

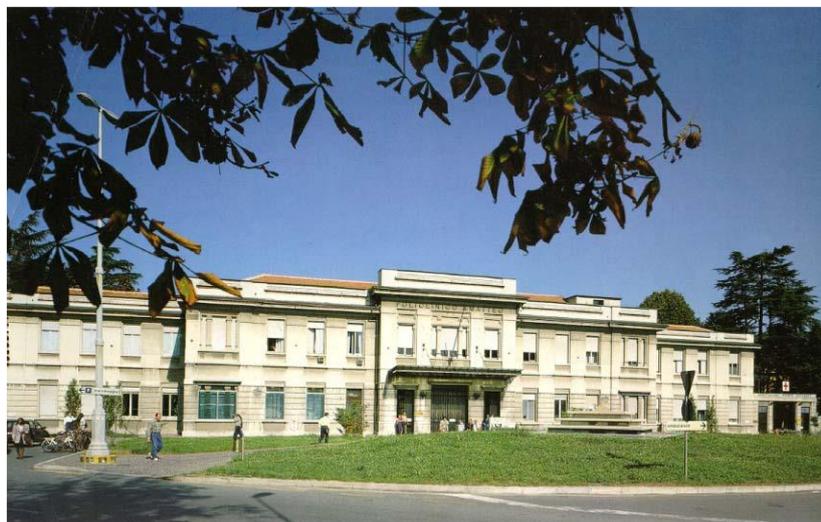


Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia



Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2020



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 2020, l'URP ha ricevuto n. 453 segnalazioni (+ 134 rispetto al II semestre 2019 con un incremento del 42%)

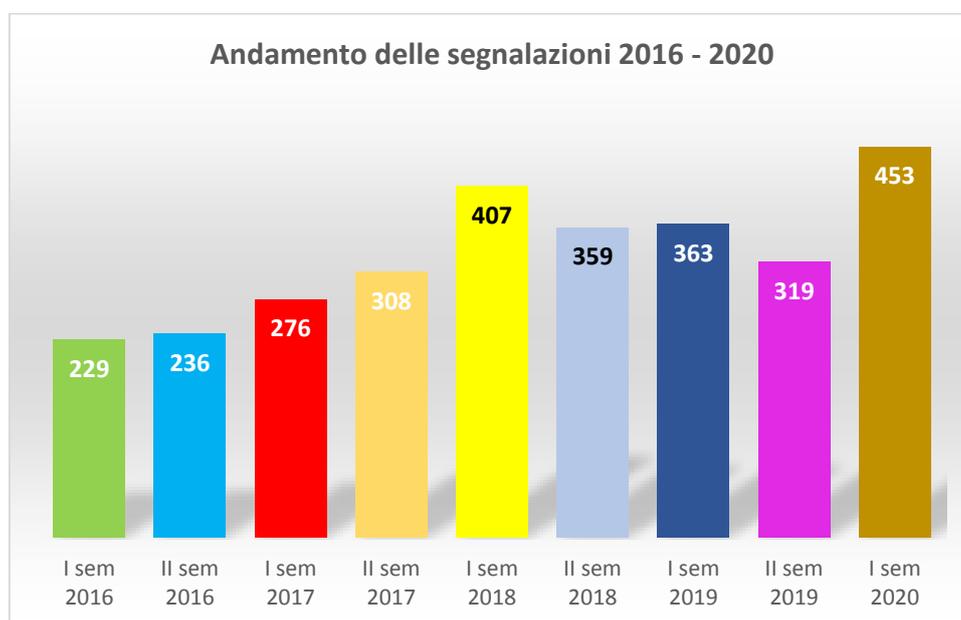


Figura 1: Andamento delle segnalazioni 2016 – 2020

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 primo semestre 2020, risultano senza integrazione istruttoria, e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente, n. 87 segnalazioni.

Risultano, inoltre, nel corso del primo semestre 2020, senza risposta all'Utente n. 31 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 ritratte/annullate dall'Utente.

Si aggiungono n. 1407 segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni (+ 21 rispetto al II semestre 2019) con un incremento del 1%).

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

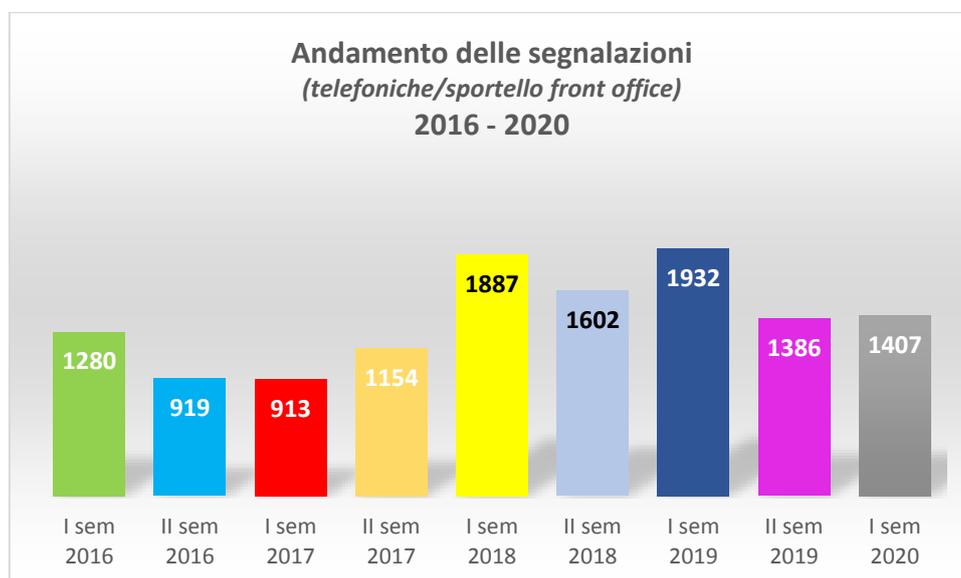


Figura 2: Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office 2016 – 2020

Data Breach

In ottemperanza alle previsioni di cui alla Istruzione Operativa n. 065.2 - *Gestione notifica di eventi di data breach* - nel primo semestre 2020 sono stati notificati n. 3 *data breach* correlati alle segnalazioni formalizzate.

