

U.O.S. COMUNICAZIONE E URP REPORT ANALITICO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI ANNO 2019	
Unità Operativa	Qty.
DIREZIONE MEDICA DEL PRESIDIO UNICO	6
NEUROLOGIA E STROKE UNIT	4
NEURORADIOLOGIA	2
RECUPERO E RIABILITAZIONE	1
CHIRURGIA GENERALE -FALCONE-	20
OTORINOLARINGOIATRA	2
ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA	1
UROLOGIA	3
CHIRURGIA TORACICA	15
CHIRURGIA EPATO-BILIO-PANCREATICA E TRAPIANTI	3
CHIRURGIA VASCOLARE	1
MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED EMERGENZA	7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	7
TERAPIA DEL DOLORE	1
NEONATOLOGIA CON T.I.N.	4
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	5
FISIOPATOLOGIA DELLA RIPRODUZIONE UMANA	1
GERIATRIA	1
GASTROENTEROLOGIA	2
MALATTIE INFETTIVE	3
MEDICINA GENERALE "VALENTINI"	3
REUMATOLOGIA	1
ABLAZIONE PERCUTANEA ECOGUIDATA	1
DERMATOLOGIA	1
EMATOLOGIA	4
MEDICINA NUCLEARE	17
ONCOLOGIA	1
LABORATORIO ANALISI	4
RADIOLOGIA	3
SERVIZIO TRASFUSIONALE	21
CARDIOLOGIA	2
CARDIOLOGIA CON EMODINAMICA	1
GESTIONE TECNICO - PATRIMONIALE	1
SERVIZI AMMINISTRATIVI DEL P.U.	13
CONVENZIONI - ALPI - E MONITORAGGIO PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	29
ACCREDITAMENTO, QUALITA' E FORMAZIONE	1
Poliambulatorio e Sala Prelievi	2
Endocrinologia e Diabetologia	1
Totale	195
Servizi	Qty.
Medico di Base	1
Servizi amministrativi esternalizzati (CUP-Ticket)	90
Vigilanza	1
Totale	92
TOTALE COMPLESSIVO	287

