



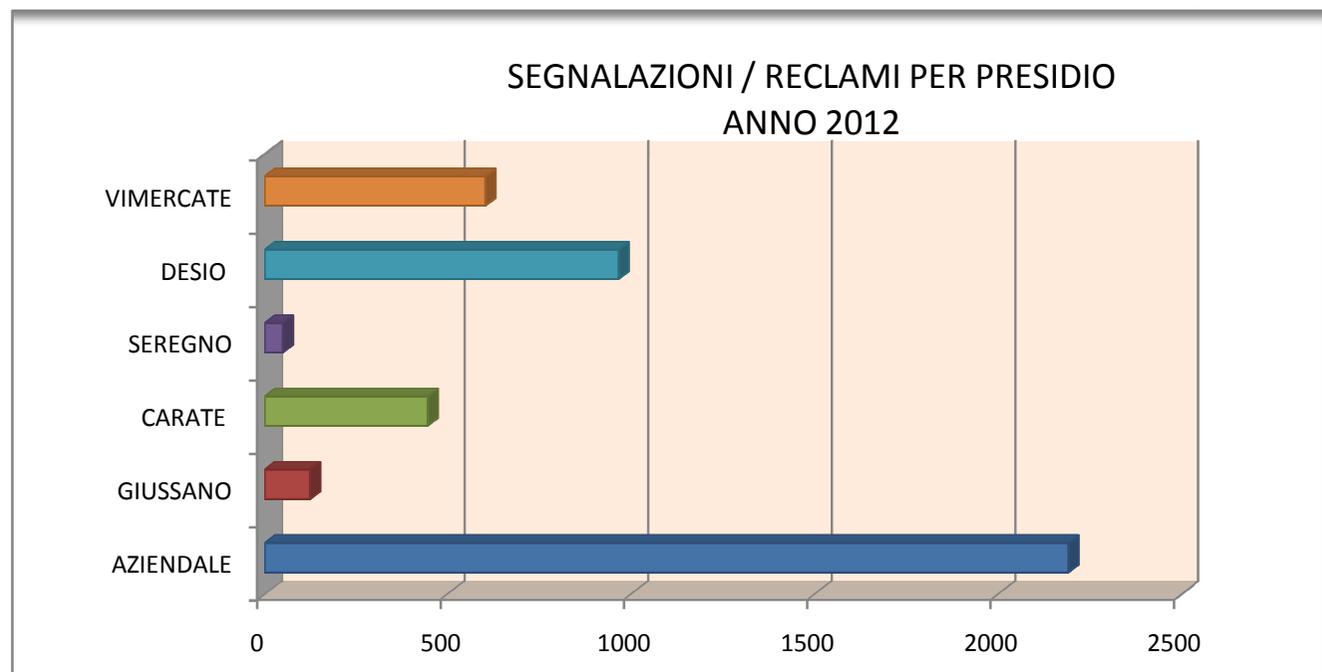
SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI

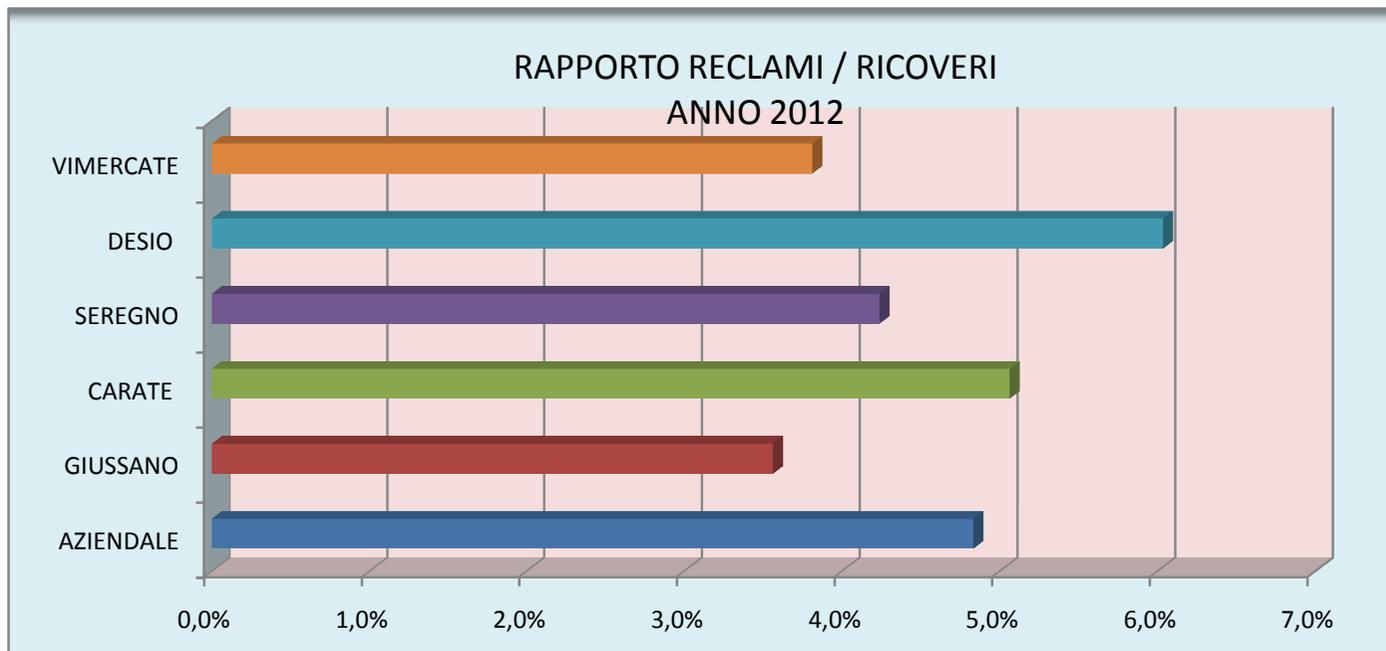
Report anno 2012

A cura dell' U.O.S. UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

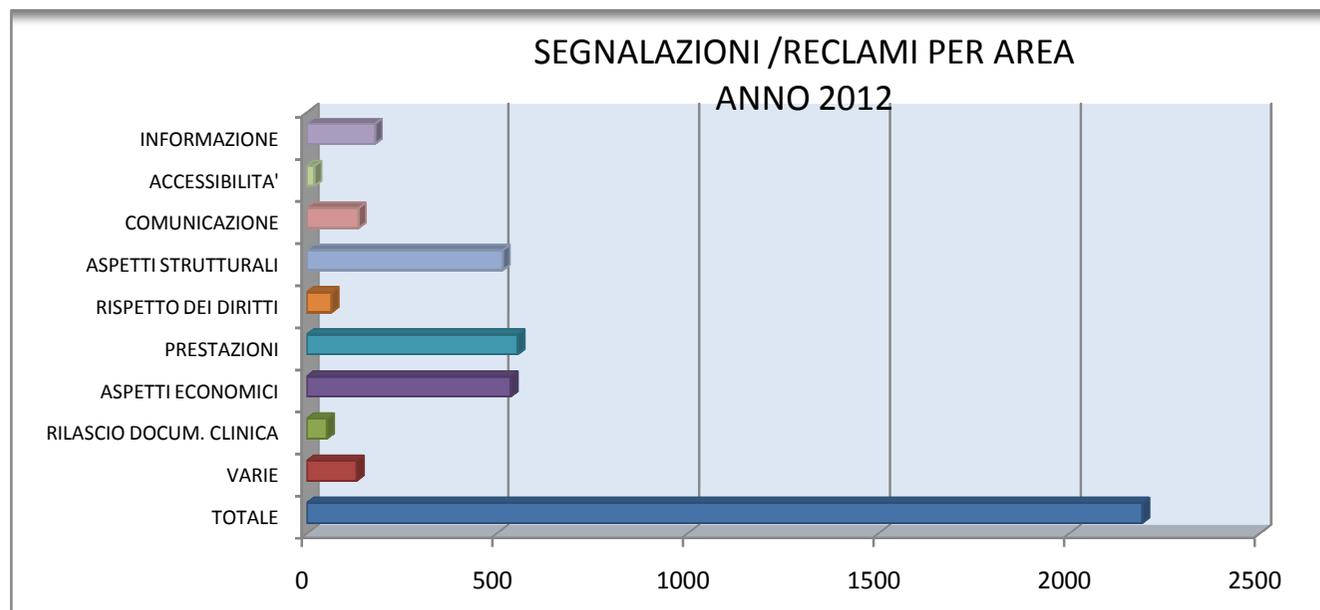


SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012			
PRESIDIO	SEGNALAZIONI / RECLAMI PER PRESIDIO	RICOVERI	RAPPORTO RECLAMI / RICOVERI
AZIENDALE	2192	45365	4,8%
GIUSSANO	124	3481	3,6%
CARATE	447	8830	5,1%