Sono state individuate n. 2 azioni di miglioramento e più precisamente:

UOC Oculistica URP 55-20 – Predisposizione informativa relativa alla possibilità di prenotare piccoli interventi tramite e-mail

UOC Radiologia URP 395-20 – Disattivazione del numero telefonico interno della Segreteria (3376) non più attivo

Andamento mensile delle segnalazioni

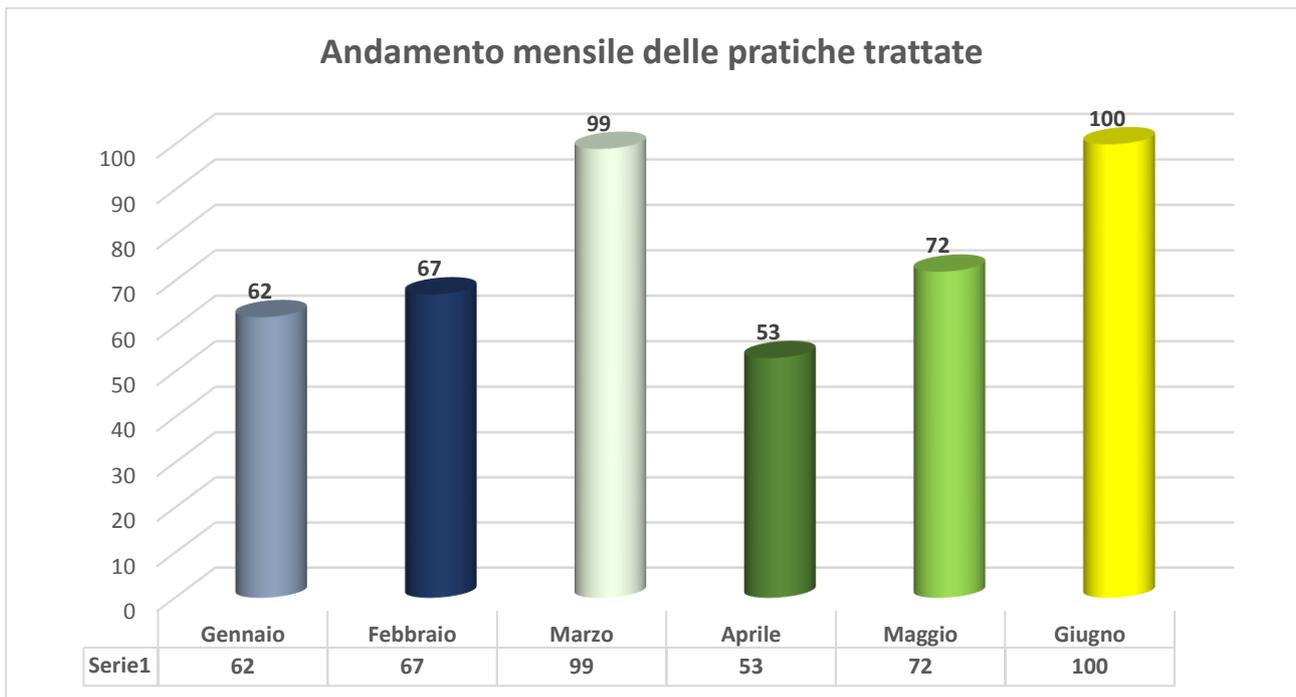


Figura 3: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

Stratificazione del campione:

- Per genere

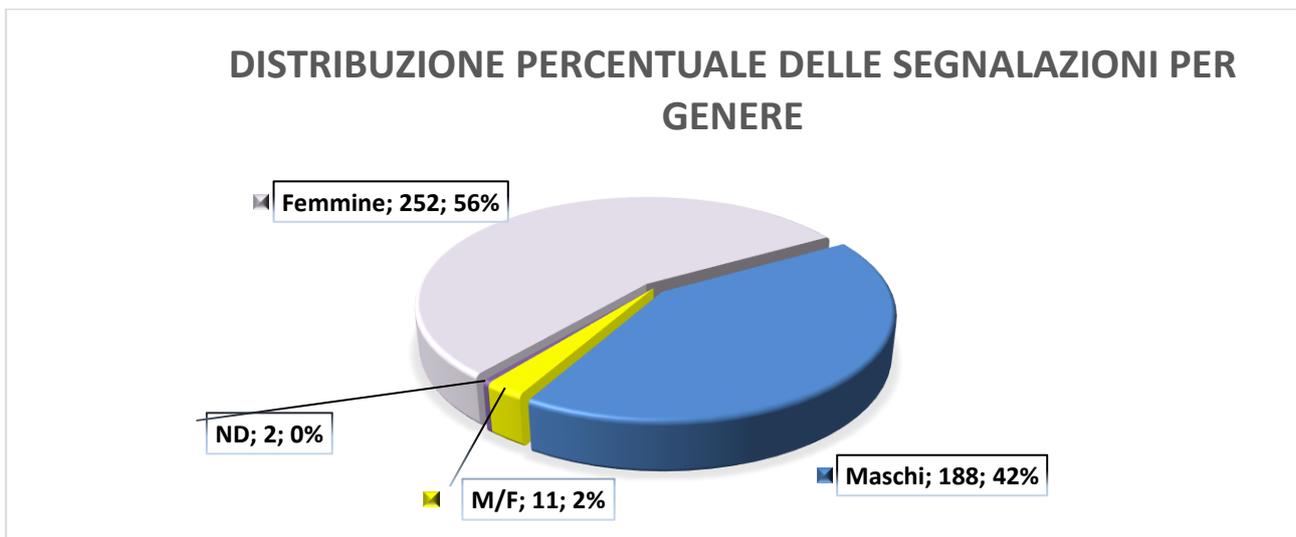


Figura 4: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

Modalità di segnalazione

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

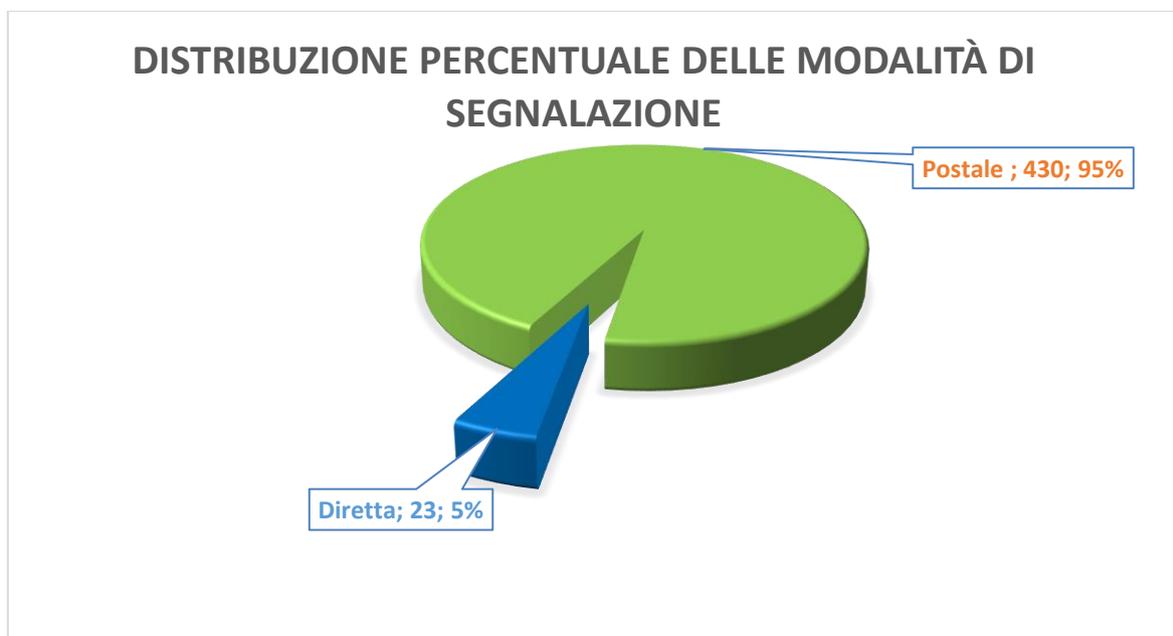


Figura 5: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

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. 453). 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		2020
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.						
Informazione – Orientamento	16	7	8	44	50	130	79	68	63
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29	15	16	7	13
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56	23	11	4	17
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17	20	12	12	21
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13	8	6	9	5
Prestazioni	38	25	52	51	157	65	55	51	38
Aspetti economici	9	4	16	13	17	8	14	12	6
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54	20	15	32	19
Assistenza Protetica	0	0	0	1	2	0	0	0	1
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Varie	89	117	119	102	116	85	154	121	267
Encomi	95	82	101	57	118	146	147	149	151

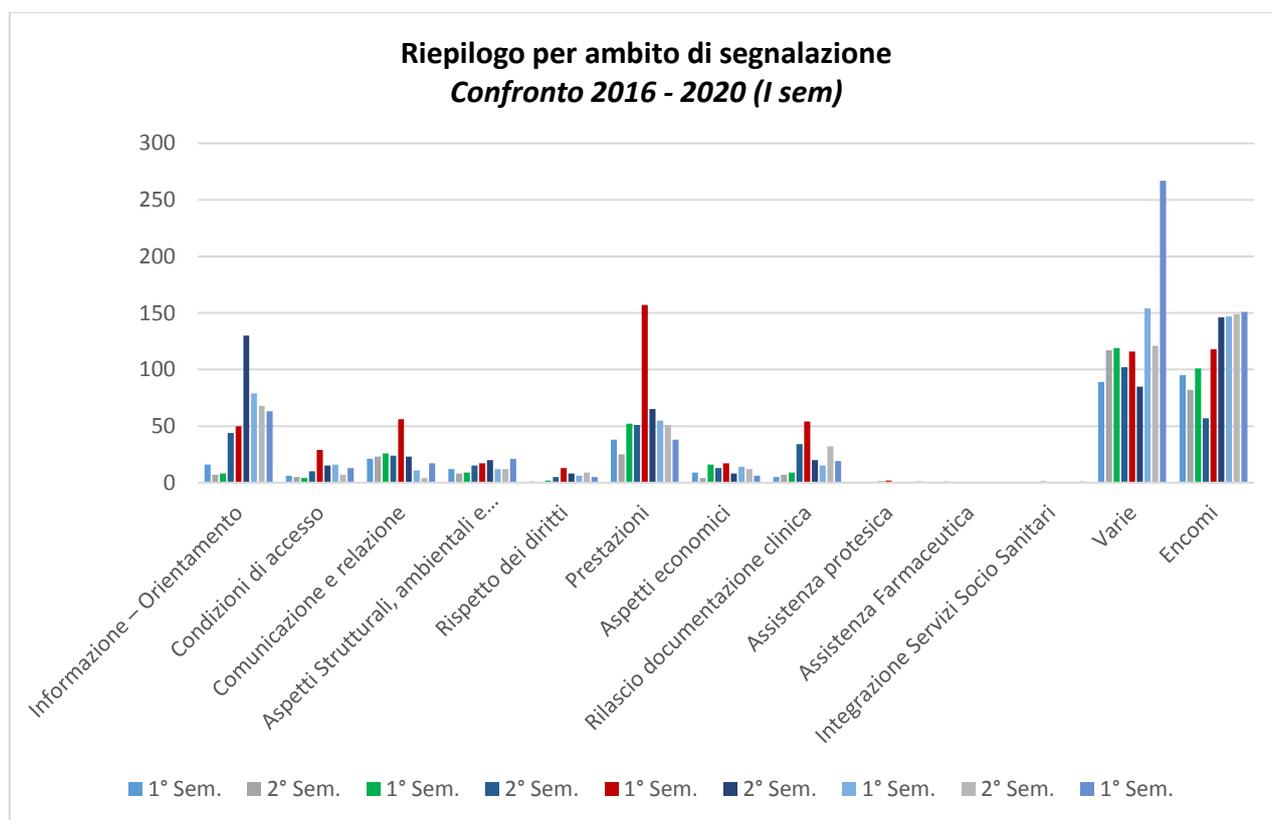


Figura 6: Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito – confronto Anni 2016 - 2020)

