



REPORT
Attività URP
2017

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico (Decreto Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 - l'art. 12, ora art. 11 Decreto Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e Legge 7 giugno 2000, n. 150).

L'URP si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi e del rapporto fra istituzioni e cittadini.

All'U.R.P. spetta il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini, agevolare l'utilizzo dei servizi offerti e garantire l'ascolto, lo scambio e la comunicazione fra l'Azienda ed i cittadini ed all'interno dell'Azienda.

In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico articola i propri compiti attraverso le funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, gestendo direttamente i rapporti con gli utenti attraverso le seguenti tipologie di contatto:

- informazioni;
- reclamo / segnalazione da parte del cittadino, attraverso il quale egli comunica con l'azienda manifestando un disagio e una insoddisfazione e suggerendo un miglioramento;
- elogio - ringraziamento per il servizio.
- azione di sostegno immediato al cittadino, in particolare attraverso i front office URP.

L'ascolto del cittadino passa quindi attraverso la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle manifestazioni di ringraziamento, che seguono percorsi interni presidiati secondo i principi della Qualità e rappresentano uno degli strumenti principali di promozione di azioni di miglioramento dei servizi.

Attraverso il sistema di gestione dei reclami, il cittadino esprime un giudizio e interagisce con l'Azienda per la rimozione delle cause che limitano un suo diritto, per esempio, di accesso alla prestazione o ad una informazione chiara e completa. In definitiva, utilizzare i reclami per gestire e rimuovere le problematiche segnalate costituisce per l'organizzazione una sorta di investimento finalizzato al recupero della fiducia dell'utenza, la quale, a sua volta, partecipa al processo di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.

L'elemento sinergico viene colto nel **lavoro comune di chi è in grado e in condizioni di effettuare la misurazione dell'azione (l'area della comunicazione in generale e l'URP in particolare, attraverso la relazione annuale) utilizzando gli strumenti di rilevazione e chi, in qualche modo, ne è il destinatario (la Direzione Aziendale ed i Servizi) che possono intervenire a livello organizzativo per migliorare la propria azione.**

L'ascolto, sistematico, organico e continuo dei cittadini permette di conoscere i loro bisogni, di anticipare le loro richieste e di costruire un ponte tra l'evoluzione dei "prodotti sanità" e le richieste degli utenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP assicura la *comunicazione in ambito sanitario*, fa parte di quelle aree "trasversali" della comunicazione pubblica destinata ad assumere un ruolo centrale e strategico nelle relazioni tra Cittadino e Azienda.

Informazioni:

L'URP assicura un'informazione chiara e riservata sulle attività, sui servizi, sulle modalità e procedure di accesso alle prestazioni con relativi costi e tempi di attesa. Fornisce informazioni sulla struttura organizzativa dell'Azienda, sul funzionamento dei Servizi e orientamento di percorso agli utenti.

Fornisce informazioni a richieste di tipo soggettivo che implicano una comunicazione più approfondita e/o un contatto con altri uffici o servizi al fine di fornire una risposta personalizzata e contingente.

Accoglienza – Ascolto:

Tutti gli operatori instaurano una relazione con il cittadino al fine di limitare i suoi disagi, mettendolo in grado di esprimere i suoi bisogni. Attraverso l'ascolto del cittadino si stabilisce una "comunicazione" con l'Azienda facilitando così l'approccio al SSR e SSN.

Partecipazione:

La partecipazione viene garantita, con la definizione del nuovo regolamento (deliberazioni del Direttore Generale n. 425 - 11 aprile 2014 e n. 955 del 25 luglio 2014), dalle 30 associazioni di volontariato accreditate e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini che operano all'interno dell'AOU Policlinico – Giovanni XXIII - Comitato Consultivo Misto. Sono state accreditate altre 2 nuove Associazioni di Volontariato.

Tutela:

L'URP raccoglie istanze legate ai disservizi, reclami, elogi, suggerimenti e proposte di miglioramento. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data immediata risposta. Per i reclami di particolare complessità, l'URP predispone l'istruttoria per acquisire gli elementi necessari alla definizione del reclamo.

Innovazione Tecnologica:

L'URP ha sviluppato, grazie all'innovazione tecnologica, una modalità di comunicazione adeguata ai tempi, rendendo un servizio più veloce, accessibile ed efficiente attraverso l'utilizzo della posta elettronica e il costante impegno nell'aggiornamento del Portale Regionale della Salute – pagine Aziendali www.sanita.puglia.it.

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico



IN CIFRE

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

CREDENZIALI ANNO 2017

MESI	N. CREDENZIALI
GENNAIO	188
FEBBRAIO	204
MARZO	297
APRILE	195
MAGGIO	212
GIUGNO	131
LUGLIO	342
AGOSTO	122
SETTEMBRE	175
OTTOBRE	163
NOVEMBRE	192
DICEMBRE	138
TOTALE	2359

**AUTORIZZAZIONI E PATROCINI
ANNO 2017**

GENNAIO	0
FEBBRAIO	4
MARZO	7
APRILE	5
MAGGIO	6
GIUGNO	6
LUGLIO	1
AGOSTO	3
SETTEMBRE	4
OTTOBRE	1
NOVEMBRE	7
DICEMBRE	4
	48

ACCESSO CIVICO 2017		
Mese	Esterno	Interno
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	1	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
Totale	1	0



ACCESSO AGLI ATTI 2017 - RITIRATI

MESI	ESTERNI DITTE E AVV.TI	INTERNI DIPENDENTI	OO. SS.	TOTALE
GENNAIO	0	3	0	3
FEBBRAIO	2	21	0	23
MARZO	2	28	0	30
APRILE	6	25	0	31
MAGGIO	3	20	0	23
GIUGNO	4	24	0	28
LUGLIO	7	74	0	81
AGOSTO	7	32	0	39
SETTEMBRE	5	44	0	49
OTTOBRE	12	32	0	44
NOVEMBRE	7	38	0	45
DICEMBRE	2	12	0	14
TOTALE	57	353	0	410