SEREGNO	50	1180	4,2%
DESIO	967	16026	6,0%
VIMERCATE	604	15848	3,8%

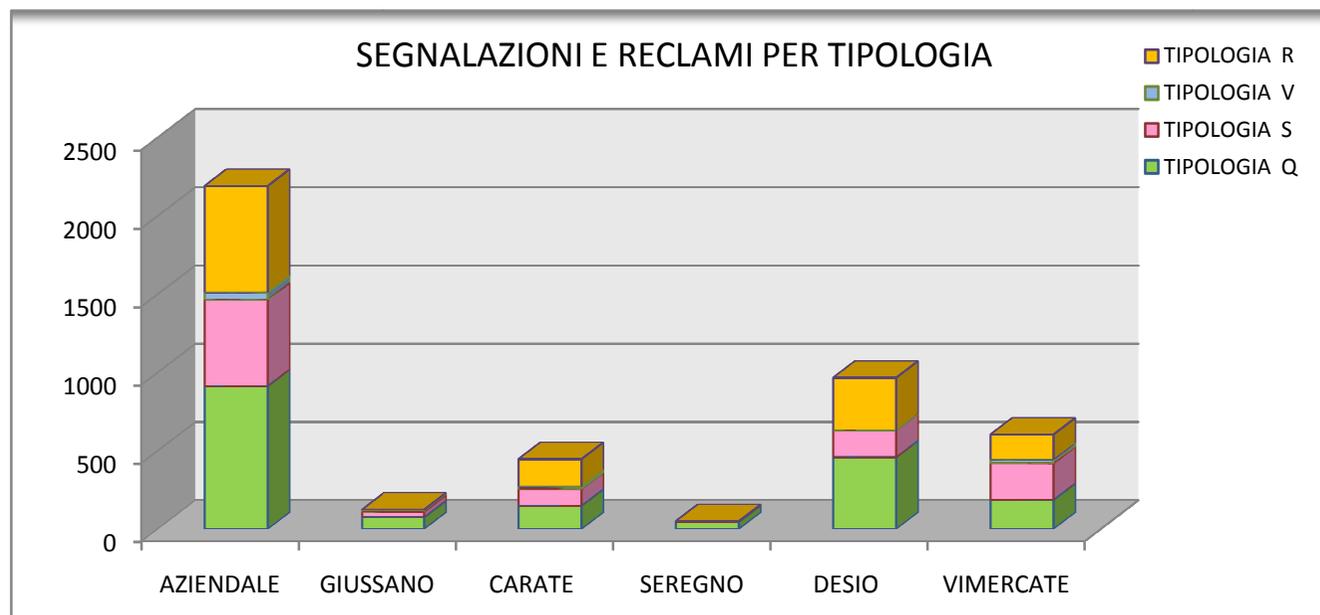




SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
AREA	SEGNALAZIONI /RECLAMI PER AREA
TOTALE	2192
VARIE	131
RILASCIO DOCUM. CLINICA	53
ASPETTI ECONOMICI	537
PRESTAZIONI	555
RISPETTO DEI DIRITTI	65
ASPETTI STRUTTURALI	516
COMUNICAZIONE	136
ACCESSIBILITA'	20
INFORMAZIONE	179

