



## **Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 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 Luglio e Dicembre 2020, l'URP ha ricevuto n. 480 segnalazioni (+ 27 rispetto al I semestre 2020 con un incremento del 6%)

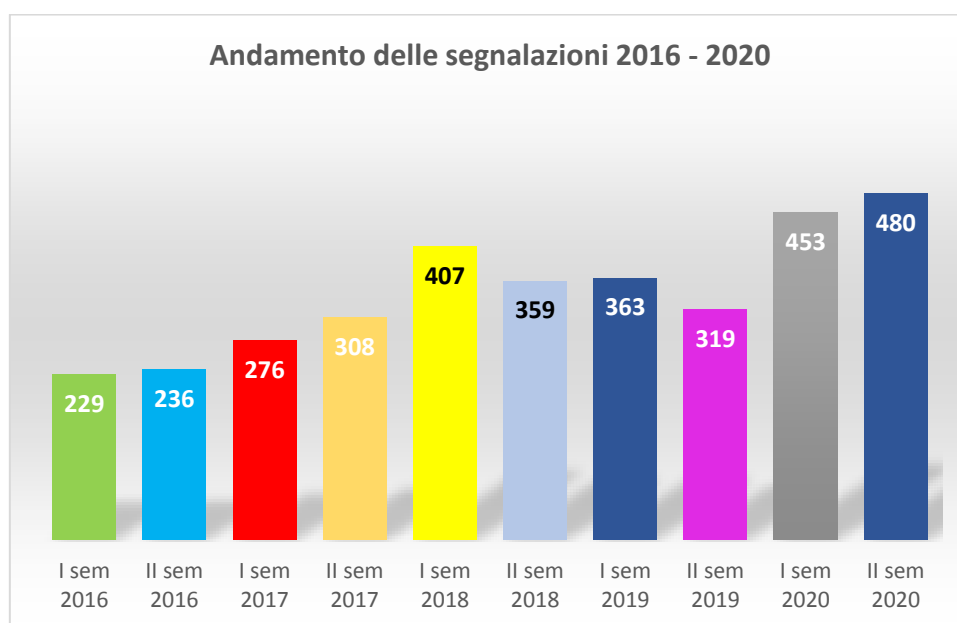


Figura 1: Andamento delle segnalazioni 2016 – 2020

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 secondo semestre 2020, risultano senza integrazione istruttoria, e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente, n. 86 segnalazioni.

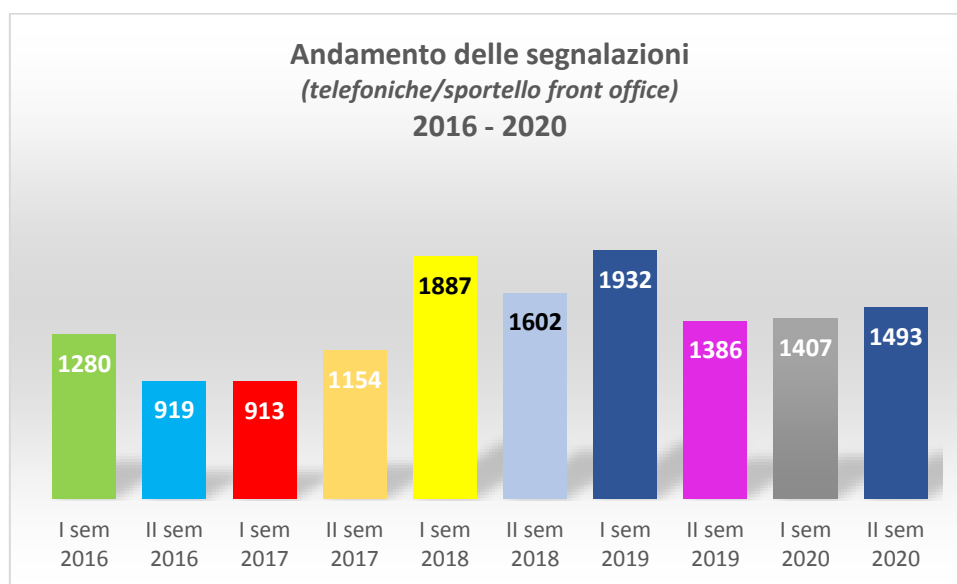
Risultano, inoltre, nel corso del secondo semestre 2020, senza risposta all'Utente n. 12 segnalazioni.

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. 1493 segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni (+ 86 rispetto al I semestre 2020 con un incremento del 6%).