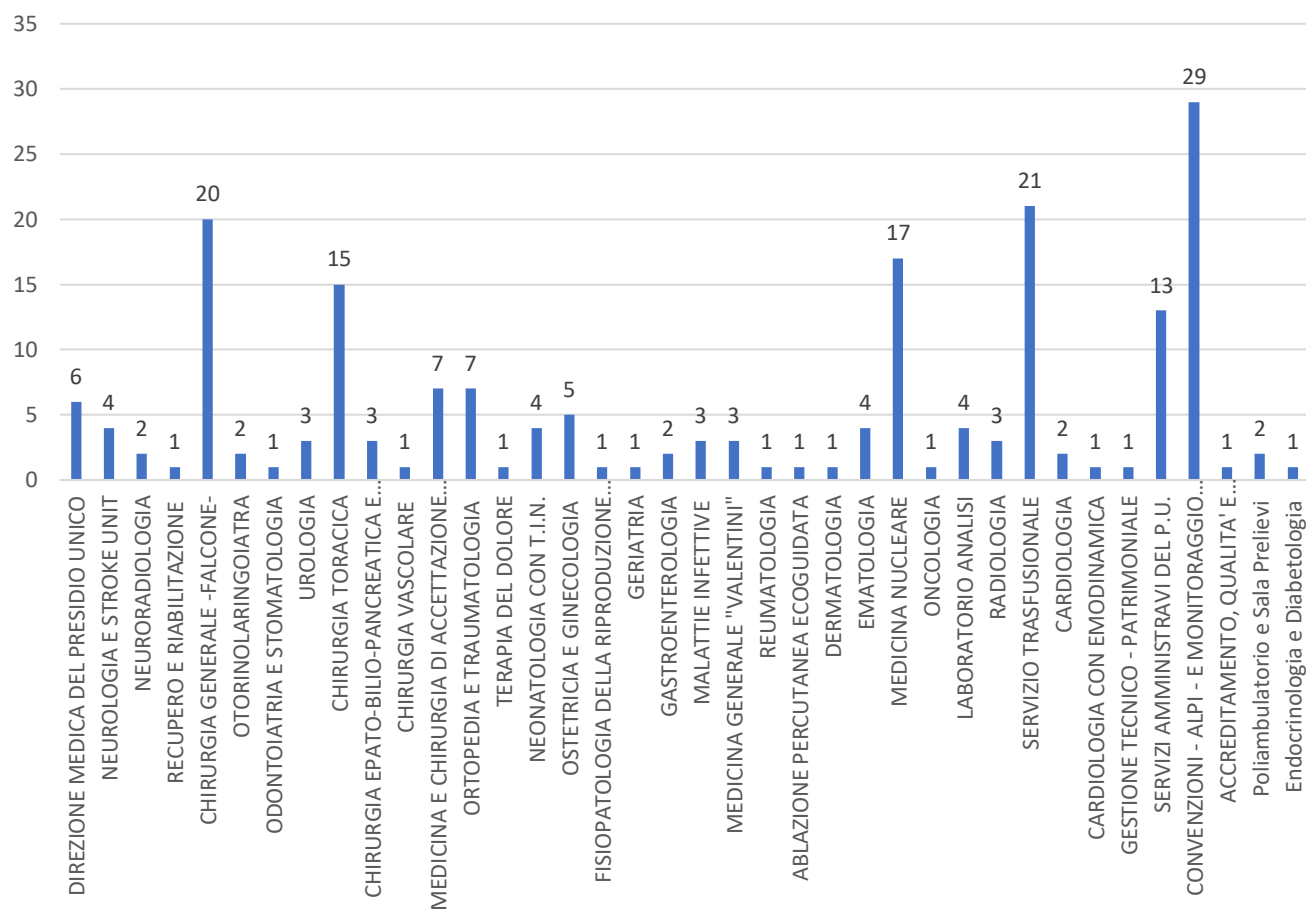
U.O.S. COMUNICAZIONE E URP		
REPORT PER TIPOLOGIE RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI ANNO 2019		
Unità Operativa	Classificazione	Qnt.
1 U.O.C. DIREZIONE MEDICA DEL PRESIDIO UNICO	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	3
	<i>lunghe liste d'attesa</i>	1
	<i>intemperanze paziente</i>	1
	<i>Richiesta informazioni</i>	1
2.2 U.O.C. NEUROLOGIA E STROKE UNIT	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
	<i>Ringraziamento</i>	1
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>sgarbo</i>	1
2.3 U.O.C. NEURORADIOLOGIA	<i>Richiesta informazioni</i>	1
	<i>sgarbo</i>	1
2.5 U.O.C. RECUPERO E RIABILITAZIONE	<i>Richiesta informazioni</i>	1
3.1 U.O.C. CHIRURGIA GENERALE -FALCONE-	<i>lunghe liste d'attesa</i>	2
	<i>Ringraziamento</i>	17
	<i>deficit informativo</i>	1
3.2 U.O.C. OTORINOLARINGOIATRA	<i>lunghe liste d'attesa</i>	1
	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
3.3 U.O.C. ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA	<i>mancata risposta telefonica</i>	1
3.4 U.O.C. UROLOGIA	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
	<i>Ringraziamento</i>	1
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
3.5 U.O.C. CHIRURGIA TORACICA	<i>Ringraziamento</i>	15
3.7 U.O.C. CHIRURGIA EPATO-BILIO-PANCREATICA E TRAPIANTI	<i>Ringraziamento</i>	3
4.2 U.O.C. CHIRURGIA VASCOLARE	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
4.3 U.O.C. MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED EMERGENZA	<i>malfunzionamento strumentazione/inadeguatezza dei locali</i>	1
	<i>Ringraziamento</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	2
	<i>sgarbo</i>	1
	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
	<i>deficit informativo</i>	1
	<i>Ringraziamento</i>	2
4.4 U.O.C. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	<i>sgarbo</i>	2
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>deficit informativo</i>	1
	<i>Ringraziamento</i>	1
4.5 U.O.C. TERAPIA DEL DOLORE	<i>Ringraziamento</i>	1
5.2 U.O.C. NEONATOLOGIA CON T.I.N.	<i>mancata risposta telefonica</i>	2
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
	<i>Suggerimento</i>	1
5.3 U.O.C. OSTETRICIA E GINECOLOGIA	<i>sgarbo</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	3
	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
5.7 U.O.S.D. FISIOPATOLOGIA DELLA RIPRODUZIONE UMANA	<i>malfunzionamento strumentazione/inadeguatezza dei locali</i>	1
6.1 U.O.C. GERIATRIA	<i>Ringraziamento</i>	1
6.2 U.O.C. GASTROENTEROLOGIA	<i>mancata risposta telefonica</i>	2
6.3 U.O.C. MALATTIE INFETTIVE	<i>Ringraziamento</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
	<i>violazione privacy</i>	1
6.4 U.O.C. MEDICINA GENERALE "VALENTINI"	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
	<i>lunghe liste d'attesa</i>	1
	<i>deficit informativo</i>	1