ACCESSO AGLI ATTI – NON RITIRATI

MESI	2016	2017	2018	TOTALE
GENNAIO	0	0	1	1
FEBBRAIO	0	1	1	1
MARZO	3	0	1	1
APRILE	1	2		3
MAGGIO	2	1		3
GIUGNO	1	3		4
LUGLIO	8	8		16
AGOSTO	0	5		5
SETTEMBRE	0	8		8
OTTOBRE	0	14		14
NOVEMBRE	0	6		6
DICEMBRE	1	7		8
TOTALE	16	55	3	74



**PORTALE DELLA SALUTE
NEWS E VIDEO NEWS ANNO 2017**

GENNAIO	4
FEBBRAIO	3
MARZO	1
APRILE	3
MAGGIO	3
GIUGNO	6
LUGLIO	6
AGOSTO	1
SETTEMBRE	3
OTTOBRE	6
NOVEMBRE	9
DICEMBRE	6
	51

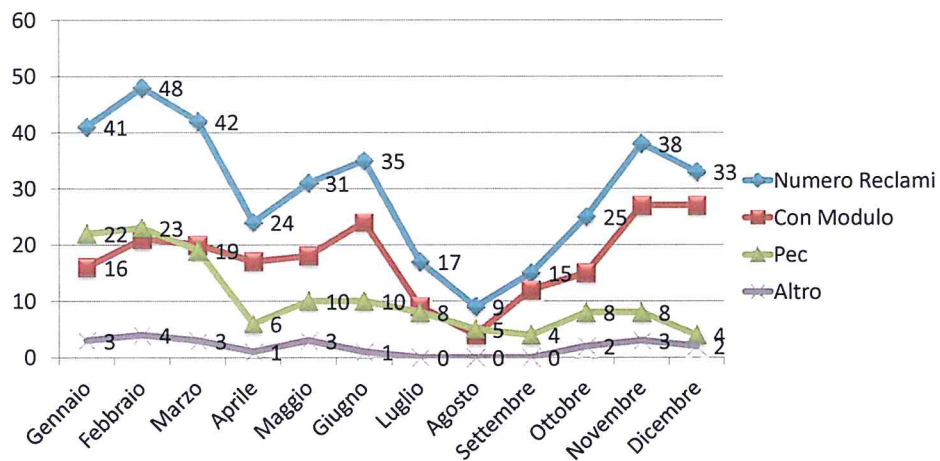
REPORT RECLAMI - DA GENNAIO A DICEMBRE 2017

MESI	RECLAMI	MODULO	PEC	ALTRO
GENNAIO	41	16	22	3
FEBBRAIO	48	21	23	4
MARZO	42	20	19	3
APRILE	24	17	6	1
MAGGIO	31	18	10	3
GIUGNO	35	24	10	1
LUGLIO	17	9	8	0
AGOSTO	9	4	5	0
SETTEMBRE	15	12	3	0
OTTOBRE	25	15	8	2
NOVEMBRE	38	27	8	3
DICEMBRE	33	27	4	2
TOTALE	358	210	126	22

RECLAMI 2016 - 2017

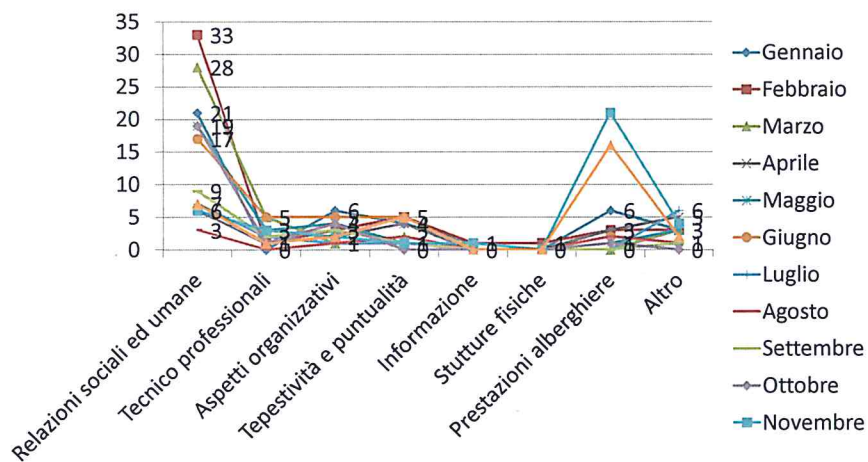
ANNO 2016	N. RECLAMI TOTALE	N. RECLAMI CUP	REPORT TELEFONICO
GENNAIO	15	1	1382
FEBBRAIO	15	3	952
MARZO	10	2	1093
APRILE	12	0	851
MAGGIO	20	5	1615
GIUGNO	12	2	1379
LUGLIO	13	2	1662
AGOSTO	7	0	330
SETTEMBRE	38	14	772
OTTOBRE	14	6	933
NOVEMBRE	27	8	750
DICEMBRE	13	3	1151
TOTALE	194	46	12850
		*N. 14 risolti da URP	
ANNO 2017	N. RECLAMI TOTALE	N. RECLAMI CUP	REPORT TELEFONICO
GENNAIO	41	21	1360 (735*)
FEBBRAIO	48	31	1697 (746*)
MARZO	42	27	1732 (778*)
APRILE	24	6	1024 (325*)
MAGGIO	31	14	1004 (245*)
GIUGNO	35	11	1076 (27*)
LUGLIO	17	3	1145 (32*)
AGOSTO	9	2	782 (21*)
SETTEMBRE	15	6	1145 (65*)
OTTOBRE	25	11	1080 (97*)
NOVEMBRE	38	3	1228 (63*)
DICEMBRE	33	3	935 (20*)
TOTALE	358	138	14.208 (3154*)
		*N. 92 risolti da URP	*SOLO CUP
A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP			