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi



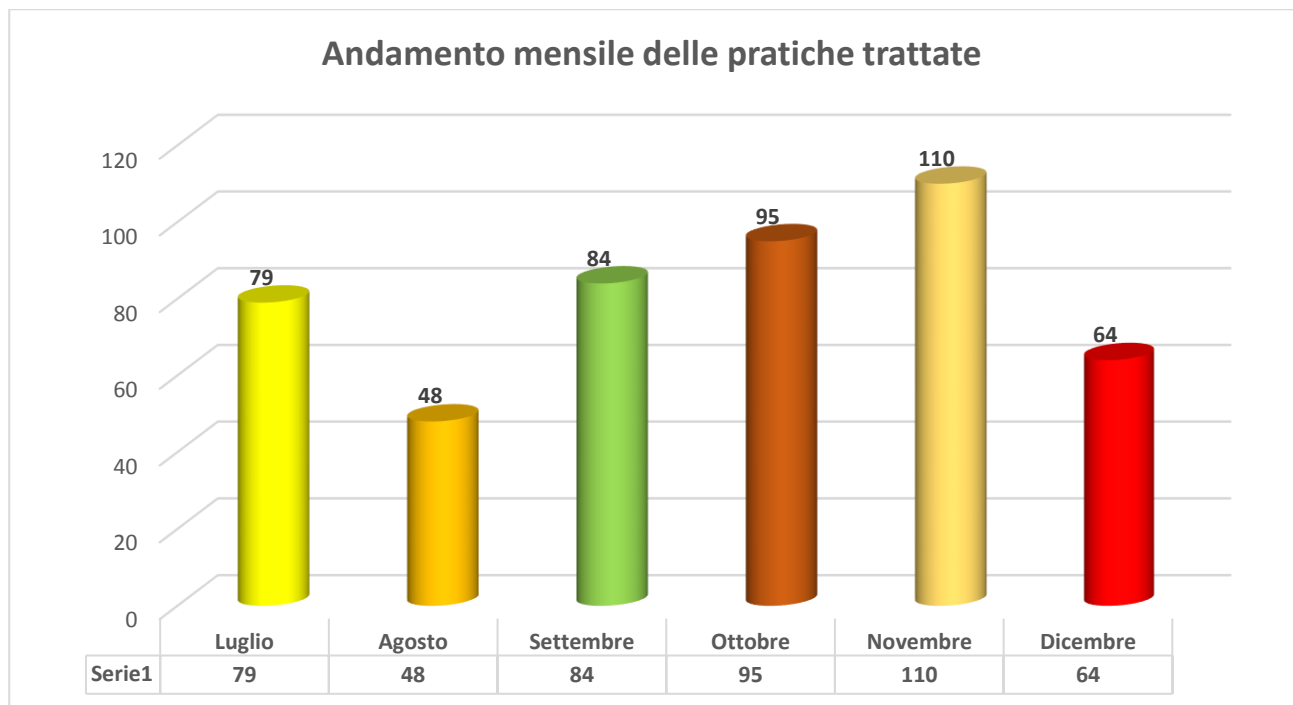
**Figura 2:** Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office 2016 – 2020

### **Data Breach**

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

I suddetti *data breach* sono stati tutti classificati di entità lieve e sono stati inseriti nel Registro dei *Data Breach* Aziendale.

