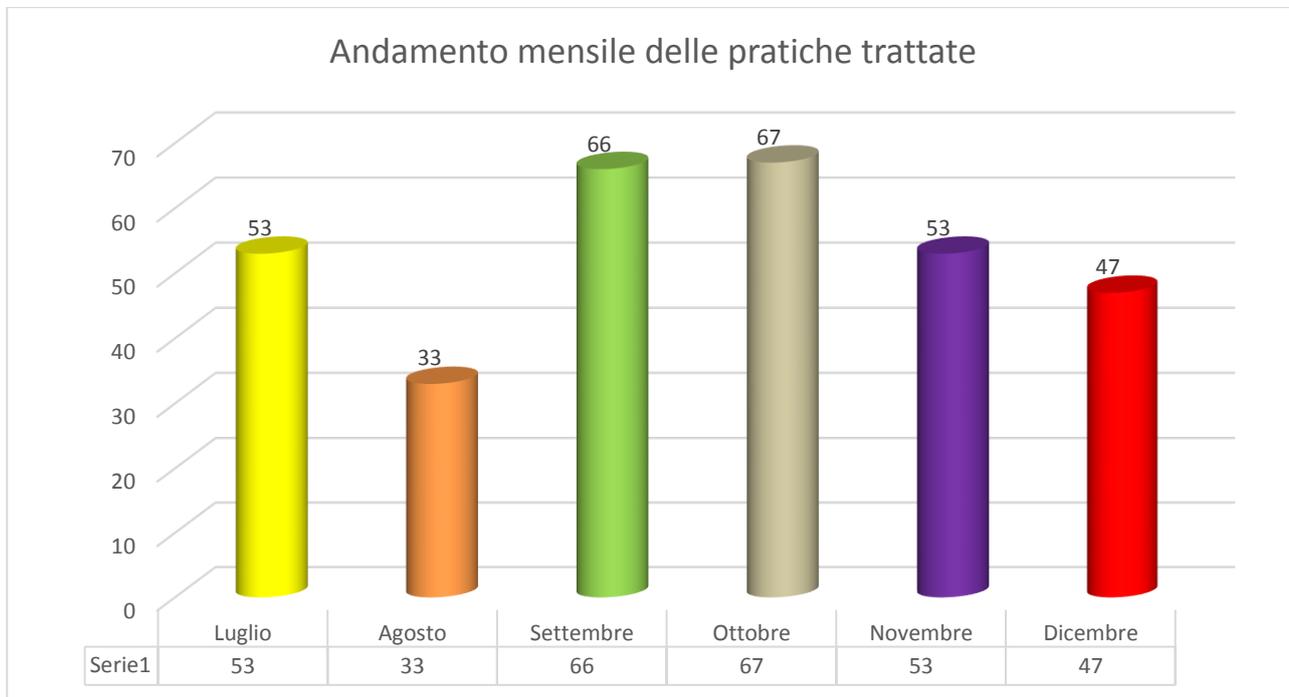


Figura 3: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

Stratificazione del campione:

- Per genere

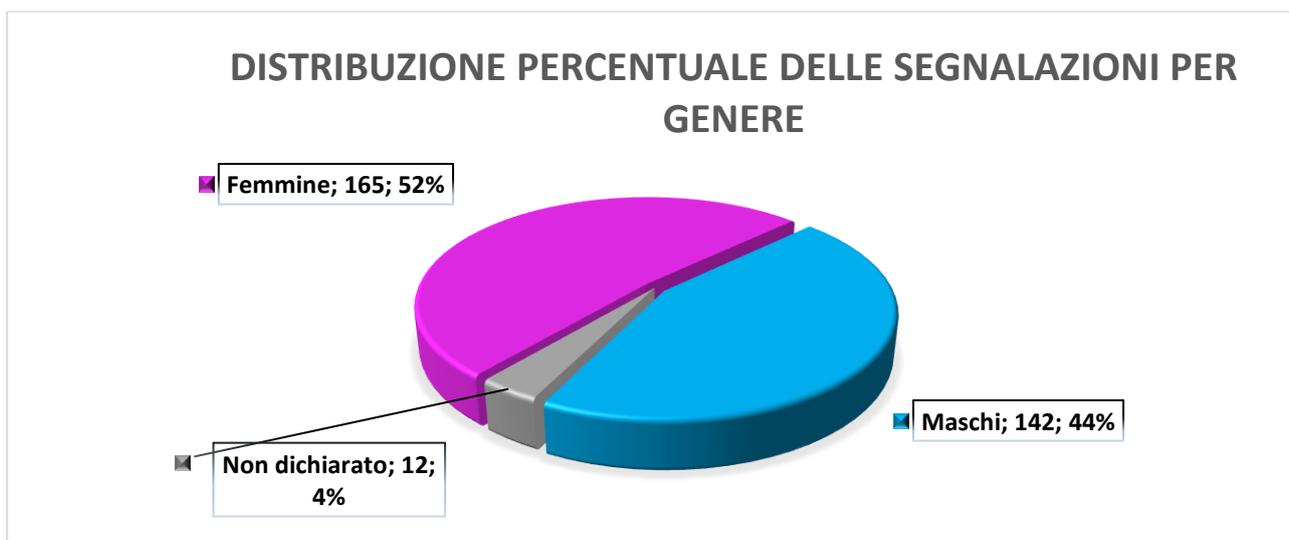


Figura 4: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

Modalità di segnalazione

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

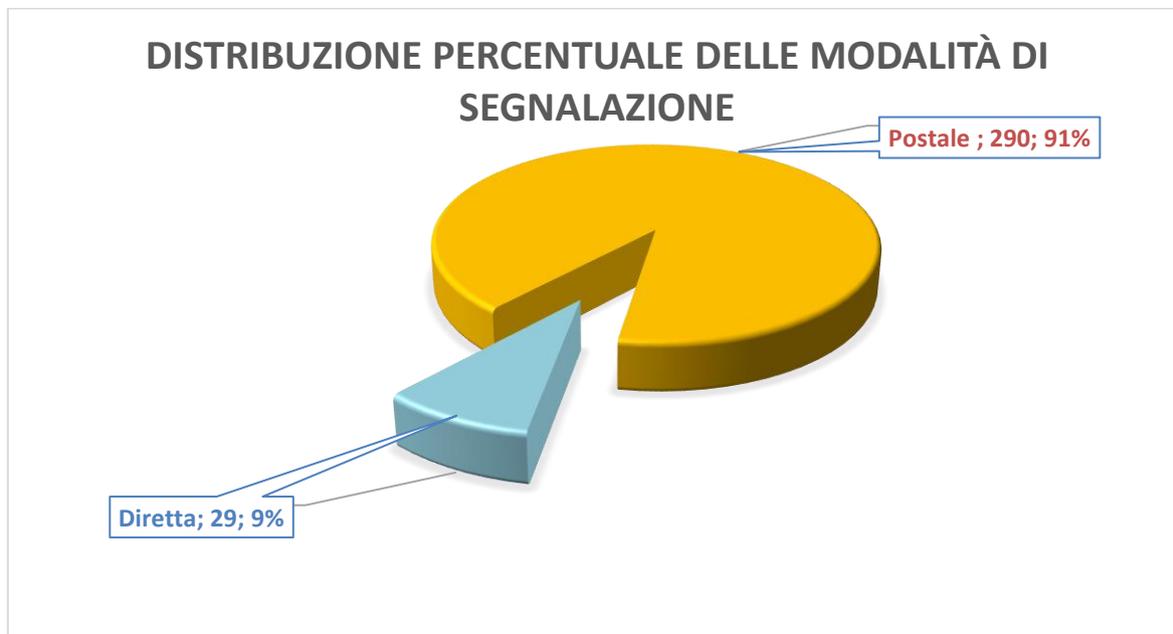


Figura 5: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

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. 319). È stata effettuata una analisi statistica descrittiva delle variabili individuate per ambiti oggetto di segnalazione, stratificato per le UU.OO 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.						
Informazione – Orientamento	16	7	8	44	50	130	79	68
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29	15	16	7
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56	23	11	4
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17	20	12	12
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13	8	6	9
Prestazioni	38	25	52	51	157	65	55	51
Aspetti economici	9	4	16	13	17	8	14	12
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54	20	15	32
Assistenza protesica	0	0	0	1	2	0	0	0
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0	0	0	0
Varie	89	117	119	102	116	85	154	121
Encomi	95	82	101	57	118	146	147	149

