



Azienda Ospedaliero - Universitaria
 "Policlinico - Vittorio Emanuele"
 Ufficio Comunicazione e URP

ANNO 2019	Intera azienda*	Rodolico	OVE/S. Marco	TOT
Numero reclami/segnalazioni protocollati all'URP	18	172	29	219
Numero elogi pervenuti all'URP		7	9	16
				235

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)	17			
Errori pagamento ticket e/o contestazioni con richiesta di rimborso; lunghe attese agli sportelli, scortesia del personale		5	1	
Tempo di attesa tra prenotazioni e visite/interventi	1		1	

Area Ambulatorio

Difficoltà prenotazione visite di controllo, scortesia del personale addetto alle prenotazioni ambulatoriali, errori nella prenotazione		20		
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		8	2	
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario per la prestazione, carenza del personale		29	3	
Comfort ambulatorio e aree comuni		7		
Modalità erogazione prestazione e consegna referti		9	3	1
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento		1		

Gruppo Ricoveri

Comfort reparto		7		6
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		11	1	2
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		1		

Altro

Cartelle cliniche (ritardo nel rilascio, lunghe attese allo sportello, scortesia del personale addetto)		15	1	
Vitto (qualità scadente, modalità di somministrazione)		4		
Parcheggi (carenza stalli per disabili, difficoltà a trovare stalli liberi, multe, danni all'interno dei parcheggi)		14	1	2
Varie (Informazioni, furti, randagismo)		21	1	3
Elogi		7	9	
Pronto Soccorso (lunghe attese, scortesia del personale d'accettazione e sanitario, modalità esecuzione di prestazione)		11		