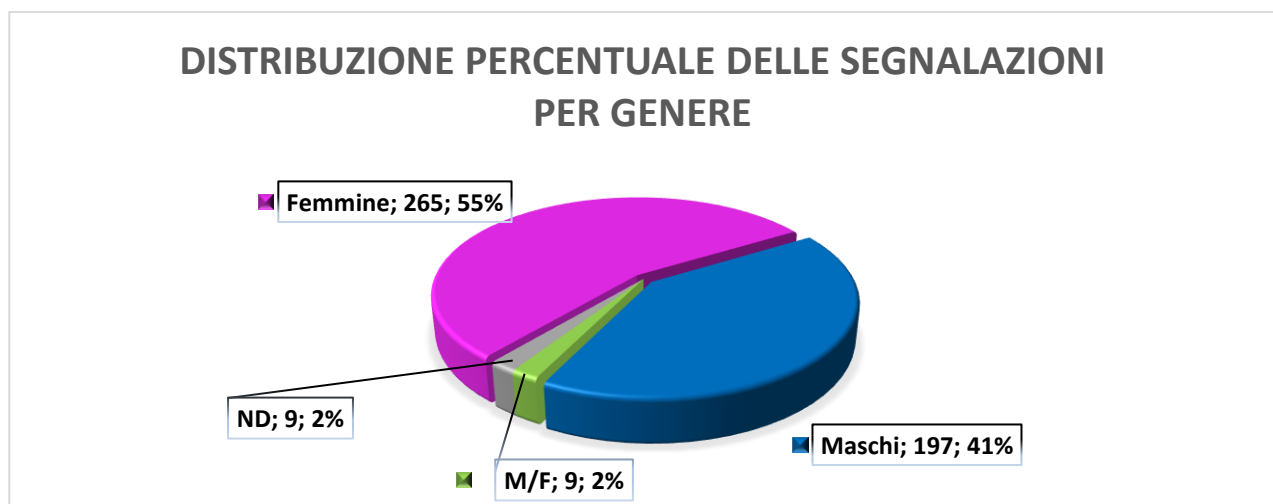
## Andamento mensile delle segnalazioni



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

## Stratificazione del campione:

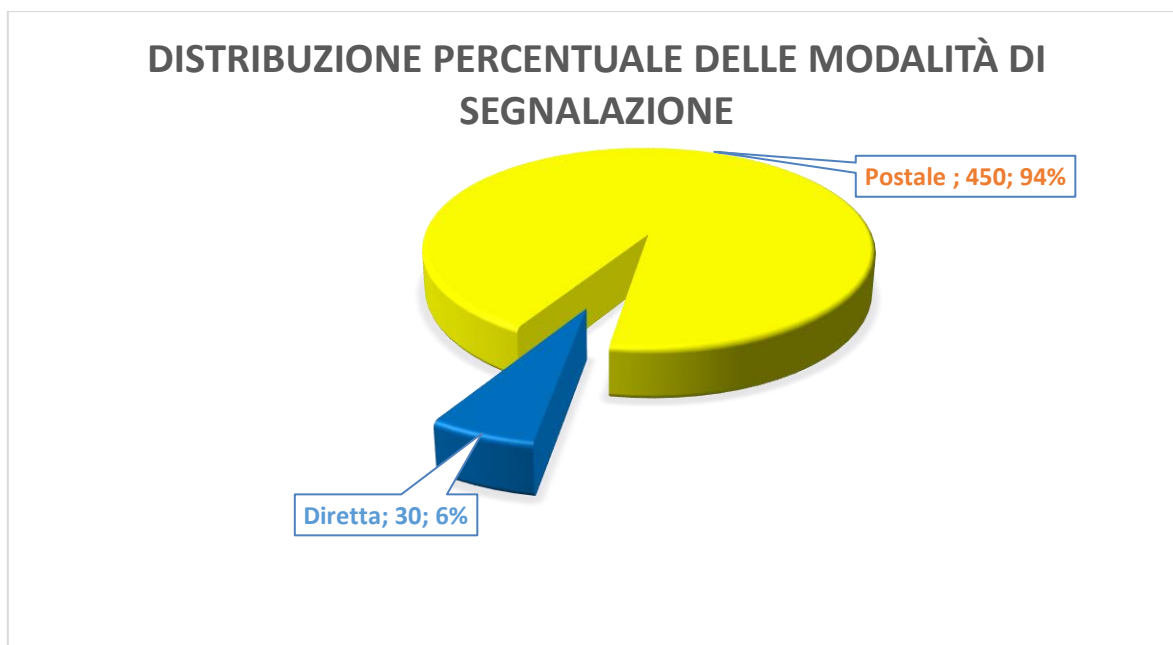
- Per genere



*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).