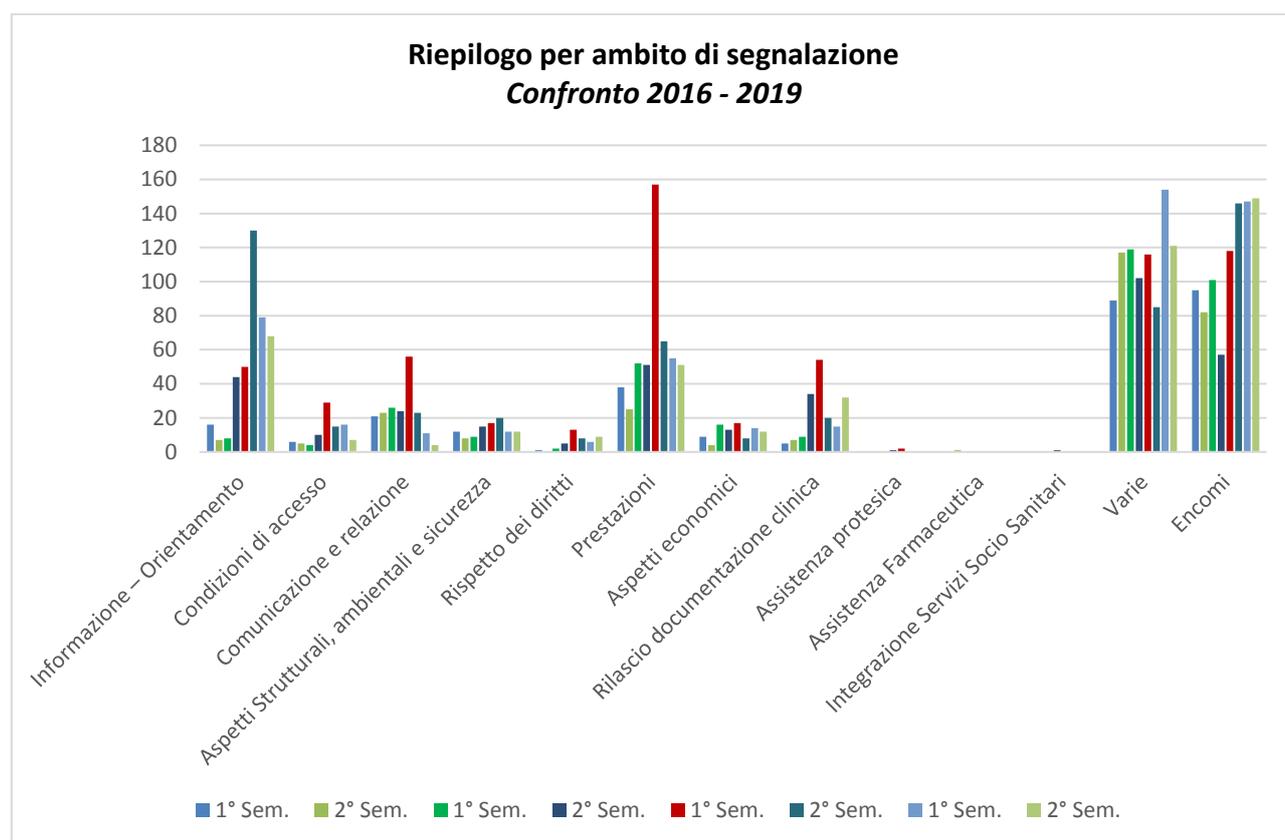


Figura 6: Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito – confronto Anni 2016 - 2019)

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019	
	I sem	II sem						
Informazione - Orientamento								
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2	8	4	1
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15	100	43	56
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33	22	32	11
Condizioni di accesso								
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28	10	11	6
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0	2	0	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1	3	5	1
Comunicazione e relazione								
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48	21	11	4
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7	2	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1	0	0	0
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza								
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3	0	0	1

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019	
	I sem	II sem						
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3	0	1	4
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11	20	11	7
Rispetto dei diritti								
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4	4	5	6
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9	4	1	3
Prestazioni								
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57	20	20	20
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6	7	7	2
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61	12	10	8
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33	26	18	21
Aspetti economici								
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13	4	4	5
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4	4	10	7
Rilascio doc. clinica								
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14	12	11	22

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019	
	I sem	II sem						
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39	7	4	9
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1	1	0	1
Assistenza protesica								
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1	0	0	0
Fornitura ausili	0	0	0	0	1	0	0	0
Assistenza farmaceutica								
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari								
Rapporti con MMG e PDF	0	0	0	0	0	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie								
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116	85	154	121
Encomi								
Encomi all'Ente	2	4	5	4	1	2	2	2
Encomi al personale medico	50	40	50	24	58	77	77	77

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019	
	I sem	II sem						
Encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59	67	68	70