RECLAMI GENNAIO - DICEMBRE 2017



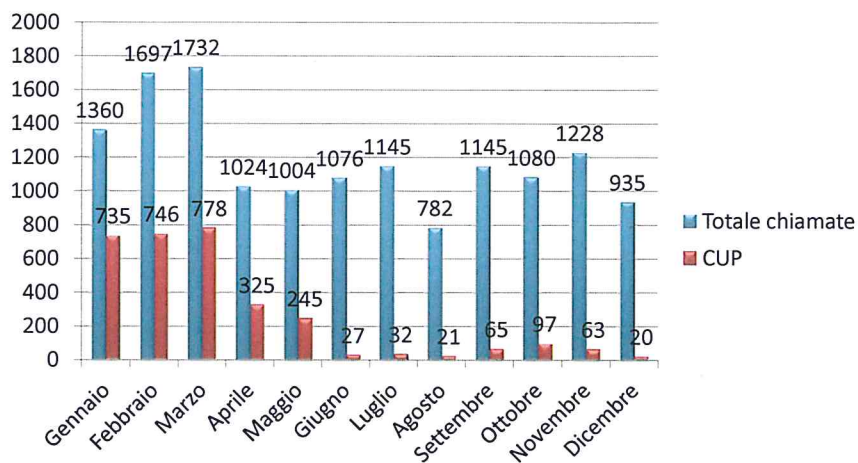
A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

TIPOLOGIA RECLAMI



A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

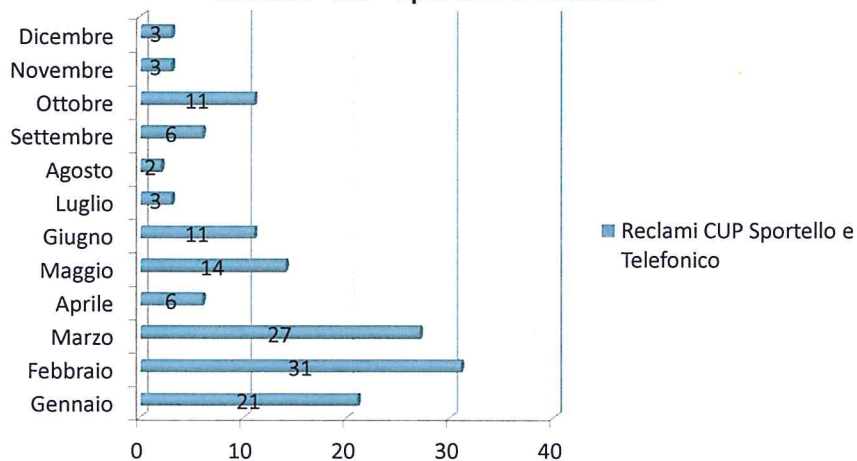
CHIAMATE TELEFONICHE ALL'URP



A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

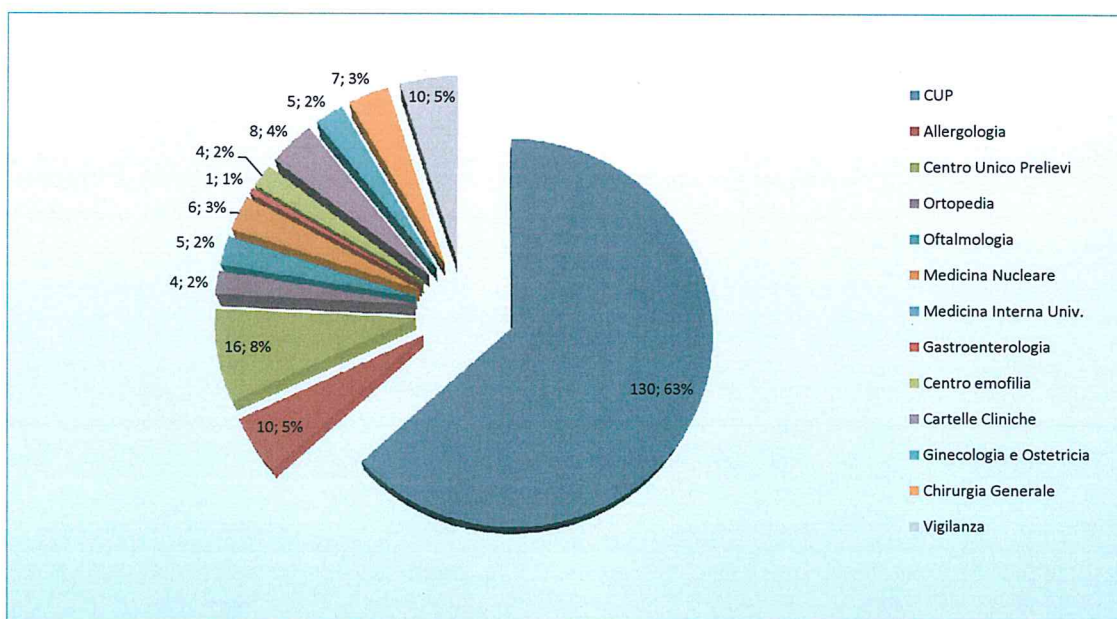
RECLAMI GENNAIO - DICEMBRE 2017

Reclami "CUP" Sportello e Telefonico



A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

UNITÀ OPERATIVE



A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI GENNAIO 2017

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	03/01/2017	MODULO	CUP - PRELIEVI	F	58	SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.2
2	03/01/2017	LETTERA	CARATTERISTICA DEL VITTO	F	27	SEGNALAZIONE INVIATA DS	7.1
3	04/01/2017	MODULO	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F	67	RISOLTO	1.6
4	05/01/2017	PEC	MEDICINA ACCETTAZIONE D'UREGENZA	M		ELOGIO	8.2
5	09/01/2017	MODULO	U.O. UROLOGIA UNIV. I	M	54	SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.1
6	12/01/2017	MODULO	U.O. CARDIOLOGIA GIOVANNI XXIII	F	46	RISOLTO	3.5
7	12/01/2017	MODULO	AMBULATORIO FIBROSI CISTICA	M	40	RISOLTO	3.4
8	12/01/2017	MODULO	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F	49	RISOLTO - ERRORE NELLA PRENOTAZIONE	3.2
9	12/01/2017	PEC	U.O. ORTOPEDIA - GIOVANNI XXIII	F		RISOLTO - NUOVA PRENOTAZIONE	1.4
10	12/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	78	RISOLTO	1.6
11	16/01/2017	PEC	CARATTERISTICA DEL VITTO	M		SEGNALAZIONE INVIATA DS	7.1
12	16/01/2017	PEC	AMBULATORIO FIBROSI CISTICA	M		RISOLTO	3.4
13	16/01/2017	PEC	AMBULATORIO FIBROSI CISTICA	F		RISOLTO	3.4
14	16/01/2017	PEC	CUP - PRELIEVI	M		SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.2
15	17/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	28	RISOLTO	1.6
16	17/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	64	RISOLTO	1.6
17	17/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	77	RISOLTO	1.6
18	18/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	64	RISOLTO	1.6
19	20/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	58	RISOLTO	1.6