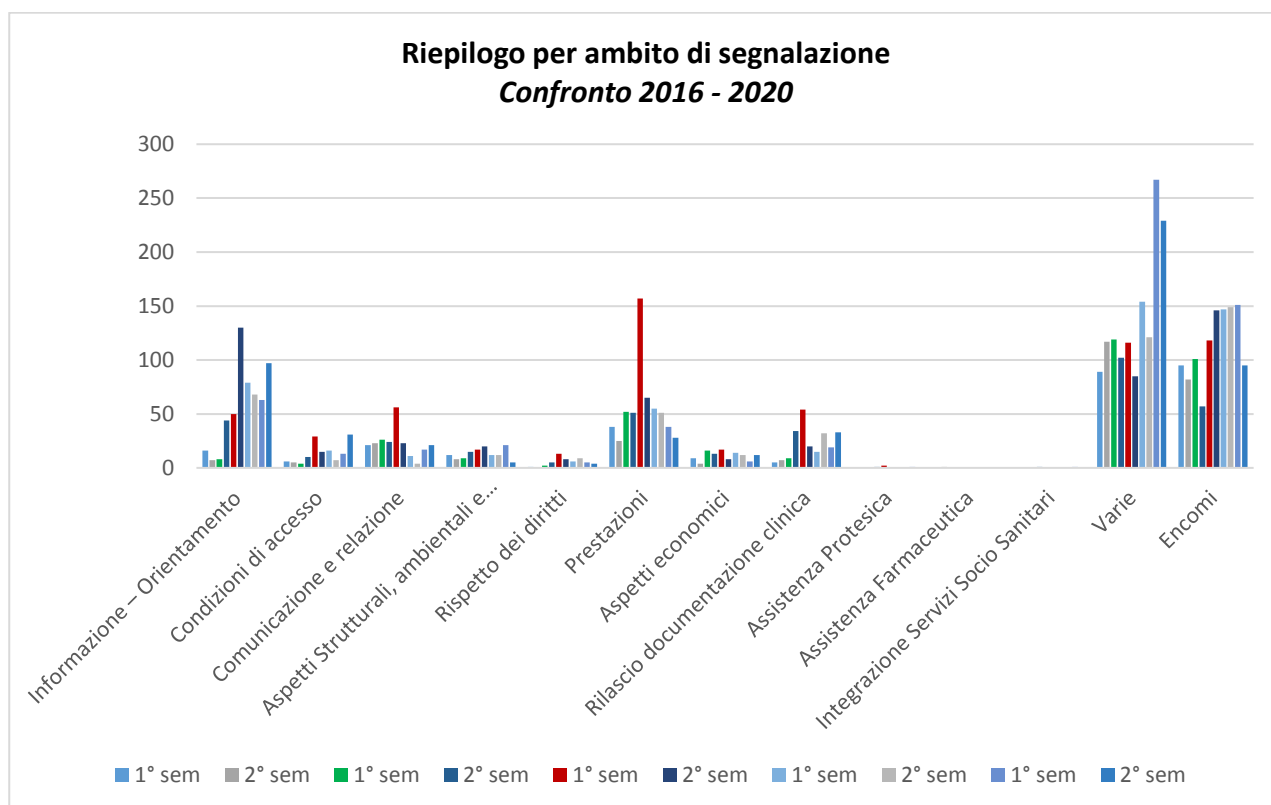


**Figura 5:** Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

### **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. 480). 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.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Informazione – Orientamento	16	7	8	44	50	130	79	68	63	96
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29	15	16	7	13	31
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56	23	11	4	17	21
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17	20	12	12	21	4
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13	8	6	9	5	4
Prestazioni	38	25	52	51	157	65	55	51	38	28
Aspetti economici	9	4	16	13	17	8	14	12	6	12
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54	20	15	32	19	33
Assistenza Protesica	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Varie	89	117	119	102	116	85	154	121	267	228
Encomi	95	82	101	57	118	146	147	149	151	98



**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	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem
<b>Informazione - Orientamento</b>										
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2	8	4	1	3	12
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15	100	43	56	47	47
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33	22	32	11	13	37
<b>Condizioni di accesso</b>										
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28	10	11	6	11	28
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1	3	5	1	1	3
<b>Comunicazione e relazione</b>										
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48	21	11	4	17	21
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7	2	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>										
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3	0	1	4	4	2
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11	20	11	7	17	2
<b>Rispetto dei diritti</b>										
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4	4	5	6	4	3
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9	4	1	3	1	1
<b>Prestazioni</b>										
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57	20	20	20	17	8
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6	7	7	2	3	2
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61	12	10	8	6	6
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33	26	18	21	12	12
<b>Aspetti economici</b>										
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13	4	4	5	3	6

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018		2019		2020	
	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4	4	10	7	3	6
<b>Rilascio doc. clinica</b>										
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14	12	11	22	11	20
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39	7	4	9	8	10
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1	1	0	1	0	3
<b>Assistenza protesica</b>										
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
Fornitura ausili	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Assistenza farmaceutica</b>										
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	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	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	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	0
<b>Varie</b>										
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116	85	154	121	267	228
<b>Encomi</b>										
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4	1	2	2	2	6	7
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24	58	77	77	77	71	58
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59	67	68	70	74	33



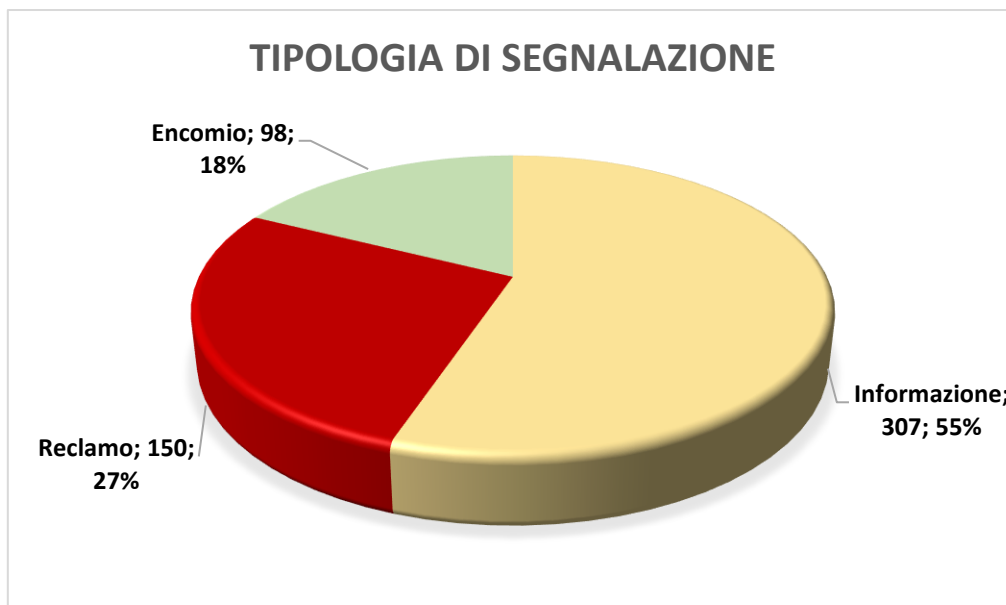


Figura 7: Divisione per tipologia di segnalazione

#### 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. 480).

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
AFFARI GENERALI		1	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	3	42	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR			4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE		4	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI (SIA)		7	
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	1	3	2
ALTRA AREA SANITARIA DMP	2	29	2
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	2		
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI		14	2
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		4	1
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	1	6	
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	1	1	
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI		1	
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	1	2	
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)		24	

AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	4	46	22
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP		5	7
ANATOMIA PATOLOGICA		1	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	14		1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	1		
CARDIOLOGIA	4	3	3
CHIRURGIA GENERALE I		6	
CHIRURGIA GENERALE II	3	1	1
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		1	
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	1		
CHIRURGIA PEDIATRICA		1	2
CHIRURGIA VASCOLARE	1	2	1
CURE PALLIATIVE BELGIOIOSO		1	
DERMATOLOGIA	2	3	3
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	2	1	2
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA			1
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	2		6
EMATOLOGIA TMO			1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		2	4
FARMACOLOGIA CLINICA		1	
IMMUNOLOGIA		1	
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	1		
MALATTIE INFETTIVE I (ex TROPICALI)	4	3	3
MEDICINA GENERALE I	4	6	2
MEDICINA GENERALE II	1		
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA (ROSSI)	1		
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	1	6	
NEFROLOGIA			1
NEUROCHIRURGIA	1		1
OCULISTICA	1	8	12
ODONTOSTOMATOLOGIA			3
ONCOLOGIA	5	2	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6	11	15
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	7	6	6
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA			1
OTORINOLARINGOIATRIA	8	5	2
PATOLOGIA NEONATALE			1