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019		2020
	I sem	II sem	I sem						
Informazione - Orientamento									
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2	8	4	1	3
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15	100	43	56	47
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33	22	32	11	13
Condizioni di accesso									
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28	10	11	6	11
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0	2	0	0	1
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1	3	5	1	1
Comunicazione e relazione									
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48	21	11	4	17
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7	2	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza									
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3	0	0	1	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3	0	1	4	4
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11	20	11	7	17
Rispetto dei diritti									
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4	4	5	6	4
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9	4	1	3	1
Prestazioni									
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57	20	20	20	17
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6	7	7	2	3
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61	12	10	8	6
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33	26	18	21	12
Aspetti economici									
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13	4	4	5	3

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019		2020
	I sem	II sem	I sem						
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4	4	10	7	3
Rilascio doc. clinica									
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14	12	11	22	11
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39	7	4	9	8
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1	1	0	1	0
Assistenza protesica									
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Fornitura ausili	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Assistenza farmaceutica									
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	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	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Varie									
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116	85	154	121	267
Encomi									
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4	1	2	2	2	6
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24	58	77	77	77	71
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59	67	68	70	74

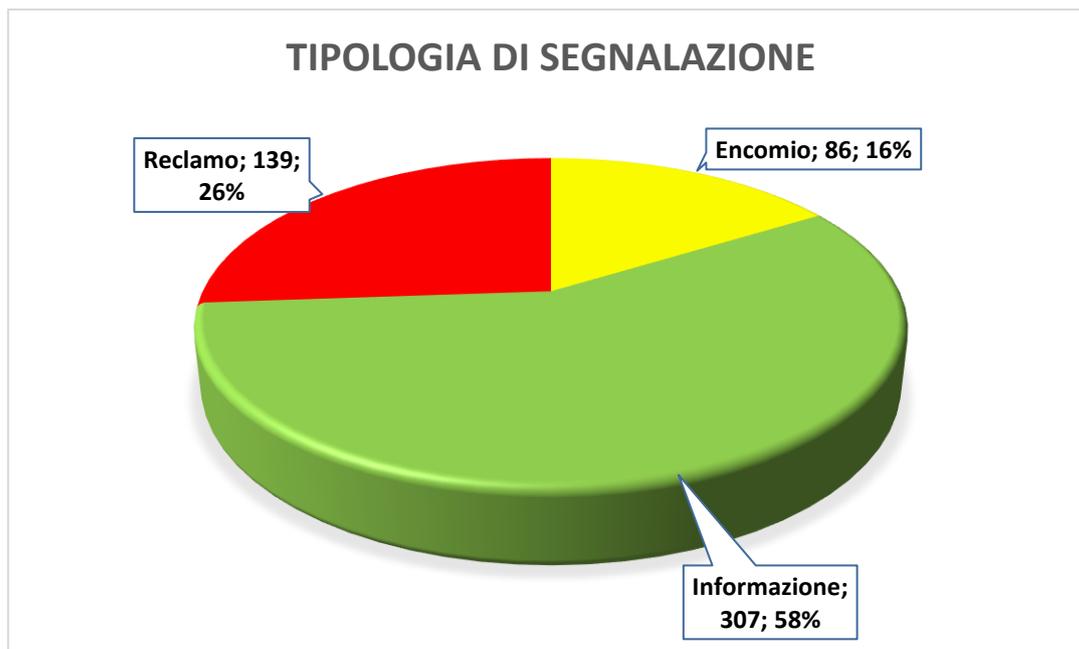


Figura 7: Divisione per tipologia di segnalazione

Analisi delle segnalazioni per UOC / UOSD/ UOS

Anche in questo caso, una segnalazione può riguardare diversi ámbiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 453).

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
AFFARI GENERALI		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	7	33	1
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET /	1	12	7
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP			1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	3	3	3
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE	1	1	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE			1
CARDIOCHIRURGIA		2	
CARDIOLOGIA	1	5	4
CCR			2
CENTRO AMILOIDOSI		1	1
CHIRURGIA GENERALE I	1	6	
CHIRURGIA GENERALE II	2	4	
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	1		
CHIRURGIA VASCOLARE	1	4	1
DERMATOLOGIA	2	6	1
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA		1	3
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	33	3
DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
DMP SANIFICAZIONE			6
ECONOMICO FINANZIARIA (ASPETTI ECONOMICI)		4	2
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	3	6	3

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA PEDIATRICA		1	
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		1	1
ENDOSCOPIA RINOSINUSALE	1		
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE		12	3
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		3	1
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	1		1
MALATTIE INFETTIVE I	5	13	9
MALATTIE INFETTIVE II		1	
MEDICINA GENERALE I	3	1	3
MEDICINA GENERALE II	3	3	2
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	2		1
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		7	
NEFROLOGIA		2	
NEUROCHIRURGIA	1	2	1
OCULISTICA		11	14
ODONTOSTOMATOLOGIA		1	2
ONCOEMATOLOGIA		1	
ONCOLOGIA	1	5	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	17	7
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	10	10	4
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	2	2	1
OTORINOLARINGOIATRIA	4	9	3
PATOLOGIA NEONATALE	2		1
PEDIATRIA		4	6
PNEUMOLOGIA	2	5	2
PRESIDIO DI BELGIOIOSO			1
PREVENZIONE E PROTEZIONE	1		1
PRONTO SOCCORSO	9	5	14
PROVVEDITORATO-ECONOMATO			1
RADIODIAGNOSTICA	2	2	2
RADIOLOGIA	1	4	5
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	1	1	2
REUMATOLOGIA	1	5	0
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA		2	1
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		8	
SERVIZI GENERALI PORTINERIA			4
SIMT		24	1
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA		2	
SITRA	1	4	
SOLVENTI	1	7	3
STROKE UNIT	3		
TERAPIA INTENSIVA		1	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2		
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE		2	

UOC / UOSD / UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	2	1	
UROLOGIA		5	2
Totale complessivo	86	307	139