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	23/01/2017	PEC	U.O. CHIRURGIA RUBINO	M		SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	5.4
21	23/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	52	RISOLTO	1.6
22	23/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	55	RISOLTO	1.6
23	23/01/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	61	RISOLTO	1.6
24	23/01/2017	MODULO	U. O. GINECOLOGIA	F	46	RISOLTO	3.4
25	23/01/2017	MODULO	CARATTERISTICA DEL VITTO	F	48	SEGNALAZIONE INVIATA DS	7.1
26	23/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
27	24/01/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
28	24/01/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
29	24/01/2017	PEC	U.O. OFTALMOLOGIA	F			7.2
30	25/01/2017	PEC	U.O. MEDICINA INTERNA UNIV. BACCELLI	F			1.6
31	26/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
32	26/01/2017	MODULO	U.O. NEFROLOGIA	F	35		7.3
33	27/01/2017	MODULO	U.O. DERMATOLOGIA	M	70		1.4
34	27/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
35	30/01/2017	MODULO	ACCESSO AUTOVEICOLI	F	60		8.3
36	30/01/2017	MODULO	U.O. MEDICINA INTERNA UNIV. BACCELLI	M		RISOLTO	1.6
37	31/01/2017	MODULO	U.O. REUMATOLOGIA - AMBULATORIO	M			4.2

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
38	31/01/2017	MODULO	U.O. REUMATOLOGIA - AMBULATORIO	F	49	RISOLTO	1.4
39	31/01/2017	PEC	U.O. NEUROLOGIA AMADUCCI	M			7.1 - 7.3
40	31/01/2017	MODULO	ALLERGOLOGIA - AMBULATORIO	M	57	PROBLEMATICA TICKET	8.3
41	31/01/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	17	RISOLTO	1.6

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI FEBBRAIO 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	02/02/2017	MODULO	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F	36	SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	1.6
2	02/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
3	03/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI	F	86	GUARDIA GIURATA	1.4
4	03/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
5	03/02/2017	MODULO	U.O. MEDICINA INTERNA OSP. CENTRO IPERTENSIONE	F		SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.4
6	06/02/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
7	07/02/2017	MODULO	U.O. EMATOLOGIA	M	43	RISOLTO	1.6
8	07/02/2017	MODULO	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F		RISOLTO	1.6
9	07/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	63		1.6
10	08/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
11	08/02/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	65	RISOLTO	1.6
12	09/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	63		1.6
13	09/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	61	RISOLTO	3.4
14	09/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	54	RISOLTO	1.6
15	10/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	78	RISOLTO	1.6
16	13/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
17	13/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
18	15/02/2017	PEC	U.O. PATOLOGIA CLINACA UNIV.	F		RISOLTO	8.3
19	13/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	47		1.6

N.	DATA	MODULO - PEC-TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	14/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	53	RISOLTO	1.6
21	14/02/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA - CUP	F			1.6
22	14/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	54		1.6
23	14/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
24	15/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	81	RISOLTO	1.6
25	16/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
26	16/02/2017	MODULO	PAGAMENTO TICKET	F	66	PAGAMENTO IMPROPRIO	3.5
27	17/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	44	RISOLTO	1.6
28	17/02/2017	LETTERA	CARATTERISTICA DEL VITTO	F		SEGNALAZIONE INVIATA DS	7.1
29	20/02/2017	MODULO	CARATTERISTICA DEL VITTO	M	25	SEGNALAZIONE INVIATA DS	7.1
30	20/02/2017	PEC	PAGAMENTO TICKET ONLINE	M		SEGNALAZIONE INVIATA BANCA POPOLARE BARI	8.3
31	20/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	47		1.6
32	21/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	46	RISOLTO	1.6
33	21/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	58	RISOLTO	1.6
34	22/02/2017	MODULO	CUP - PRELIEVI	F	64	SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.2 - 7.2
35	22/02/2017	MODULO	CUP - PRELIEVI	F		SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	2.1
36	22/02/2017	PEC	CUP - PRELIEVI	F		SEGNALAZIONE INVIATA U.O. E DS	4.2
37	22/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
38	23/02/2017	MODULO	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	M	57		4.3 - 5.1

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
39	23/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI	M		PROBLEMATICA TICKET - ALPI	8.3
40	23/02/2017	PEC	PRENOTAZIONE ALLERGOLOGIA	F	38	RISOLTO	1.6
41	23/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	64	RISOLTO	1.6
42	24/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO OFTALMOLOGIA	F		RISOLTO	1.6
43	27/02/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
44	27/02/2017	MODULO	SINISTRO ALL'INTERNO POLICLINICO	F	57		6.1
45	27/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	50		1.6
46	27/02/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	38		1.6
47	27/02/2017	PEC	U.O. GINECOLOGIA UNIV. II	F		RISOLTO	4.1
48	28/02/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	3.5

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI MARZO 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	01/03/2017	PEC	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F		RISOLTO	1.6
2	01/03/2017	MODULO	U.O. MEDICINA NUCLEARE - PET	F			2.3
3	01/03/2017	LETTERA	U.O. DERMATOLOGIA	F		PAZ. CON PROBLEMI PSICHICI	8.3
4	01/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	49		1.6
5	01/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	70		1.6
6	02/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
7	06/03/2017	PEC	U.O. MEDICINAPEDIATRIA GIOVANNI XXIII	M		RISOLTO	1.6 -8.2
8	07/03/2017	PEC	CENTRO MALATTIE RARE	M			1.6
9	07/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
10	07/03/2017	PEC	U.O. CHIRURGIA GEN. TRAP. FEGATO	M		DIREZIONE SANITARIA	2.1
11	07/03/2017	MODULO	CASSA ALPA	F			1.4
12	07/03/2017	MODULO	U.O. NEUROFISIOPATOLOGIA	F	65		
13	08/03/2017	PEC	U.O. PATOLOGIA CLINICA OSP.	F			
14	08/03/2017	PEC	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F			1.6
15	08/03/2017	MODULO	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	M	54		3.3
16	09/03/2017	MODULO	CENTRO TAO	M	58		2.1
17	10/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
18	10/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
19	10/03/2017	PEC	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	F		RISOLTO	1.6
20	10/03/2017	MODULO	U.O.OTORINOLARINGOIATRIA	M	60		8.2