PEDIATRIA	1	8	11
PNEUMOLOGIA	3	2	1
PREVENZIONE E PROTEZIONE		2	1
PRONTO SOCCORSO	4	3	9
PROVVEDITORATO			1
RADIODIAGNOSTICA		4	3
RADIOLOGIA		5	3
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		1	
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA		1	
REUMATOLOGIA	1	4	3
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA			1
SERVIZI GENERALI PORTINERIA		1	1
SOLVENTI		7	
STROKE UNIT		1	
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	3		
UROLOGIA	1	7	
<b>Totale complessivo</b>	<b>98</b>	<b>307</b>	<b>150</b>

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

UOC/UOSD/UOS	Totale complessivo
AFFARI GENERALI	2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	46
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI (SIA)	7
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	6
ALTRA AREA SANITARIA DMP	33
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	2
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI	16
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	5
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	7
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	2
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI	1
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	3
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)	24

AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	72
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP	12
ANATOMIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	15
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	1
CARDIOLOGIA	10
CHIRURGIA GENERALE I	6
CHIRURGIA GENERALE II	5
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	1
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	1
CHIRURGIA PEDIATRICA	3
CHIRURGIA VASCOLARE	4
CURE PALLIATIVE BELGIOIOSO	1
DERMATOLOGIA	8
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	5
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	8
EMATOLOGIA TMO	1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	6
FARMACOLOGIA CLINICA	1
IMMUNOLOGIA	1
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	1
MALATTIE INFETTIVE I (ex TROPICALI)	10
MEDICINA GENERALE I	12
MEDICINA GENERALE II	1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA (ROSSI)	1
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	7
NEFROLOGIA	1
NEUROCHIRURGIA	2
OCULISTICA	21
ODONTOSTOMATOLOGIA	3
ONCOLOGIA	9
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	32
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	19
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	1
OTORINOLARINGOIATRIA	15
PATOLOGIA NEONATALE	1

PEDIATRIA	20
PNEUMOLOGIA	6
PREVENZIONE E PROTEZIONE	3
PRONTO SOCCORSO	16
PROVVEDITORATO	1
RADIODIAGNOSTICA	7
RADIOLOGIA	8
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	1
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	1
REUMATOLOGIA	8
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	1
SERVIZI GENERALI PORTINERIA	2
SOLVENTI	7
STROKE UNIT	1
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	3
UROLOGIA	8
<b>Totale complessivo</b>	<b>555</b>

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

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2020 sono giunte presso l'URP n. 1493 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.

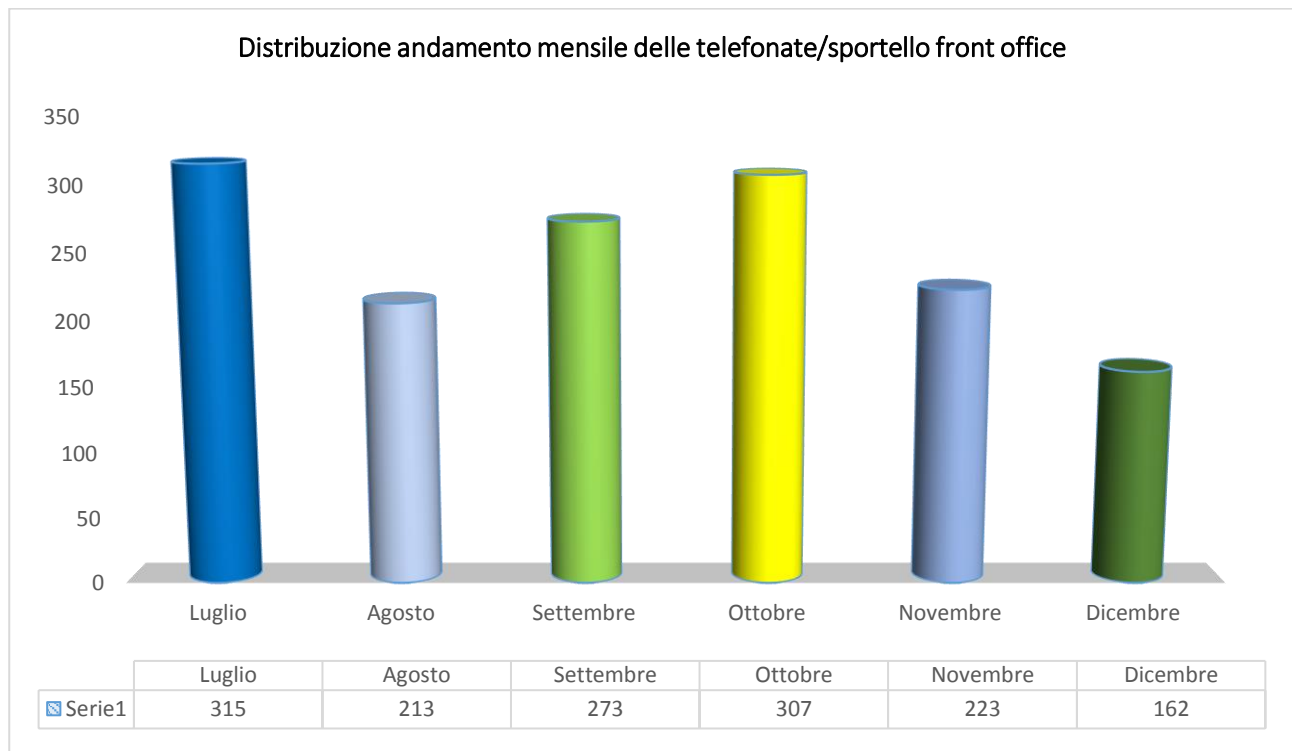
Le suddette segnalazioni, laddove rechino delle criticità, vengono condivise e gestite con i Direttori delle strutture coinvolte.

Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office	N° telefonate
Richiesta informazioni	1123
Reclami generali	354
Encomi	16



**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		4	1	5
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM		11		11
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA BANCA		2		2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR		4		4
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI		2		2
ALTRA AREA SANITARIA DMP		7		7
ALTRA AREA SANITARIA FONDAZIONE OSM		59	3	62
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		3		3
ALTRA AREA SANITARIA SIMT		3		3
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI			1	1
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP		2		2

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		214	5	219
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP		79	6	85
ANATOMIA PATOLOGICA		1	1	2
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	1	6	2	9
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE		1		1
AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO		2		2
AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO - UFFICIO CONVENZIONI		1		1
CARDIOCHIRURGIA		1	1	2
CARDIOLOGIA		11	12	23
CCR		8	8	16
CENTRO AMILOIDOSI		6	1	7
CHIRURGIA GENERALE I		6	4	10
CHIRURGIA GENERALE II		5	1	6
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		2		2
CHIRURGIA PEDIATRICA		1	2	3
CHIRURGIA TORACICA			1	1
CHIRURGIA VASCOLARE		4	2	6
COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE		1		1
CURE SUBACUTE		1		1
DERMATOLOGIA		18	3	21
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		9	1	10
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO - CENTRO NASCITE		3		3
DIREZIONE SCIENTIFICA		1		1
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		16		16
ECONOMICO FINANZIARIA		28	4	32
EMATOLOGIA		4	12	16
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA		1		1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		14	1	15
FORMAZIONE E SVILUPPO		1		1
GASTROENTEROLOGIA		1		1
INTRAMOENIA		15	1	16
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		24	12	36



UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		1		1
MALATTIE INFETTIVE 1	2	19	12	33
MALATTIE INFETTIVE II INFETTIVOLOGIA ED IMMUNOLOGIA			1	1
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE		2	2	4
MEDICINA GENERALE I		14	6	20
MEDICINA GENERALE II	1		2	3
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA		4	6	10
MEDICINA NUCLEARE		2	1	3
NEFROLOGIA			1	1
NEONATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	1			1
NEUROCHIRURGIA		1	1	2
OCULISTICA		36	45	81
ODONTOSTOMATOLOGIA		7	9	16
ONCOLOGIA		7	1	8
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		28	69	97
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		21	5	26
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		2		2
OTORINOLARINGOIATRIA		16	10	26
PEDIATRIA		12	5	17
PNEUMOLOGIA		8	4	12
PRESIDENZA		5		5
PREVENZIONE E PROTEZIONE		2	1	3
PREVENZIONE E PROTEZIONE - CENTRALINO		1	3	4
PREVENZIONE E PROTEZIONE - GUARDIE			1	1
PRONTO SOCCORSO		14	6	20
PROVVEDITORATO-ECONOMATO		2	1	3
RADIODIAGNOSTICA		5		5
RADIOLOGIA		22	27	49
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		5	3	8
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		3	2	5
REUMATOLOGIA		14	8	22
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA		2		2

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI	TOTALE COMPLESSIVO
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		10		10
SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)		8	1	9
SOLVENTI		6	3	9
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	11	25		36
UFFICIO STRANIERI		2		2
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE		2	1	3
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)			1	1
UROLOGIA		6	3	9
VARIE		225	25	250
ZERO CODE		2	3	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>16</b>	<b>1123</b>	<b>354</b>	<b>1493</b>