6.5 U.O.C. REUMATOLOGIA	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
6.6 U.O.S.D. ABLAZIONE PERCUTANEA ECOGUIDATA	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
7.1 U.O.C. DERMATOLOGIA	<i>mancata risposta telefonica</i>	1
7.2 U.O.C. EMATOLOGIA	<i>mancata risposta telefonica</i>	2
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>deficit informativo</i>	1
7.3 U.O.C. MEDICINA NUCLEARE	<i>deficit informativo</i>	3
	<i>mancata risposta telefonica</i>	10
	<i>errore/diniego prenotazione</i>	1
	<i>lunghe liste d'attesa</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	2
7.4 U.O.C. ONCOLOGIA	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
8.3 U.O.C. LABORATORIO ANALISI	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	2
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>referto smarrito/ritardi refertazione</i>	1
8.5 U.O.C. RADIOLOGIA	<i>deficit informativo</i>	1
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
8.6 U.O.C. SERVIZIO TRASFUSIONALE	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	4
	<i>malfunzionamento strumentazione/inadeguatezza dei locali</i>	3
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	6
	<i>violazione privacy</i>	1
	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	2
	<i>Ringraziamento</i>	2
	<i>intemperanze paziente</i>	1
	<i>sgarbo</i>	1
9.1 U.O.C. CARDIOLOGIA	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
9.3 U.O.C. CARDIOLOGIA CON EMODINAMICA	<i>ritardo nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
10.2 U.O.C. GESTIONE TECNICO - PATRIMONIALE	<i>malfunzionamento strumentazione/inadeguatezza dei locali</i>	1
10.3 U.O.S. SERVIZI AMMINISTRATIVI DEL P.U.	<i>mancata risposta telefonica</i>	5
	<i>mancata prestazione sanitaria</i>	1
	<i>problemi nel rilascio della cartella clinica</i>	4
	<i>Richiesta informazioni</i>	3
11.3 U.O.S. CONVENZIONI - ALPI - E MONITORAGGIO PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	17
	<i>referto smarrito/ritardi refertazione</i>	1
	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
	<i>malfunzionamento strumentazione/inadeguatezza dei locali</i>	1
	<i>mancata risposta telefonica</i>	3
	<i>deficit informativo</i>	1
	<i>errore/diniego prenotazione</i>	5
11.6 U.O.S.D. ACCREDITAMENTO, QUALITA' E FORMAZIONE	<i>Richiesta informazioni</i>	1
CESSATO Poliambulatorio e Sala Prelievi	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	1
	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
CESSATO S.S.D. Endocrinologia e Diabetologia	<i>Errata prestazione sanitaria/amm.va</i>	1
	Totale	195

Servizi	Classificazione	Qnt.
Medico di Base	<i>Disservizio altro Ente/soggetto</i>	1
Servizi amministrativi esternalizzati (CUP-Ticket)	<i>deficit informativo</i>	1
	<i>deficit organizzativo sportello/reparto</i>	15
	<i>errore/diniego prenotazione</i>	5
	<i>mancata risposta telefonica</i>	65
	<i>sgarbo</i>	4
Vigilanza	<i>sgarbo</i>	1
	Totale	92
TOTALE COMPLESSIVO		287

U.O.S. COMUNICAZIONE E URP
 REPORT RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI
 UNITA' OPERATIVE
 ANNO 2019

■ Qnt.



U.O.S. COMUNICAZIONE E URP
REPORT RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI
SERVIZI
ANNO 2019

■ Qnt.