N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
21	10/03/2017	PEC	U.O. ENDOCRINOLOGIA	F		RISOLTO	1.6
22	14/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	53		1.6
23	14/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO OFTALMOLOGIA	F	73		1.6
24	15/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
25	16/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
26	17/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
27	17/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
28	20/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
29	20/03/2017	MODULO	U.O. PATOLOGIA CLINICA OSP.	F	46		2.1
30	21/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	69		1.6
31	22/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	53		1.6
32	23/03/2017	MODULO - TELEFONICO	PRENOTAZIONE ALLERGLOGIA	F			1.6
33	23/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI	M	61		4.1
34	23/03/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI	F			4.2
35	23/03/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI	M	59		
36	28/03/2017	PEC	CENTRO UNICO PRELIEVI	F			2.2
37	28/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI	M			1.6
38	28/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
39	28/03/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
40	29/03/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO OFTALMOLOGIA	F	39		1.6
41	30/03/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA GEN. UNIV.	M	62		
42	30/03/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI APRILE 2017

N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETA	URP	CODICE
1	03/04/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	63	RISOLTO	1.6
2	04/04/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	45		1.6
3	04/04/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI	F	68		
4	04/04/2017	MODULO	VIGILANTI - SICUREZZA	M	83		8.3
5	05/04/2017	LETTERA	CASSA - TICKET	F		RISOLTO	3.5
6	05/04/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
7	06/04/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI	GRUPPO DI UTENTI			
8	06/04/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI		54		
9	07/04/2017	PEC	ATTESA PER VISITA AMBULATORIALE	F			4.2
10	07/04/2017	MODULO	CENTRO UNICO PRELIEVI	F	52		
11	11/04/2017	PEC	VITTO	M			7.1
12	12/04/2017	PEC	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	M		RISOLTO	3.1
13	13/04/2017	MODULO	U.O. DERMATOLOGIA	M	56	RISOLTO	8.3
14	13/04/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA	M	51		1.6
15	14/04/2017	MODULO	U.O. ANEST. - RIANIM. II TERAPIA DEL DOLORE	M	61		4.1
16	18/04/2017	PEC	U.O. CHIRURGIA PEDIATRICA GIOVANNI XXIII	M			7 - 7.4
17	18/04/2017	MODULO	VIGILANTI - SICUREZZA	M	61		8.3
18	19/04/2017	MODULO	U.O. ORTOPEDIA	F	68	RISOLTO	2.2
19	20/04/2017	MODULO	VIGILANTI - SICUREZZA	M	63		8.3

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	21/04/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	41	RISOLTO	8.3
21	01/04/2017	PEC	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	F		RISOLTO	1.6
22	23/04/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	89		1.6
23	27/04/2017	MODULO	U.O. NEURORADIOLOGIA	M	50		4.4
24	28/04/2017	PEC	U.O. OFTALMOLOGIA	M			4.4

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI MAGGIO 2017

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	02/05/2017	MODULO	U.O. ORTOPEDIA	F	37	RISOLTO	1.6
2	04/05/2017	MODULO	BAR - PERSONALE CASSA	M	32		8.3
3	04/05/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA PLASTICA	M	32		8.2
4	09/05/2017	MODULO	PORTIERE - CHIRURGIA (CHIESA)	M	57		2.1
5	09/05/2017	MAIL	U.O. NEUROLOGIA (?)	M		RISOLTO	3.4
6	09/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	71	RISOLTO	1.6
7	10/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	55		1.6
8	10/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	72		1.6
9	12/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
10	12/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	52	RISOLTO	1.6
11	16/05/2017	PEC	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA	F			8.3
12	16/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	28		1.6
13	17/05/2017	MODULO	CENTRO EMOFILIA	F	63		2.1
14	18/05/2017	PEC	U.O. GASTROENTEROLOGIA	F	47	RISOLTO	2.1
15	18/05/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA GIOVANNI XXIII	F	50		3.5
16	18/05/2017	PEC	U.O. CHIRURGIA PEDIATRICA GIOVANNI XXIII	M			7 - 7.4
17	19/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	72		1.6
18	19/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	83		1.6
19	20/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	22/05/2017	MODULO	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	F	61		3.1
21	22/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
22	22/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
23	24/05/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
24	24/05/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	47		1.4
25	24/05/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	33	RISOLTO	1.6
26	25/05/2017	MODULO	PORTIERE U.O. ANESTESIA E RIANIMAZIONE "BRIENZA"	M	50		1.4
27	29/05/2017	PEC	U.O. ORTOPEDIA	M		RISOLTO	1.6
28	29/05/2017	FAX	U.O. DERMATOLOGIA	M	31	RISOLTO	1.6
29	30/05/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA	F	46		3.5
30	31/05/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA GEN. - PROF. MEMEO	M	64		4.4
31	31/05/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	57		1.6

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI GIUGNO 2017

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	01/06/2017	PEC	U.O. PRESTAZIONI	F	31	RISOLTO	1.6
2	01/06/2017	MODULO	U.O. MEDICINA NUCLEARE	F		RISOLTO	4.1
3	01/06/2017	MODULO	U.O. ORTOPEDIA	F	64		3.5
4	05/06/2017	MODULO	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	M	69		1.4
5	06/06/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA GEN. "BONOMO"	M	32		2.1
6	06/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
7	06/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
8	07/06/2017	MODULO	U.O. MEDICINA NUCLEARE	M	82		4.1
9	07/06/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI OFTALMOLOGIA	M		RISOLTO	1.6
10	08/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
11	08/06/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA	M	63		3.4
12	09/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	66	RISOLTO	1.6
13	09/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	34	RISOLTO	1.6
14	12/06/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA VASCOLARE	F	51		2.1
15	12/06/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA TORACICA VITTO	F			7.1
16	14/06/2017	MODULO	U.O. MEDICINA NUCLEARE	M	67		4.1
17	14/06/2017	MODULO	UFFICIO RIVALSE	M			3.5
18	14/06/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
19	14/06/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	64	RISOLTO	1.6