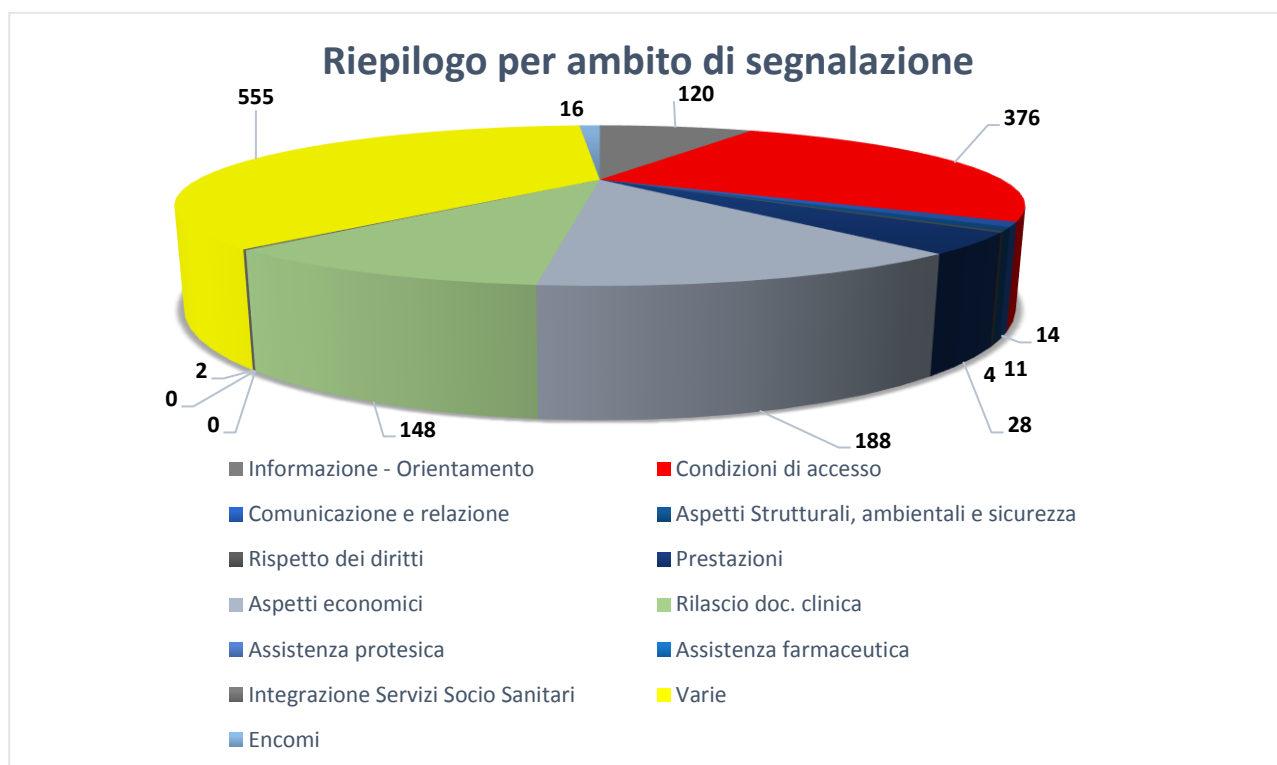
## Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020 II Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Informazione - Orientamento</b>				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		46	2
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		1	10
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		56	5
<b>Condizioni di accesso</b>				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		289	83
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b			
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c		3	
<b>Comunicazione e relazione</b>				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			14
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		2	4
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c			4
<b>Rispetto dei diritti</b>				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a		2	1
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			1
<b>Prestazioni</b>				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		3	48
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			2
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			3
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			3

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020 II Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Aspetti economici</b>				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		23	
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		162	3
<b>Rilascio doc. clinica</b>				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		29	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		3	111
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c			4
<b>Assistenza protesica</b>				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			
<b>Integrazione Servizi Socio Sanitari</b>				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b		1	1
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
<b>Varie</b>				
Segnalazioni varie	12		502	53
<b>Encomi</b>				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente/al Personale Medico/al Personale Infermieristico	13a-13b-13c	16	1	
<b>TOTALE Segnalazioni</b>		<b>16</b>	<b>1123</b>	<b>354</b>

## Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2020 II Semestre
	TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	120
Condizioni di accesso	376
Comunicazione e relazione	14
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	11
Rispetto dei diritti	4
Prestazioni	59
Aspetti economici	188
Rilascio doc. clinica	148
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	2
Varie	555
Encomi	16