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

UOC / UOSD / UOS	TOTALE
AFFARI GENERALI	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	41
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	20
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	9
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE	3
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	1
CARDIOCHIRURGIA	2
CARDIOLOGIA	10
CCR	2
CENTRO AMILOIDOSI	2
CHIRURGIA GENERALE I	7
CHIRURGIA GENERALE II	6
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	1
CHIRURGIA VASCOLARE	6
DERMATOLOGIA	9
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	4
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	37
DIREZIONE SCIENTIFICA	1
DMP SANIFICAZIONE	6
ECONOMICO FINANZIARIA (ASPETTI ECONOMICI)	6
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	12
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA PEDIATRICA	1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2
ENDOSCOPIA RINOSINUSALE	1
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	15
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	4
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	2
MALATTIE INFETTIVE I	27
MALATTIE INFETTIVE II	1
MEDICINA GENERALE I	7
MEDICINA GENERALE II	8

UOC / UOSD / UOS	TOTALE
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	3
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	7
NEFROLOGIA	2
NEUROCHIRURGIA	4
OCULISTICA	25
ODONTOSTOMATOLOGIA	3
ONCOEMATOLOGIA	1
ONCOLOGIA	6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	25
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	24
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	5
OTORINOLARINGOIATRIA	16
PATOLOGIA NEONATALE	3
PEDIATRIA	10
PNEUMOLOGIA	9
PRESIDIO DI BELGIOIOSO	1
PREVENZIONE E PROTEZIONE	2
PRONTO SOCCORSO	28
PROVVEDITORATO-ECONOMATO	1
RADIODIAGNOSTICA	6
RADIOLOGIA	10
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	4
REUMATOLOGIA	6
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	3
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE	8
SERVIZI GENERALI PORTINERIA	4
SIMT	25
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA	2
SITRA	5
SOLVENTI	11
STROKE UNIT	3
TERAPIA INTENSIVA	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE	2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	3
UROLOGIA	7
Totale complessivo	532

Distribuzione segnalazioni per Struttura

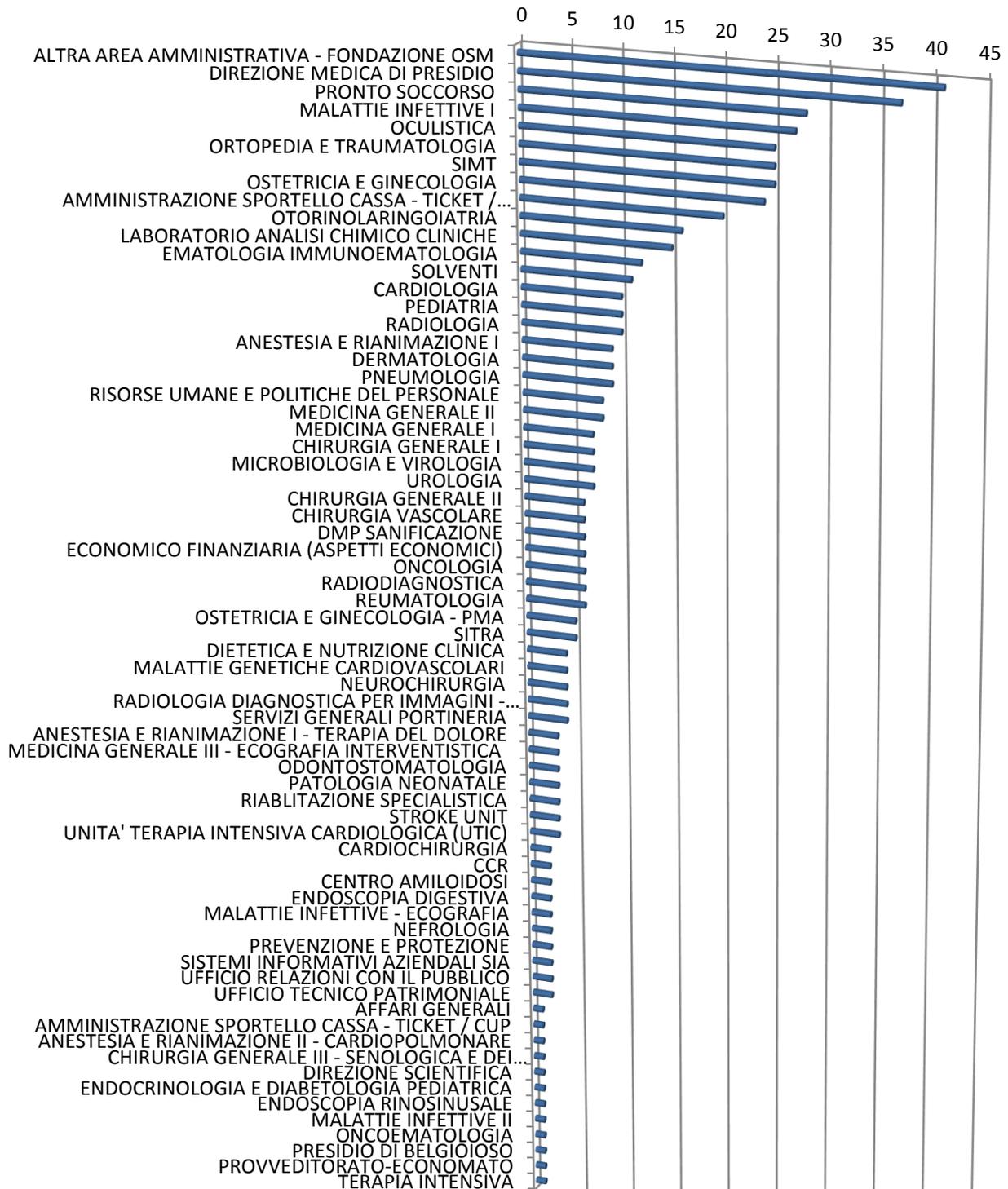


Figura 8: Distribuzione segnalazioni per Struttura

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

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2020 sono giunte presso l'URP n. 1407 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	1154
Reclami generali	245
Encomi	8