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	14/06/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	45		1.6
21	14/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M			1.6
22	15/06/2017	PEC	U.O. NEUROFISIOPATOLOGIA	F	25	RISOLTO	1.6
23	15/06/2017	MODULO	AMBULATORIO ALLERGLOGIA	F	60		2.1
24	15/06/2017	MODULO	U.O. MALATTIE APP. RESPIRATORIO	F	53		2.1
25	19/06/2017	MODULO	U.O. GINRCOLOGIA OSTETRICA	F	36		4.1
26	19/06/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI OFTALMOLOGIA	M	82		4.1
27	19/06/2017	MODULO	U.O. NEFROLOGIA - DIALISI	F	47	RISOLTO	3.2
28	20/06/2017	MODULO	U.O. ENDOCRINOLOGIA	F	57	RISOLTO	7.2
29	21/06/2017	MODULO	SERVIZIO COAGULAZIONE	F	52		8.3
30	22/06/2017	MODULO	U.O. ENDOCRINOLOGIA	M	29		2.4
31	23/06/2017	MODULO	U.O. MALATTIE INFETTIVE	F	67		3.2
32	26/06/2017	MODULO	U.O. MEDICINA INTERNA OSP.	F	54		1.4
33	27/06/2017	FAX	U.O. MEDICINA NUCLEARE	M	77	RISOLTO	1.6
34	01/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
35	01/06/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	50	RISOLTO	1.6

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI LUGLIO 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	03/07/2017	MODULO	U.O. Geriatria	M	76		2.1
2	04/07/2017	PEC	DIFFICOLTÀ A VISUALIZZARE I REFERTI ONLINE	M		RISOLTO	8.3
3	04/07/2017	MODULO	U.O. MICROBIOLOGIA - VIROLOGIA	F	50		8.3
4	05/07/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F			1.4
5	05/07/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	M	55		1.4
6	05/07/2017	PEC	U.O. MEDICINA D'URGENZA PRONTO SOCCORSO	M			8.3
7	06/07/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M		RISOLTO	1.6
8	11/07/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA	F	74		3.4
9	12/07/2017	PEC	VIGILANZA - ACCESSO AUTO	F	57	RISOLTO	8.3
10	13/07/2017	PEC	U.O. UROLOGIA	M			4.1
11	17/07/2017	PEC	INFO POINT	F		RISOLTO	1.4
12	17/07/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
13	17/07/2017	MODULO	U.O. NEUROLOGIA "PUCA"	F			8.3
14	19/07/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	60		1.6
15	21/07/2017	MODULO	U.O. MEDICINA ONCOLOGICA	F	42		2.1
16	29/07/2017	PEC	CENTRO EMOFILIA	M	60		8.3
17	31/07/2017	MODULO	VIGILANZA - PRONTO SOCCORSO	M	28		1.4

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI AGOSTO 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	01/08/2017	MODULO	UFFICIO CARTELLE CLINICHE	F	40		1.4
2	04/08/2017	MODULO	MED. INTERNA "BACCELLI"	F	70		7.3
3	11/08/2017	PEC	U.O. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	M	48		1.4
4	17/08/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI	M	61	RISOLTO	4.1
5	22/08/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	42	RISOLTO	1.6
6	22/08/2017	MODULO	CARATTERISTICA DEL VITTO	M	21		7.1
7	23/08/2017	PEC	DIFFICOLTÀ A VISUALIZZARE I REFERTI ONLINE	F	22	RISOLTO	8.3
8	28/08/2017	PEC	U.O. CARDIOLOGIA UNIVERSITARIA	M	70	RISOLTO	4.1
9	29/08/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA GEN. OSP.	M			3.5

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI SETTEMBRE 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	01/09/2017	PEC	VIGILANZA U.O. OFTALMOLOGIA CUP - PRENOTAZIONI	F			4.2 -8.3
2	04/09/2017	MODULO		M	44		1.6
3	05/09/2017	MODULO	VIGILANZA ACCESSO AUTO	F	49		1.4
4	12/09/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
5	15/09/2017	MODULO	U.O. CARDIOLOGIA UNIV.	M	79		1.6
6	15/09/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI	M	77		1.6
7	15/09/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	63		1.6
8	18/09/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	43		1.6
9	18/09/2017	MODULO	U.O.ODONTOIATRIA	F	48		3.1
10	19/09/2017	MODULO	ORGANIZZAZIONE INTERNA	F	64		3.2
11	20/09/2017	MODULO	U.O. PSICHIATRIA	F	70		1.4
12	26/09/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA GEN. UNIV. "BONOMO"	M	43		2.1
13	26/09/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
14	26/09/2017	PEC	U.O. ORTOPEDIA	F			2.1
15	29/09/2017	MODULO	U.O. MICROBIOLOGIA	F	73		3.5

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI OTTOBRE 2017						
N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	CODICE
1	02/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	71	1.6
2	02/10/2017	MODULO	VIGILANZA ACCESSO AUTO	M	71	1.4
3	03/10/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI OFTALMOLOGIA	M	35	1.6
4	03/10/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		1.6
5	03/10/2017	FAX	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	54	1.6
5	03/10/2017	PEC	CUP - RIVALSE	M	48	3.5
7	05/10/2017	PEC	PRENOTAZIONE GINECOLOGIA ISTEROSCOPIA	F		1.6
8	06/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI ALLERGLOGIA	F		1.6
9	06/10/2017	MODULO	CUP - RIVALSE	F	59	1.6
10	10/10/2017	MODULO	OBITORIO	M	50	1.1
11	12/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	87	1.6
12	17/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	45	1.6
13	17/10/2017	PEC	UFFICIO RIVALLSA	M		3.5
14	19/10/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F	39	1.6
15	19/10/2017	PEC	U.O. MEDICINA NUCLEARE	M		1.6
16	24/10/2017	MODULO	U.O. CHIRURGIA PLASTICA	M	72	2.1
17	26/10/2017	MODULO	U.O. MALATTIE INFETTIVE	F	63	3.4
18	27/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO			1.6
19	27/10/2017	PEC	PRONTO SOCCORSO GIOVANNI XXIII	M		3.5