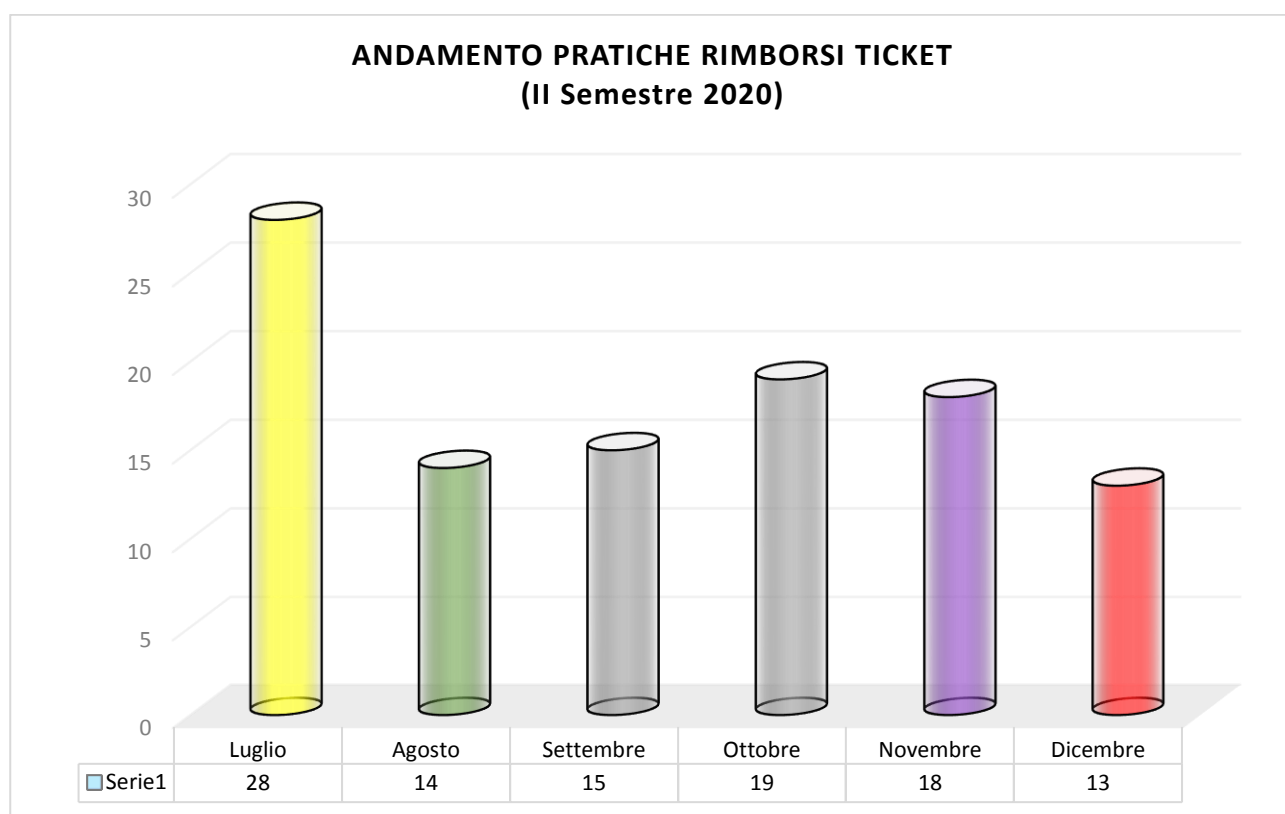
**Figura 11:** Riepilogo per ambito di segnalazione

## 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. 107 contro le n. 97 richieste di rimborso ticket del semestre precedente.

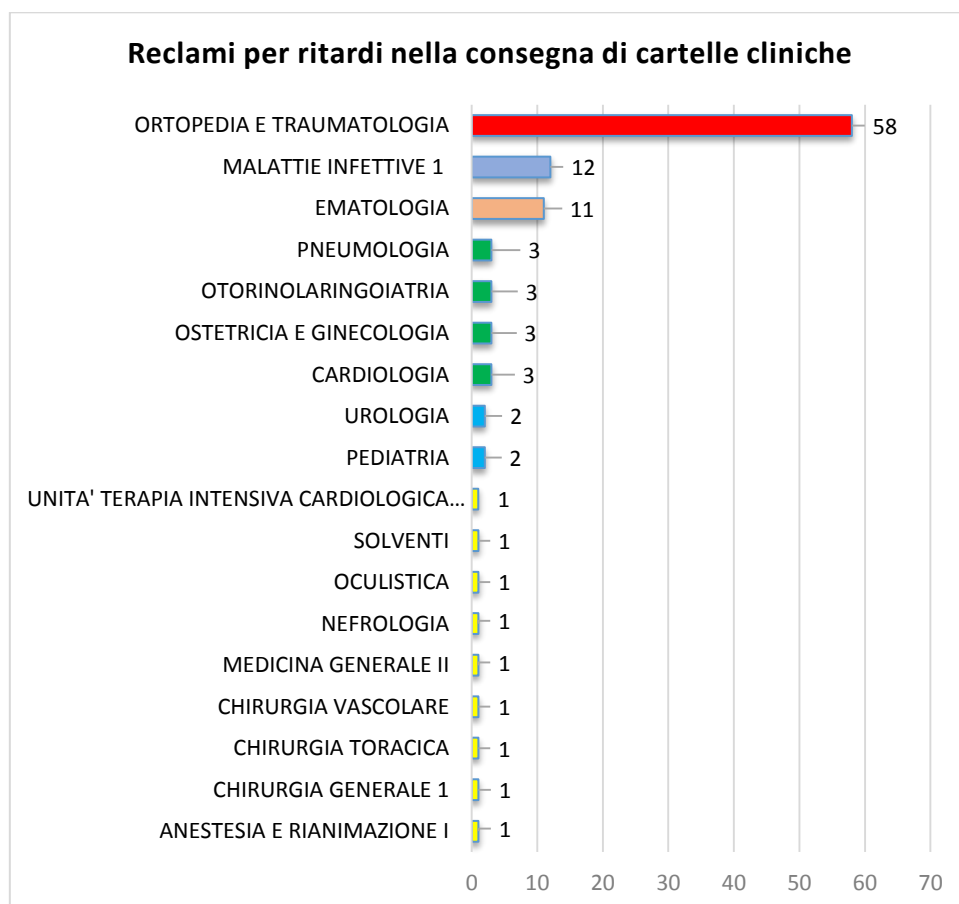
Le richieste pervenute sono così distribuite:



*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 (354) è comprensivo di n° 106 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