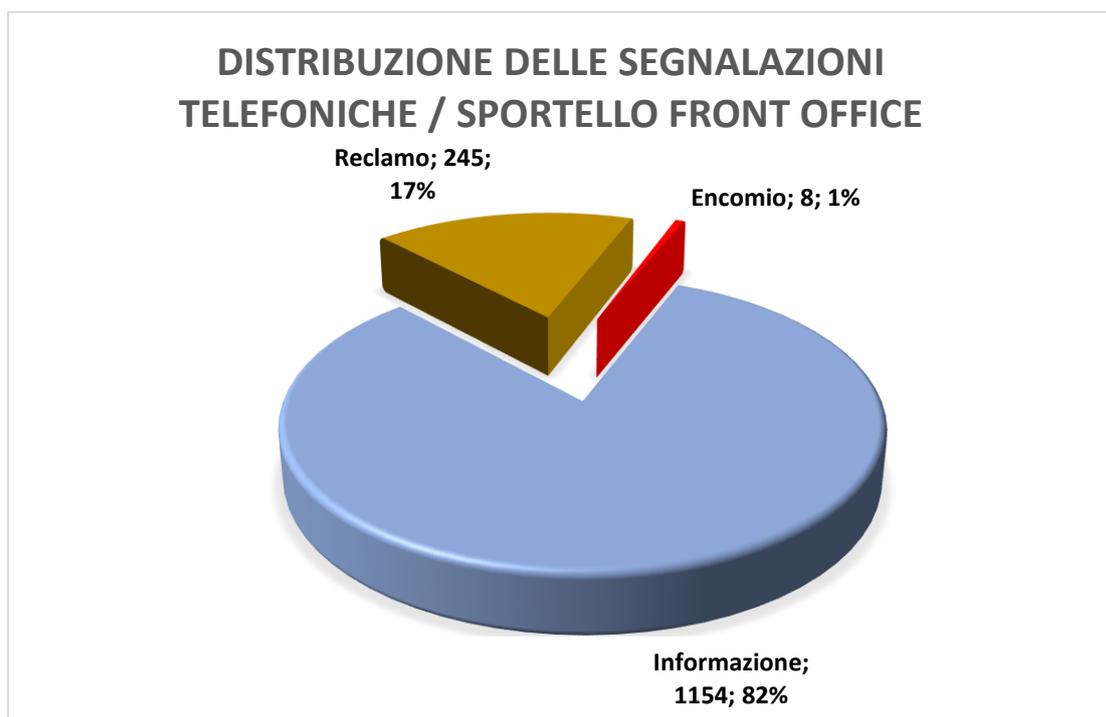


Figura 9: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche/sportello front office

Andamento mensile delle telefonate/sportello front office

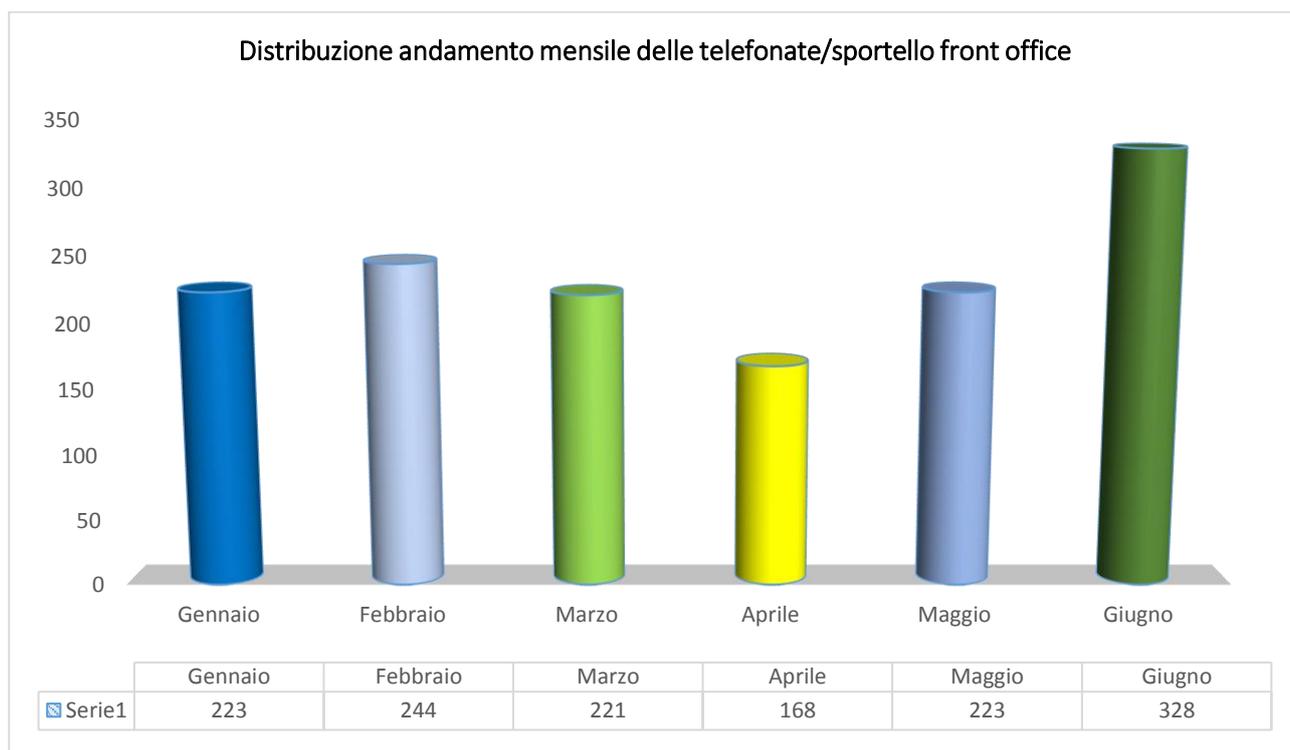


Figura 10: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate/sportello front office

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

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
AFFARI GENERALI		5		5
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	1	63		64
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		248	11	259
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP		49	7	56
ANATOMIA PATOLOGICA		3		3
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I		3		3
AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO		2		2
CARDIOCHIRURGIA		2		2
CARDIOLOGIA		30	1	31
CCR		12	5	17
CENTRO AMILOIDOSI		10	3	13
CHIRURGIA GENERALE I		3	6	9
CHIRURGIA GENERALE II			1	1

