



Azienda Ospedaliero - Universitaria
 Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
 U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

ANNO 2020

Totale	182
---------------	------------

	Intera azienda*	Rodolico	OVE	San Marco
Numero reclami/segnalazioni protocollati all'URP	18	133	2	15
Numero elogi pervenuti all'URP		12		2

Intera azienda	Rodolico	OVE	S. Marco
----------------	----------	-----	----------

Accesso alle prestazioni

Difficoltà prenotazione telefonica (primo accesso), scortesia del personale addetto alle prenotazioni telefoniche, errori nella prenotazione telefonica (CUP)	11			
Errori pagamento ticket e/o contestazioni con richiesta di rimborso; lunghe attese agli sportelli, scortesia del personale		2		1

Tempo di attesa tra prenotazioni e visite/interventi		2		
--	--	---	--	--

Area Ambulatorio

Difficoltà prenotazione visite di controllo, scortesia del personale addetto alle prenotazioni ambulatoriali, errori nella prenotazione		25	1	3
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		10	1	
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario per la prestazione, carenza del personale		1		
Comfort ambulatorio e aree comuni		13		1
Modalità erogazione prestazione e consegna referti	1	19		2
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento				

Gruppo ricoveri

Comfort reparto		6		1
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		6		1
Modalità esecuzione prestazioni diagnostiche terapeutiche e certificative		7		1
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, carenza del personale e quant'altro necessario durante la degenza		2		
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento				

Altro

Cartelle cliniche (ritardo nel rilascio, lunghe attese allo sportello, scortesia del personale addetto)	3	6		
Vitto (qualità scadente, modalità di somministrazione)		5		2
Parcheggi (carenza stalli per disabili, difficoltà a trovare stalli liberi, multe, danni all'interno dei parcheggi)		10		
Varie (es. smarrimento oggetti, furti nel parcheggio)	3	12		3
Elogi		12		2
Pronto Soccorso (lunghe attese, scortesia del personale d'accettazione e sanitario, modalità esecuzione di prestazione)		7		