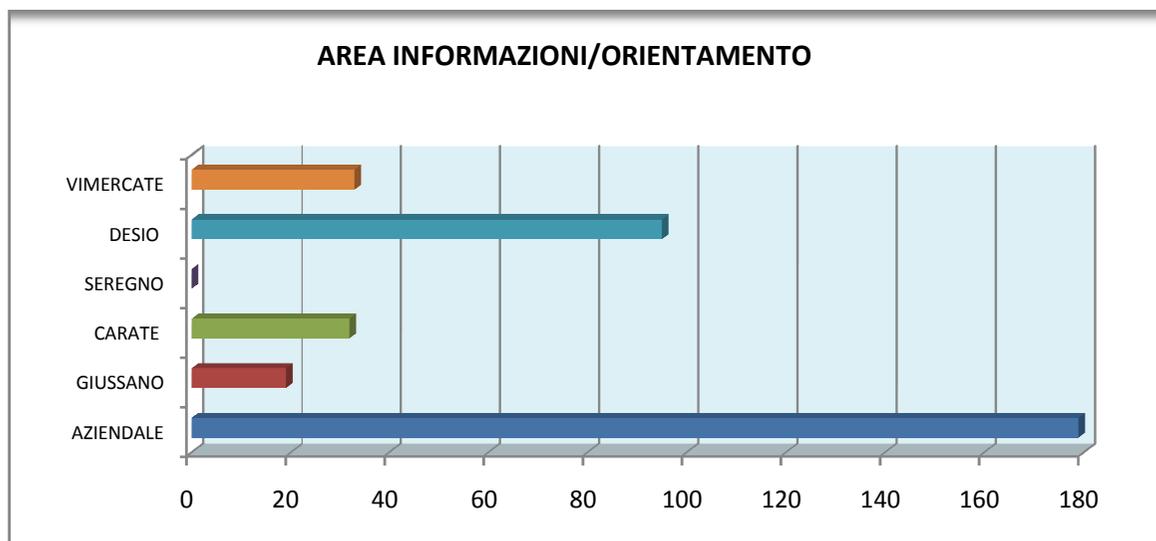


SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012 PER TIPOLOGIA					
PRESIDIO	TIPOLOGIA				TOTALE
	Q	S	V	R	
AZIENDALE	914	551	46	681	2192
GIUSSANO	75	36	7	6	124
CARATE	149	106	16	176	447
SEREGNO	45	3	0	2	50
DESIO	459	171	0	337	967
VIMERCATE	186	235	23	160	604

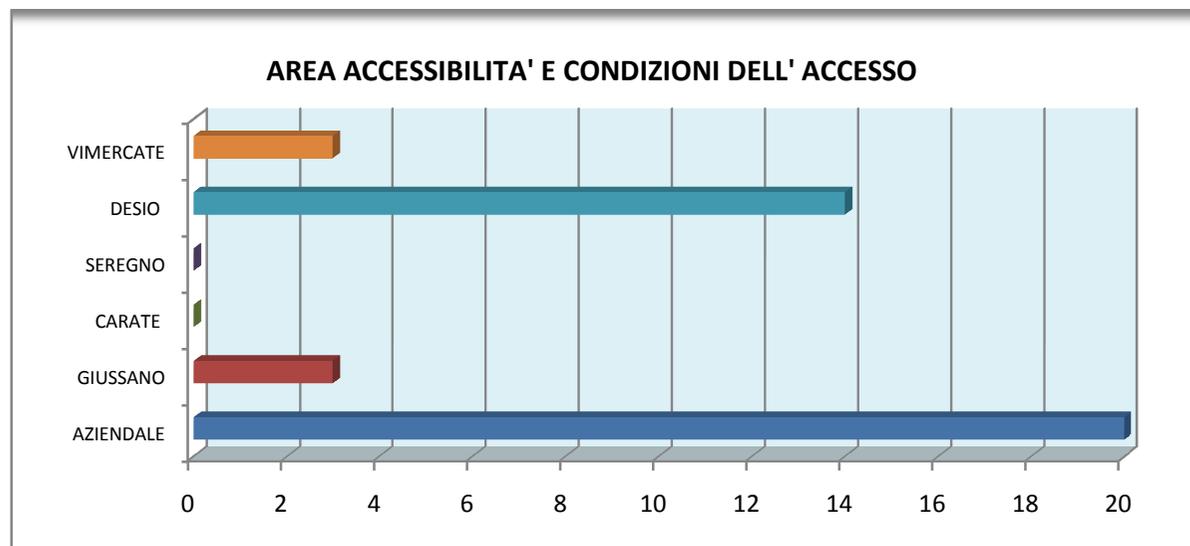


Legenda: Q= segnalazioni da questionario, S= segnalazioni scritte; V= segnalazioni verbali; R= richieste.