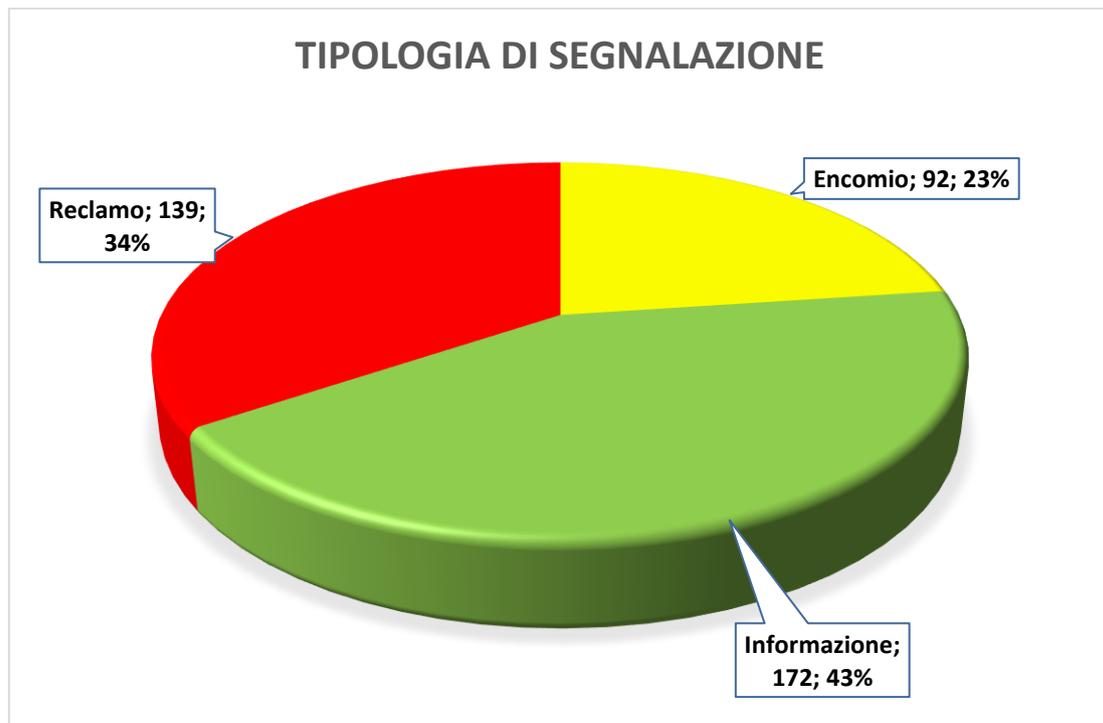


Figura 7: Divisione per tipologia di segnalazione

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. 319).

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
AFFARI GENERALI		1	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	1	11	2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR			7
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE		6	5
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA		4	
ALTRA AREA SANITARIA BELGIOIOSO	5		
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	1	5	1

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
ALTRA AREA SANITARIA DMP	2	20	1
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE			2
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI	1	7	
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		2	2
ALTRA AREA SANITARIA SIMT		1	
ALTRA AREA SANITARIA SITRA		2	
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	3		
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)	1	15	1
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	2	20	13
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP		1	4
ANATOMIA PATOLOGICA		1	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	5	1	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	2		1
CARDIOCHIRURGIA	2	1	
CARDIOLOGIA	3	2	5
CHIRURGIA GENERALE 1	6	4	2
CHIRURGIA GENERALE 2	1	4	5
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	2	2	1
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE		1	
DERMATOLOGIA	1	4	2
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA			1
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1	
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	3	4	4
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2	2	2
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	2		
MALATTIE INFETTIVE 1 (ex TROPICALI)	1		2
MEDICINA GENERALE I	5	2	4
MEDICINA GENERALE II	2		1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	2		
MEDICINA NUCLEARE		1	
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		1	
NEFROLOGIA		1	
NEUROCHIRURGIA	6	2	3
NEUROLOGIA		1	
OCULISTICA			12
ODONTOSTOMATOLOGIA		4	2
ONCOLOGIA	5	2	1

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6	6	10
OSTETRICA E GINECOLOGIA	7	6	2
OSTETRICA E GINECOLOGIA - PMA		1	
OTORINOLARINGOIATRIA	3	1	7
PATOLOGIA NEONATALE	1		1
PEDIATRIA		3	2
PNEUMOLOGIA	1		3
PRONTO SOCCORSO	5	2	8
RADIODIAGNOSTICA		3	2
RADIOLOGIA		2	9
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	1		
REUMATOLOGIA		2	1
SOLVENTI		6	1
STROKE UNIT			1
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE			1
UROLOGIA	2	4	4

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

UOC/UOSD/UOS	Totale complessivo
AFFARI GENERALI	2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	14
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR	7
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE	11
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA	4
ALTRA AREA SANITARIA BELGIOIOSO	5
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	7
ALTRA AREA SANITARIA DMP	23
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	2
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI	8
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	4
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	1
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	2
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	3
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)	17
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	35
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP	5
ANATOMIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	6

UOC/UOSD/UOS	Totale complessivo
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	3
CARDIOCHIRURGIA	3
CARDIOLOGIA	10
CHIRURGIA GENERALE 1	12
CHIRURGIA GENERALE 2	10
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	5
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	1
DERMATOLOGIA	7
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	1
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	11
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	6
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	2
MALATTIE INFETTIVE 1 (ex TROPICALI)	3
MEDICINA GENERALE I	11
MEDICINA GENERALE II	3
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	2
MEDICINA NUCLEARE	1
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	1
NEFROLOGIA	1
NEUROCHIRURGIA	11
NEUROLOGIA	1
OCULISTICA	12
ODONTOSTOMATOLOGIA	6
ONCOLOGIA	8
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	22
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	15
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	1
OTORINOLARINGOIATRIA	11
PATOLOGIA NEONATALE	2
PEDIATRIA	5
PNEUMOLOGIA	4
PRONTO SOCCORSO	15
RADIODIAGNOSTICA	5
RADIOLOGIA	11
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	1
REUMATOLOGIA	3
SOLVENTI	7
STROKE UNIT	1
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE	1
UROLOGIA	10