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	30/10/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	43		1.4
21	30/10/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	62		1.4
22	30/10/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F			1.6
23	31/10/2017	PEC	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F			7.2
24	31/10/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	M	87		1.4
25	31/10/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	48		1.4

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI NOVEMBRE 2017

N.	DATA	MODULO - PEC -TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	06/11/2017	PEC	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	F		RISOLTO	1.6
2	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	38	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
3	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	36	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
4	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	34	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
5	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F		SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
5	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	16	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
7	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F		SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
8	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	41	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
9	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	33	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
10	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	26	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
11	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	52	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
12	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	44	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
13	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	56	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
14	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	33	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
15	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	89	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
16	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	54	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
17	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	77	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
18	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	44	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
19	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA II	F	47	SEGNALZIONE INVIATA ALLA DS	7.4

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	06/11/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA II	F	28	SEGNALIZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
21	06/11/2017	PEC	U.O. ENDOCRINOLOGIA	F		RISOLTO	1.4
22	10/11/2017	PEC	VIGILANZA ACCESSO AUTO	M			8.3
23	10/11/2017	MODULO	U.O. NEURORIABILITAZIONE	M	36	CONTATTO CON IL PROF. P. FIORE E DIREZIONE SANITARIA	2.3
24	13/11/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRENOTAZIONI	F	24		8.3
25	15/11/2017	PEC	U.O. OFTALMOLOGIA	F		SEGNALIZIONE INVIATA ALLA DS	7.4
26	15/11/2017	MODULO	U.O. GENETICA MEDICA	F	50	RISOLTO	1.6
27	16/11/2017	MAIL	AMB. IPERTENSIONE	F			2.1
28	17/11/2017	PEC	U.O. UROLOGIA I	M			4.1
29	20/11/2017	TELEFONICA	VIGILANZA ACCESSO AUTO	F	41		8.3
30	20/11/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	65		1.4
31	21/11/2017	MODULO	UFFICIO RIVALSA	F	22		3.5
32	21/11/2017	MODULO	U.O.C. ORTOPEDIA E TRAMAUTOLOGIA	M	48	RISOLTO	1.6
33	22/11/2017	MODULO	CUP - PRENOTAZIONI TELEFONICO	M	62	RISOLTO	8.3
34	24/11/2017	PEC	U.O. DERMATOLOGIA	F	57		2.4
35	27/11/2017	MODULO	U.O. OFTALMOLOGIA	F	30	RISOLTO	3.2
36	28/11/2017	TELEFONICA	U.O. DERMATOLOGIA	M			1.6
37	28/11/2017	PEC	U.O. DERMATOLOGIA	M			5.2
38	28/11/2017	PEC	U.O. ENDOCRINOLOGIA	M	83		7.2
	* I RECLAMI DELL' U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA RIGUARDANO LA MANCANZA DI BIANCHERIA - PULIZIA DEGLI AMBIENTI - VITTO INTERVENTO DELLA DIREZIONE SANITARIA						

REPORT SEGNALAZIONI - RECLAMI DICEMBRE 2017							
N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
1	01/12/2017	MODULO	VIGILANZA ACCESSO AUTO	M	71	RISOLTO	8.3
2	04/12/2017	PEC	CUP - CENTRO UNICO PRENOTAZIONE	F			1.4
3	05/12/2017	FAX	CUP - CENTRO UNICO PRENOTAZIONE	M	40	SEGNALIZIONE INVIATA	3.5
4	07/12/2017	MODULO	AMB. IPERTENSIONE	M	56		4.4
5	07/12/2017	MODULO	AMB. IPERTENSIONE	M	43		4.4
5	07/12/2017	MODULO	AMB. NEUROLOGIA	M	50		4.4
7	07/12/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRENOTAZIONE	F	42		1.4
8	11/12/2017	MODULO	AMB. REUMATOLOGIA	M	74		7.2
9	11/12/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	M	53		1.4
10	12/12/2017	PEC	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	F	40		1.4
11	12/12/2017	PEC	U.O.OFTALMOLOGIA	F			3.1
12	12/12/2017	MODULO	U.O.ONCOLOGIA PEDIATRICA	M	37		4.2
13	14/12/2017	FAX	AMB. IPERTENSIONE	F			2.1
14	14/12/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRENOTAZIONE	F	57		1.4
15	14/12/2017	PEC	U.O. ENDOCRINOLOGIA	F		RISOLTO	1.6
16	19/12/2017	MODULO	U.O.NEUROCHIRURGIA	M	38		7.3
17	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	34		8.2
18	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	26		7.4
19	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	50		7.1 - 7.4

N.	DATA	MODULO - PEC - TELEFONICA	SETTORE - UNITÀ OPERATIVA	SESSO UTENTE	ETÀ	URP	CODICE
20	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	57		7.1 - 7.4
21	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	87		7.1 - 7.3
22	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	61		7.3
23	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	32		7.3
24	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	38		7.3
25	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	56		7.3
26	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	41		7.3
27	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	51		7.4
28	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	21		7.4
29	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	//		7.1 - 7.4
30	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	30		7.4
31	20/12/2017	MODULO	U.O. OSTETRICA E GINECOLOGIA I E II	F	26		7.3
32	27/12/2017	MODULO	CUP - CENTRO UNICO PRELIEVI	M	39		1.3
33	28/12/2018	MODULO	U.O. DERMATOLOGIA	F	19		4.1

CONCLUSIONI

Il crescente numero di reclami porta ad una riflessione: i cittadini si rivolgono sempre più numerosi all'URP o inviano pec – mail per far sentire la loro voce di disappunto circa l'organizzazione dei servizi sanitari. La maggiore difficoltà si riscontra nella comunicazione tra cittadini e operatori sanitari, quest'ultimi per varie motivazioni dimenticano che instaurare un rapporto di "buona comunicazione" faciliterebbe e migliorerebbe la qualità dei servizi erogati.

Il reclamo rappresenta uno degli strumenti di un *progetto aziendale* orientato al miglioramento della qualità dei servizi che prevede una serie di misure parallele e complementari: indagini di soddisfazione, indicatori di qualità, autovalutazione ecc.

In questo progetto l'opinione del cittadino sul servizio si trasforma nell'input fondamentale che orienta le decisioni strategiche del management.