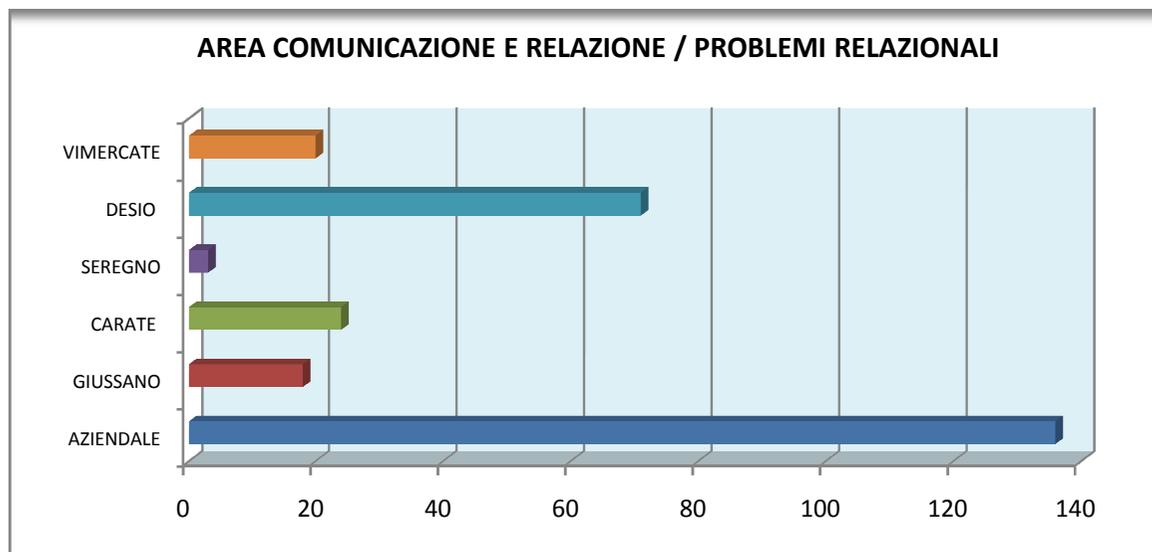
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA INFORMAZIONI/ ORIENTAMENTO
AZIENDALE	179
GIUSSANO	19
CARATE	32
SEREGNO	0
DESIO	95
VIMERCATE	33



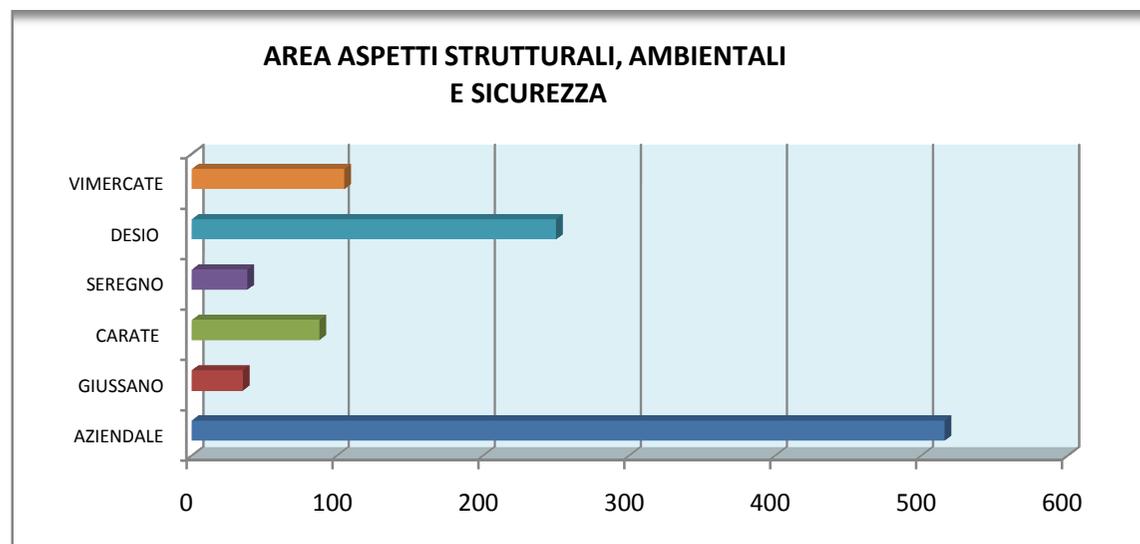
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL' ACCESSO
AZIENDALE	20
GIUSSANO	3
CARATE	0
SEREGNO	0
DESIO	14
VIMERCATE	3