Distribuzione segnalazioni per Struttura

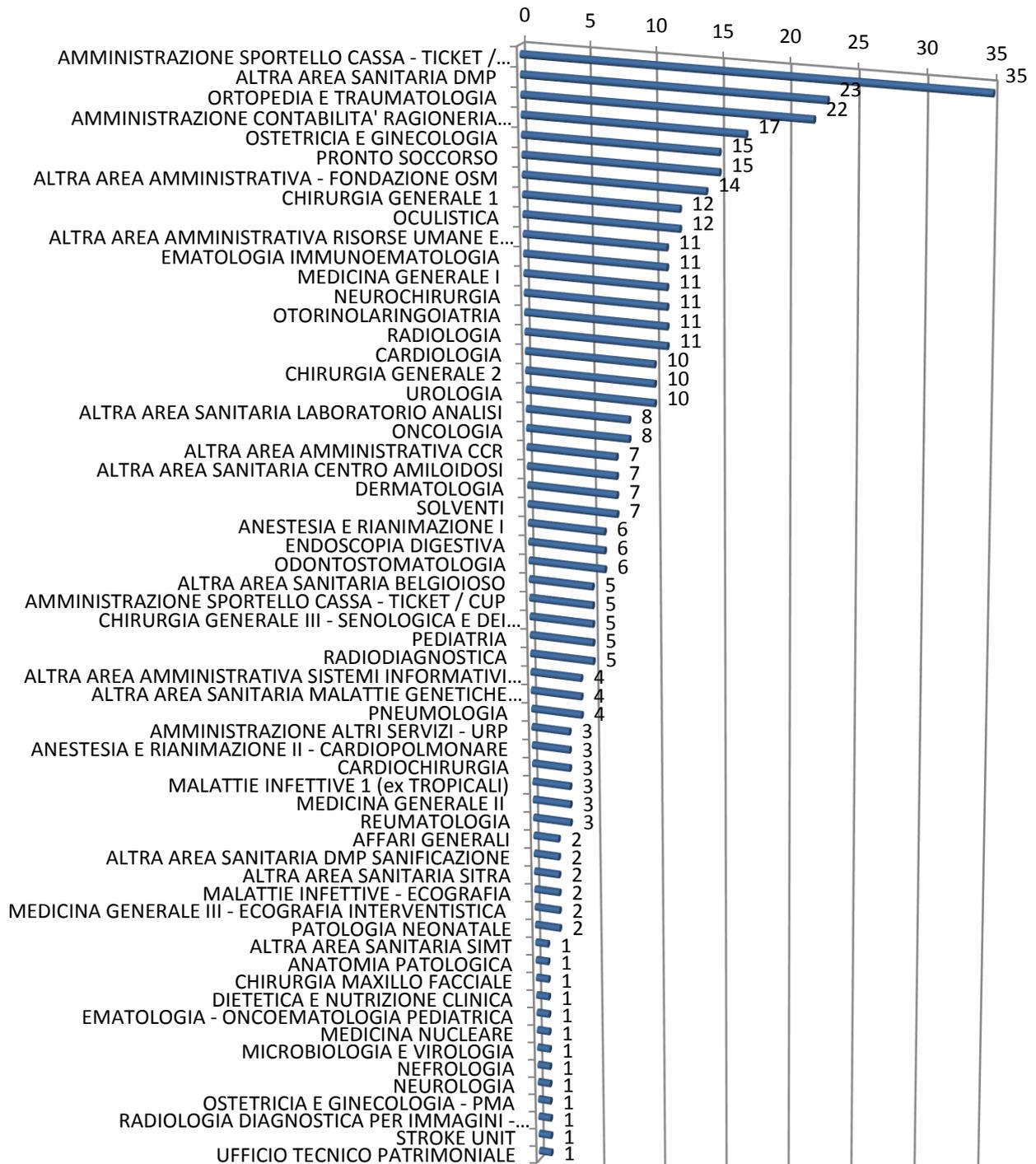


Figura 8: Distribuzione segnalazioni per Struttura

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

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2019 sono giunte presso l'URP n. 1.386 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.

Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office	N° telefonate
Richiesta informazioni	1078
Reclami generali	296
Encomi	12