Analisi segnalazioni URP

Primo Semestre 2020

15/22

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		3		3
CHIRURGIA PEDIATRICA		1		1
CHIRURGIA VASCOLARE		5		5
COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE		2		2
DERMATOLOGIA		19	2	21
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA		1	1	2
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		8		8
DIREZIONE SCIENTIFICA		4		4
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		11		11
ECONOMATO-PROVVEDITORATO		1		1
ECONOMICO FINANZIARIA		22	3	25
EMATOLOGIA		5	19	24
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA		1		1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		8	5	13
FARMACOLOGIA CLINICA		1		1
GASTROENTEROLOGIA		1		1
INGEGNERIA CLINICA		1		1
INTRAMOENIA		12	9	21
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		49	9	58
MALATTIE INFETTIVE I		29	17	46
MALATTIE INFETTIVE II		1	1	2
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE			1	1
MEDICINA GENERALE I		22	6	28
MEDICINA GENERALE II	1	2		2
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		3		3
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		2		2
NEFROLOGIA		2		2
NEUROCHIRURGIA		5	3	8
OCULISTICA		44	19	63
ODONTOSTOMATOLOGIA		12	2	14
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1	1	2
ONCOLOGIA		6	1	7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	27	44	72
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		36	9	45
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		9	2	11

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
OTORINOLARINGOIATRIA		20	5	25
PEDIATRIA		16	4	20
PNEUMOLOGIA		8	2	10
PRESIDENZA		14		14
PRESIDIO DI BELGIOIOSO		2		2
PREVENZIONE E PROTEZIONE		1	1	2
PRONTO SOCCORSO		7	10	17
PROVVEDITORATO-ECONOMATO		2		2
RADIOLOGIA		13	1	14
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		3	1	4
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		4		4
REUMATOLOGIA		23	3	26
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA		1		1
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		17		17
SIMT		18		18
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA		1	1	2
SOLVENTI		7	1	8
STROKE UNIT		1		1
TERAPIA DEL DOLORE		2		2
U.O.C. LABORATORIO DI GENETICA – TRAPIANTOLOGIA E MALATTIE CARDIOVASCOLARI		2		2
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	3	25		28
UFFICIO STRANIERI		4		4
UROLOGIA		6	5	11
UTIC	1			1
VARIE	1	171	23	195
Totale complessivo	8	1154	245	1407

Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		30	1
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		115	14
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		58	2
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		130	47
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b			
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c			
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			12
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			
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b		1	2
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c		3	3
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a		1	
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			1
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		8	17
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			1
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			2

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		13	
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		202	9
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		21	
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		1	86
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c			3
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			
Varie				
Segnalazioni varie	12		571	45
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	13a	5		
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	13b	2		
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	13c	1		
TOTALE Segnalazioni		8	1154	245

Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020
	1° Semestre TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	220
Condizioni di accesso	177
Comunicazione e relazione	12
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	9
Rispetto dei diritti	2
Prestazioni	28
Aspetti economici	224
Rilascio doc. clinica	111
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0
Varie	616
Encomi	8

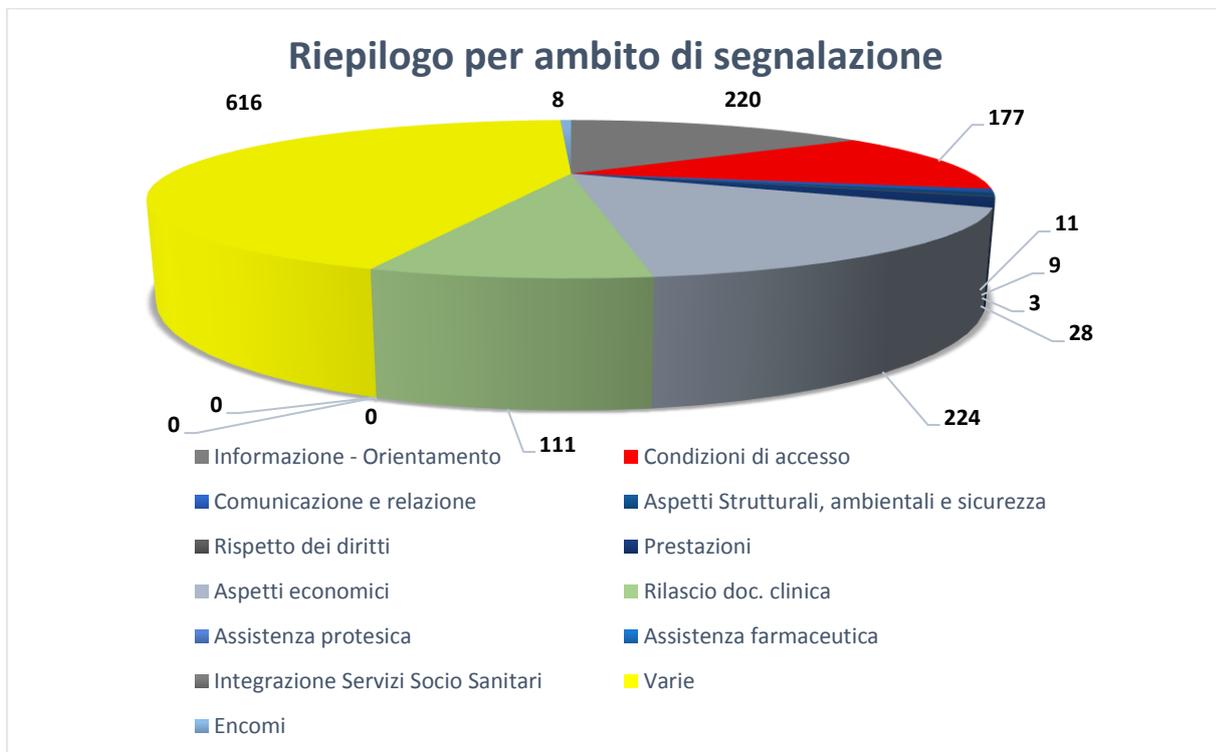


Figura 11: Riepilogo per ambito di segnalazione

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. 97 contro le n. 226 richieste di rimborso ticket del semestre precedente (*a seguito dell'emergenza COVID-19, le procedure di rimborso ticket effettuate allo sportello sono state sospese nel periodo 25/03 - 29/05/2020*).