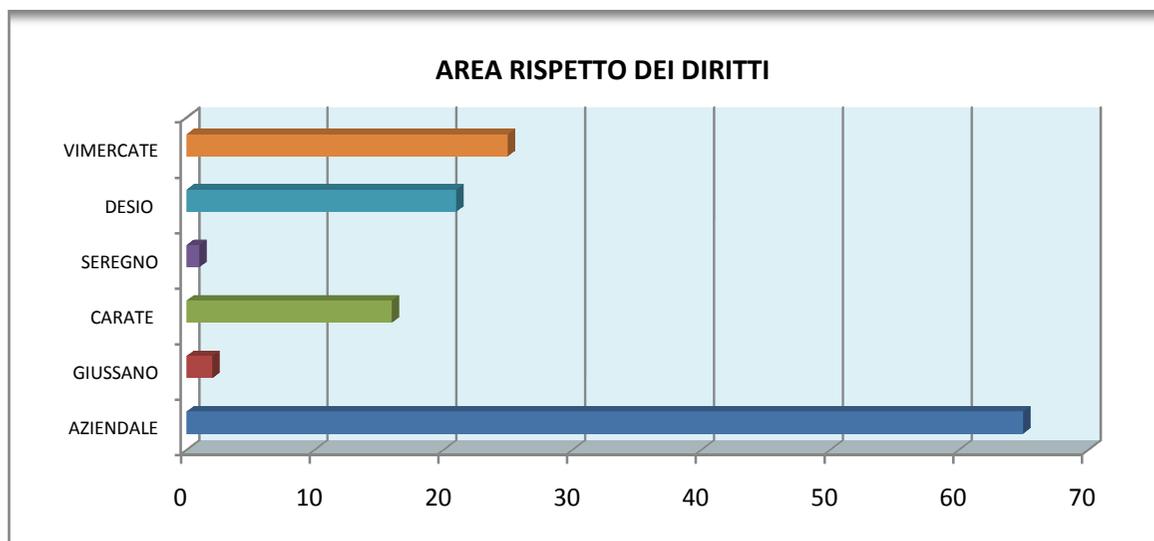
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI
AZIENDALE	136
GIUSSANO	18
CARATE	24
SEREGNO	3
DESIO	71
VIMERCATE	20



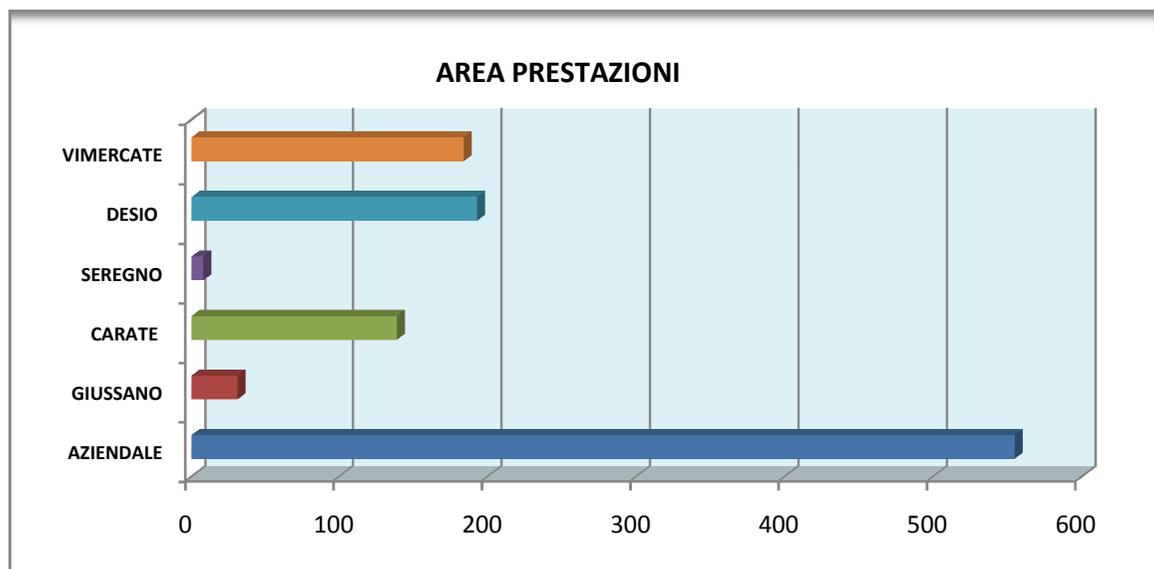
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA
AZIENDALE	516
GIUSSANO	35
CARATE	88
SEREGNO	38
DESIO	250
VIMERCATE	105