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

Andamento mensile delle telefonate/sportello front office

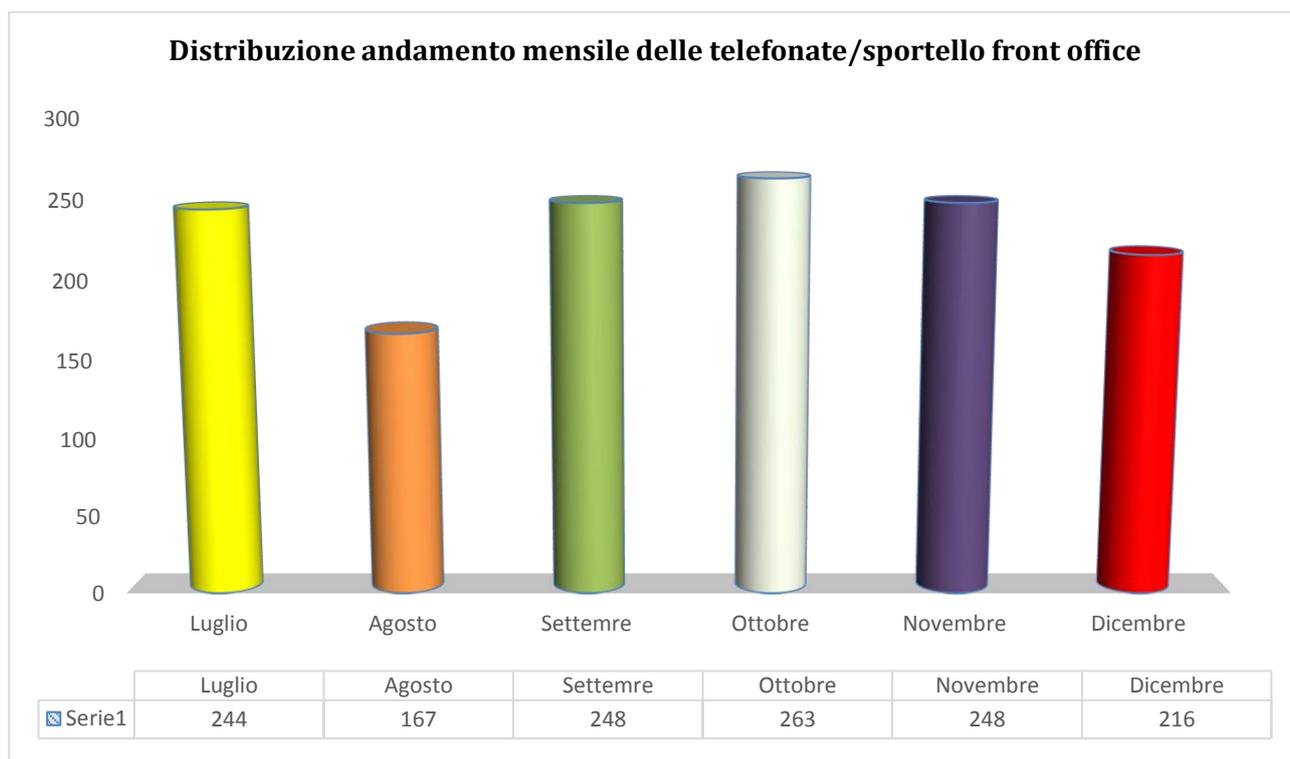


Figura 10: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate/sportello front office

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

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
AFFARI GENERALI E SICUREZZA PATRIMONIALE		3		3
AMMINISTRAZIONE SPORTELLLO CASSA - TICKET / CUP		58	9	67
AMMINISTRAZIONE SPORTELLLO CASSA - TICKET/ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		391	12	403
CARDIOLOGIA		5	7	12
CCR		19	13	32
CENTRALINO			1	1
CENTRO AMILOIDOSI		8	5	13
CHIRURGIA GENERALE I		5	1	6
CHIRURGIA GENERALE II		3	2	5
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		3		3
CHIRURGIA PLASTICA			1	1

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
CHIRURGIA VASCOLARE		1		1
DERMATOLOGIA		10	5	15
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA		2		2
DIREZIONE AMMINISTRATIVA		1		1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		4		4
DMP - CENTRO NASCITE		1		1
DMP - SERVIZIO NECROSCOPICO CAMERA MORTUARIA			1	1
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		19		19
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA			2	2
ECONOMICO FINANZIARIA		36	2	38
EMATOLOGIA		4	14	18
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA		1	2	3
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		11	16	27
INTRAMOENIA		29	12	41
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE		1		1
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		14		14
LABORATORIO GENETICA - TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE CARDIOVASCOLARI	1	5	1	7
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		1		1
MALATTIE INFETTIVE I	2	7	4	13
MALATTIE INFETTIVE II		1		1
MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA		1		1
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE		3		3
MEDICINA GENERALE I		13	10	23
MEDICINA GENERALE II		3		3
MEDICINA LEGALE		1		1
MEDICINA NUCLEARE		3		3
NEFROLOGIA DIALISI E TRAPIANTO		1		1

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
NEFROLOGIA, DIALISI E TRAPIANTO		2		2
NEONATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE			2	2
NEUROCHIRURGIA		4	10	14
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE		1		1
OCULISTICA		29	21	50
ODONTOSTOMATOLOGIA		8	3	11
ONCOLOGIA MEDICA		5		5
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	23	59	83
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		13	7	20
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		3	3	6
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PRONTO SOCCORSO			1	1
OTORINOLARINGOIATRIA		12	5	17
OTORINOLARINGOIATRIA - CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE		1		1
PEDIATRIA		11	7	18
PNEUMOLOGIA		6	2	8
PRESIDENZA		8		8
PRESIDIO DI BELGIOIOSO		3		3
PRONTO SOCCORSO	2	7	5	14
PROVVEDITORATO ECONOMATO		1		1
PSICHIATRIA		2		2
RADIOLOGIA		21	2	23
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		2	1	3
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		7	1	8
REUMATOLOGIA		7	6	13
RIANIMAZIONE I		1	1	2
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		26	1	27
SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (S.I.M.T.)		1		1