Le richieste pervenute sono così distribuite:

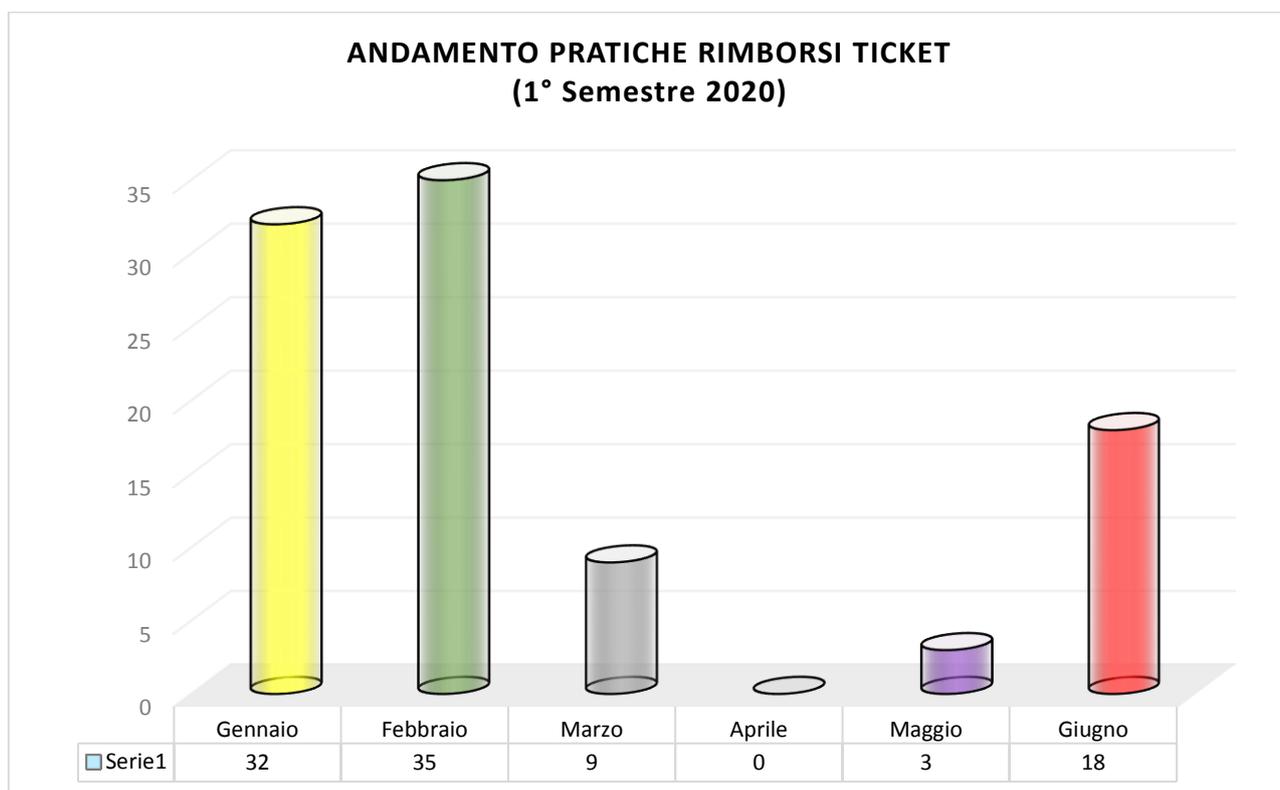


Figura 12: Andamento pratiche rimborsi ticket

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 (245) è comprensivo di n° 86 segnalazioni relative a ritardi (conseguenti a mancata chiusura della cartella clinica) nella consegna delle cartelle cliniche così distribuite:

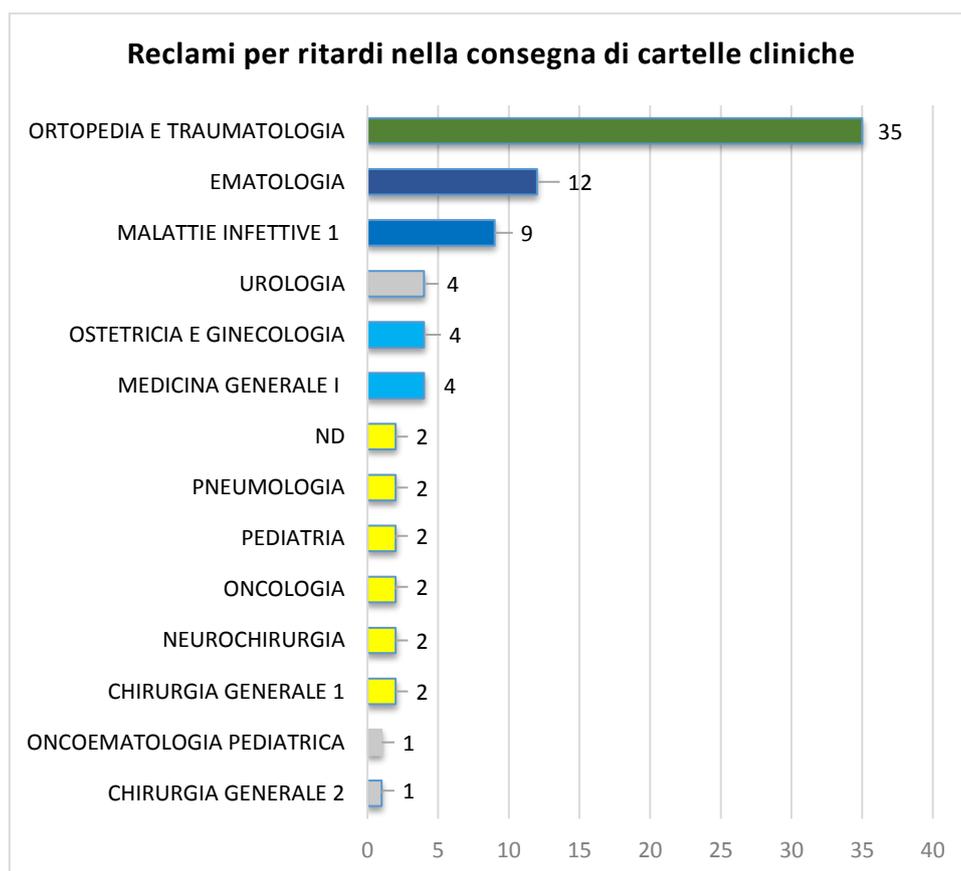


Figura 13: Segnalazioni per ritardi nella consegna di cartelle cliniche