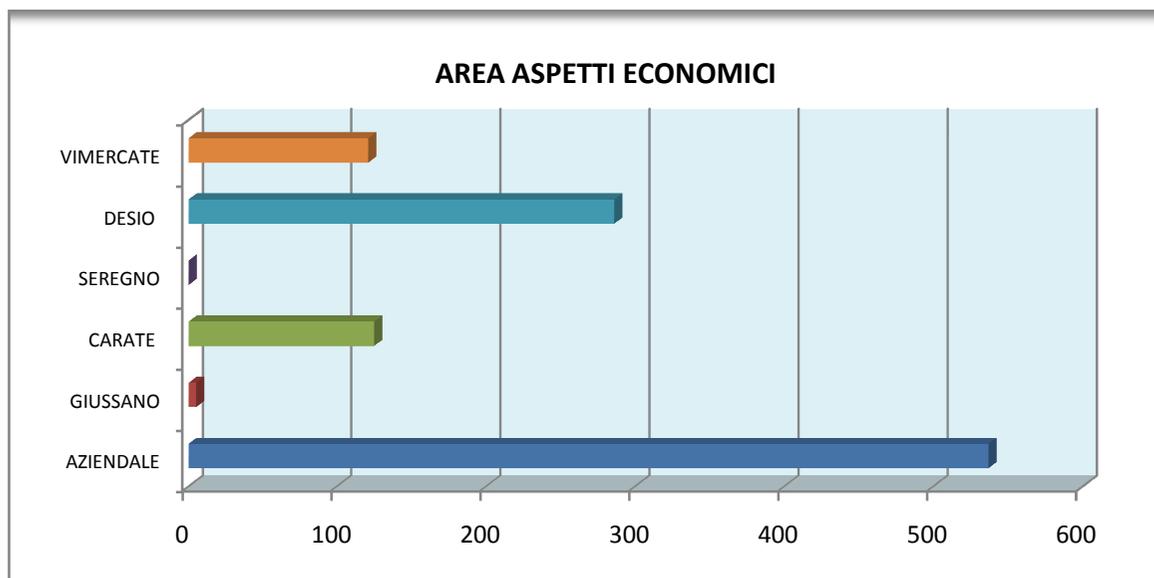
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA RISPETTO DEI DIRITTI
AZIENDALE	65
GIUSSANO	2
CARATE	16
SEREGNO	1
DESIO	21
VIMERCATE	25