L'analisi dei reclami indica l'utilità di una comprensione dei motivi alla base dei disservizi: tale comprensione consente sia di valutare le responsabilità, sia di individuare nuove procedure perché non si ripresentino i problemi posti dagli utenti.

Per inquadrare in forma corretta il tema del reclamo è necessario partire da un assioma fondamentale.

Un sistema di gestione del reclamo deve essere concettualizzato ed applicato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi. Il processo attraverso cui il cittadino pone all'attenzione dell'azienda uno stato di disagio o di insoddisfazione non è così immediato e semplice come si potrebbe pensare. In primo luogo bisogna ricordare la situazione delicata del reclamo, ed in generale del rapporto cittadino-istituzione, all'interno della sanità. Questo rapporto è caratterizzato da una forte asimmetria e subalternità: la relazione di asimmetria e subalternità si produce sia per il forte squilibrio di conoscenze e di potere che esiste tra il cittadino e l'operatore tecnico professionale, sia per il prevalere nell'istituzione di una logica "burocratica" che finisce per mettere in secondo piano i bisogni del cittadino, sia infine per la intrinseca fragilità e debolezza della condizione dell'utente nella struttura sanitaria: pensiamo a quelle persone che devono sopportare patologie gravi che mettono a repentaglio la loro esistenza, a quelle soggette a malattie terminali, agli anziani ecc. Questa situazione si aggrava all'interno delle cosiddette fasce "deboli" o marginali della popolazione che, in generale, non riescono a canalizzare i propri bisogni, all'interno di una relazione costruttiva con gli operatori sanitari ed, in particolare, con i medici.

Criticità

- Come si evince dalle tabelle e dai grafici allegati, su **358** reclami (pervenuti in varie forme) il **63%** riguardano il *CUP – Centro Unico Prenotazioni*. In sinergia con l'Ufficio Statistico Epidemiologico – Prestazioni è stato possibile predisporre azioni correttive per ripristinare e migliorare la qualità del Servizio soprattutto telefonico.
- Il **16%** dei reclami è stato attribuito al *CUP Centro Unico Prelievi*. L'intervento della Direzione Sanitaria e del Direttore del Centro è stato fondamentale per dare un riscontro ai cittadini.

- La **criticità** che accomuna la gran parte dei reclami riguarda la scorretta *“comunicazione”* .
Per migliorare la COMUNICAZIONE si propone di istituire corsi di formazione aziendale rivolti a tutti gli operatori delle Unità Operative – Servizi per fornire gli strumenti utili per un’adeguata interazione con l’equipe professionale e le conoscenze di base per comunicare efficacemente con il paziente.

La buona comunicazione è la base da cui partire per garantire la soddisfazione del cittadino e la corretta qualità del servizio reso.

CODIFICA RECLAMI PER TIPOLOGIA

CATEGORIE	SUB-CAT.	AMBITO E DESCRIZIONE
ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE	1.1	Mancato rispetto del pudore e della riservatezza del paziente (in ambulatorio, in camera, ecc.)
	1.2	Violazione della privacy (mancanza di riservatezza nel trattamento di dati personali e sensibili)
	1.3	Mancato rispetto delle diversità (di sesso, nazionalità, religione, età, lingua, cultura, condizioni economiche)
	1.4	Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza, uso del "tu",)
	1.5	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo
	1.6	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail
	1.7	Carenza di sedie a rotelle, stampelle ed altri strumenti di ausilio alla deambulazione all'interno delle strutture sanitarie; ascensori non funzionanti
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	2.1	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica
	2.2	Dimissione priva di prescrizione degli ausili necessari o delle indicazioni per il prosieguo della terapia
	2.3	Carenza di apparecchiature tecnomedicali, scarsa funzionalità e manutenzione
	2.4	Mancanza di coordinamento fra i medici di un'equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base

ASPETTI ORGANIZZATIVI	3.1	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa
	3.2	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse
	3.3	Inadeguatezza del numero di ore di apertura giornaliera o della fascia oraria di apertura dei servizi/unità operative
	3.4	Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate
	3.5	Indebita/errata percezione di ticket per le prestazioni
ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	4.1	Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali
	4.2	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori
	4.3	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, ecc. eccessivamente lunghi
	4.4	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all'assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.)
ASPETTI LEGATI ALLA INFORMAZIONE	5.1	Assenza di un ufficio per le informazioni e i reclami o inadeguato orario di apertura giornaliera
	5.2	Inadeguata informazione su servizi/prestazioni erogati dall'Azienda e sulle procedure previste per la loro fruizione; assenza/incompletezza di opuscoli informativi sui Presidi Ospedalieri e sui regolamenti che interessano il paziente; assenza/mancato rispetto della Carta dei Servizi
	5.3	Carenza o inadeguatezza della segnaletica
	5.4	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori
	5.5	Difficoltà da parte degli utenti ad ottenere dai sanitari informazioni, comprensibili e complete, su diagnosi, prognosi, percorsi di cura e in occasione dell'acquisizione del consenso informato
	5.6	Assenza di trasparenza delle liste d'attesa

ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE	6.1	Presenza di barriere architettoniche
	6.2	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie; difficoltà di parcheggio
	6.3	Carenza di misure di sicurezza (segnalazione e pervietà delle vie di fuga, dotazioni antincendio, ecc.)
ASPETTI LEGATI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	7.1	Caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura, scelta delle portate (per i pazienti a dieta libera)
	7.2	Comfort delle sale d'attesa; vivibilità camere di degenza (n° letti per stanza, spazi per gli oggetti personali, servizi igienici funzionanti in numero adeguato, insonorizzazione, climatizzazione, ecc.)
	7.3	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi; servizi igienici privi di chiusura, carta igienica, copri-water, ecc.
	7.4	Inadeguatezza del servizio di biancheria (cambio lenzuola, rifacimento dei letti, biancheria sdrucita, ecc.)
	7.5	Presenza/accessibilità a servizi commerciali aggiuntivi (parrucchiere, barbiere, spacci interni, ecc.)
ALTRO	8.1	Reclami inerenti l'attività libero professionale <i>intra moenia</i>
	8.2	Elogi, ringraziamenti
	8.3	Reclami non classificabili nelle categorie censite