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
SIMT - CLV		1		1
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI		1		1
SOLVENTI		1		1
TECNICO PATRIMONIALE		1		1
UFFICIO LEGALE E CONTENZIOSO		2		2
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	6	32		38
UFFICIO STRANIERI		6		6
UFFICIO TECNICO		1	1	2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA		1		1
UROLOGIA		2	3	5
VARIE		158	35	193

Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<i>Informazione - Orientamento</i>				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		75	
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		124	23
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		117	9
<i>Condizioni di accesso</i>				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		179	72
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b		1	
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c		3	

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			5
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			2
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			1
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c		2	5
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a		2	4
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		6	44
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			1
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			2
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			4

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		46	1
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		307	10
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		3	
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		5	88
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c			9
Assistenza protesica				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			
Integrazione Servizi Socio Sanitari				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b			
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 2° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Varie				
Segnalazioni varie	12		180	16
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	13a	6		
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	13b	4		
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	13c	2		
TOTALE Segnalazioni			1386	

Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2019 2° Semestre
	TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	348
Condizioni di accesso	255
Comunicazione e relazione	5
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	10
Rispetto dei diritti	6
Prestazioni	57
Aspetti economici	364
Rilascio doc. clinica	133
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0
Varie	196
Encomi	12

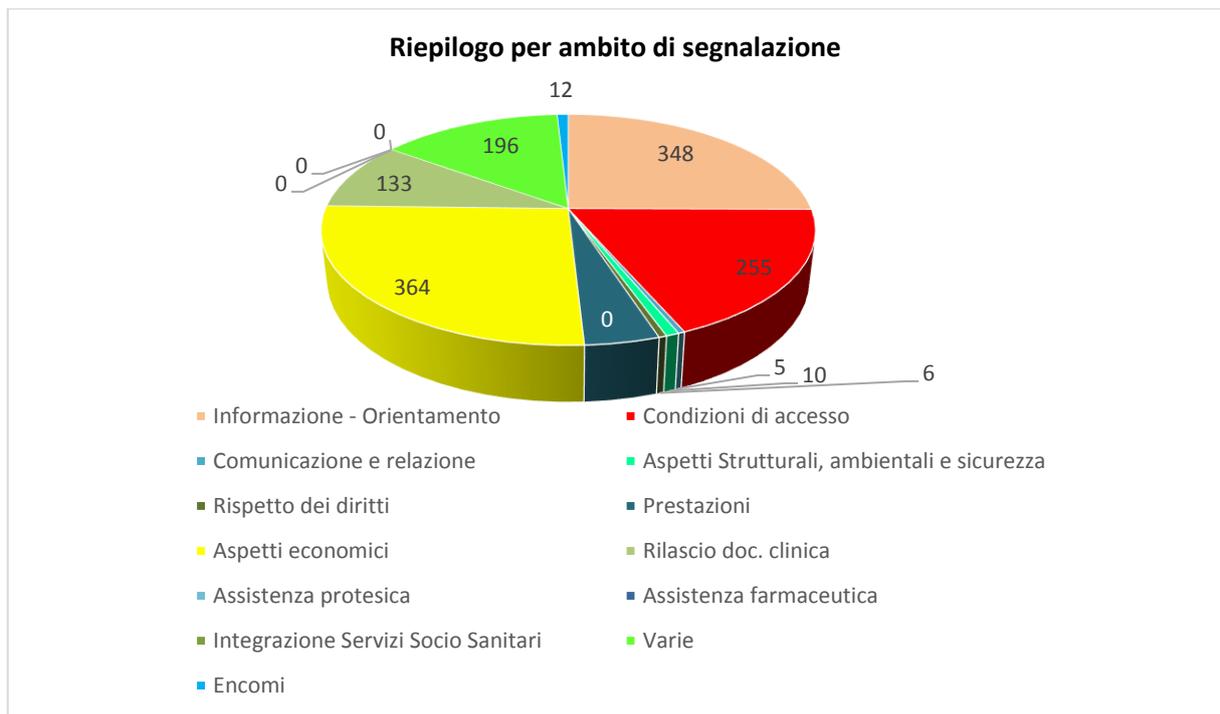


Figura 11: Riepilogo per ambito di segnalazione

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 raccolta 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. 226 contro le n. 280 richieste di rimborso ticket, del semestre precedente, così distribuite.

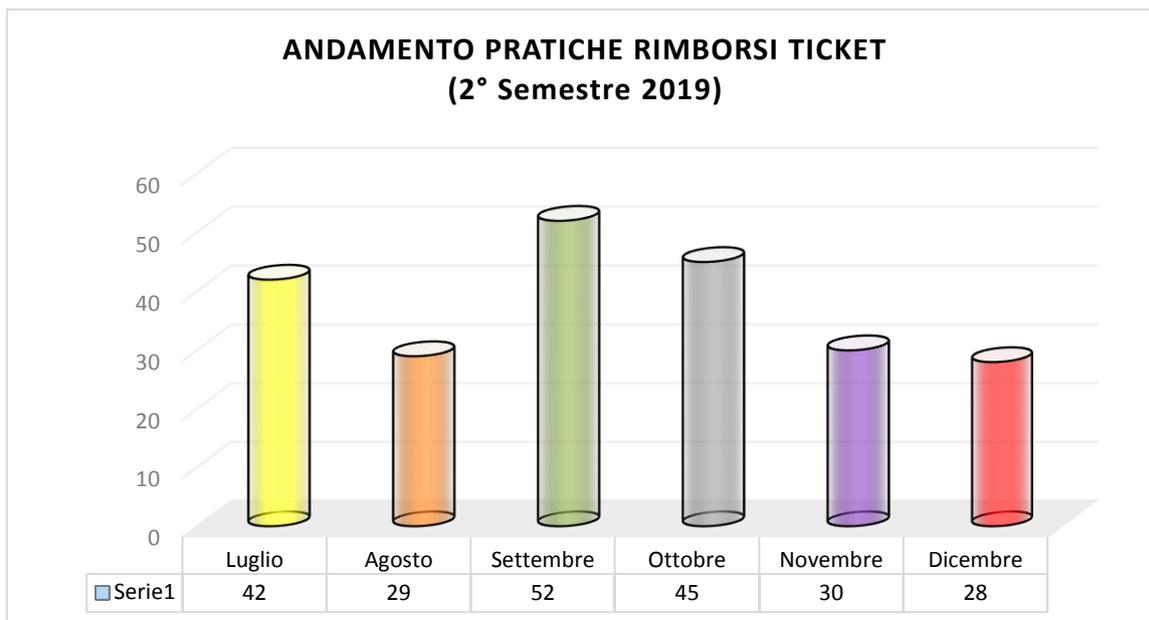


Figura 12: Andamento pratiche rimborsi ticket

ANALISI DEI RECLAMI PER RITARDI NELLA CONSEGNA DI CARTELLE CLINICHE PERVENUTE ALL' URP

Il dato relativo alle segnalazioni per reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (n.296) è comprensivo di n° 88 segnalazioni relative a ritardi (conseguenti a mancata chiusura della cartella clinica) nella consegna delle cartelle cliniche così distribuite:

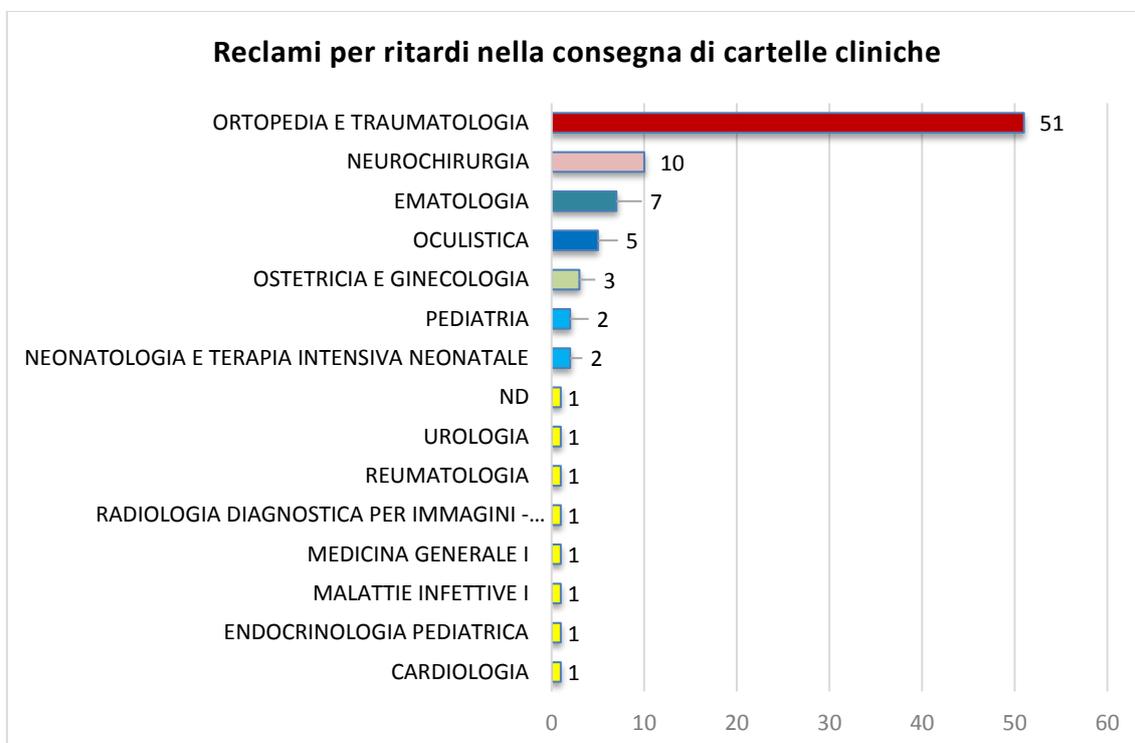


Figura 13: Segnalazioni per ritardi nella consegna di cartelle cliniche