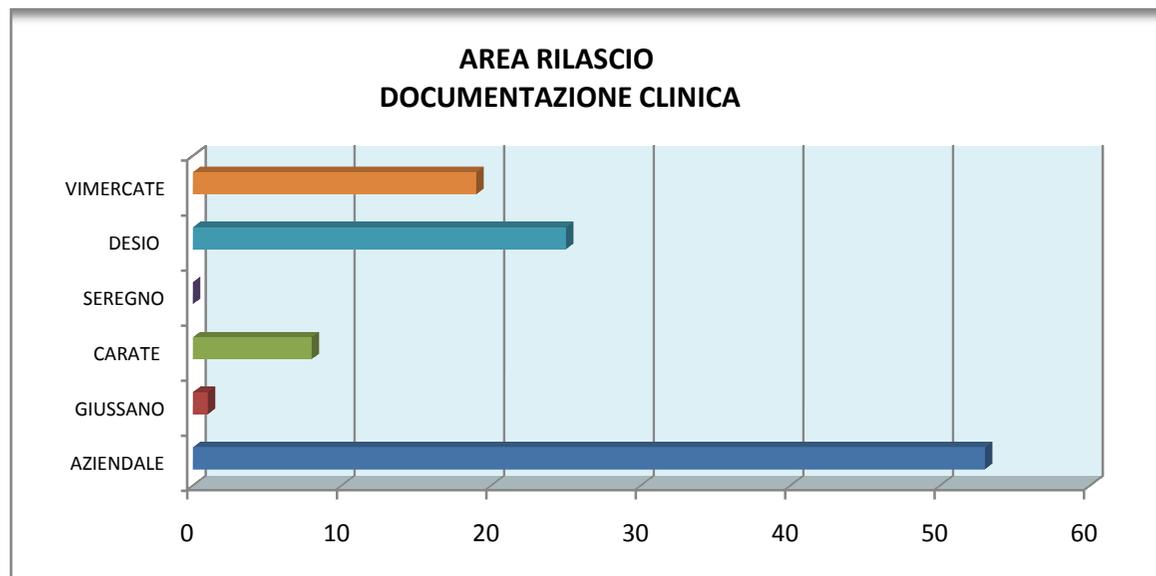
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA PRESTAZIONI
AZIENDALE	555
GIUSSANO	31
CARATE	139
SEREGNO	8
DESIO	193
VIMERCATE	184



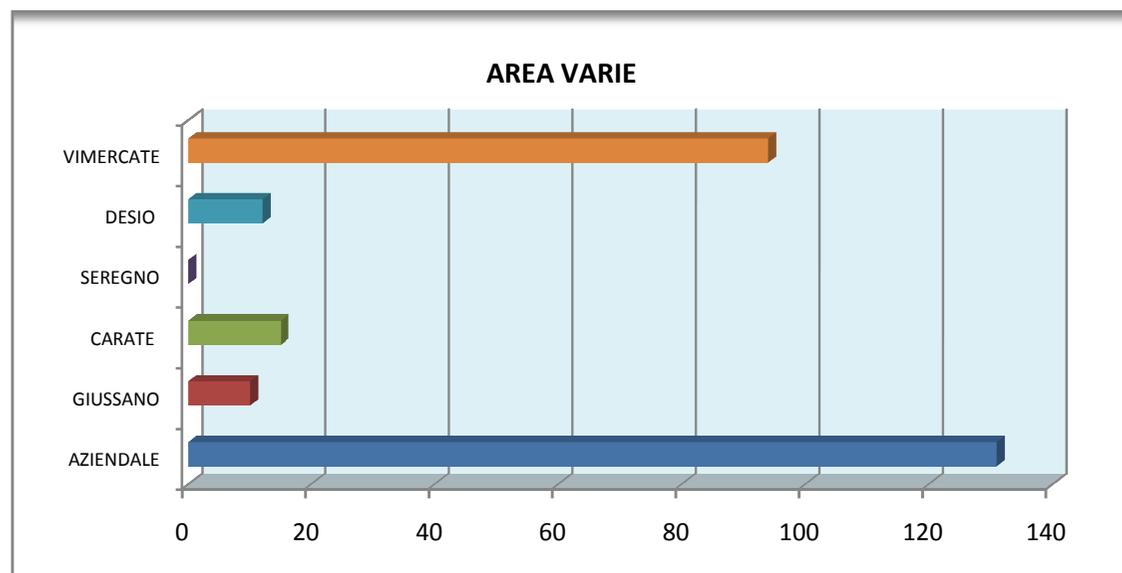
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA ASPETTI ECONOMICI
AZIENDALE	537
GIUSSANO	5
CARATE	125
SEREGNO	0
DESIO	286
VIMERCATE	121



SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA
AZIENDALE	53
GIUSSANO	1
CARATE	8
SEREGNO	0
DESIO	25
VIMERCATE	19



SEGNALAZIONI E RECLAMI 2012	
PRESIDIO	AREA VARIE
AZIENDALE	131
GIUSSANO	10
CARATE	15
SEREGNO	0
DESIO	12
VIMERCATE	94



ENCOMI ANNO 2012			
PRESIDIO	TOTALE ENCOMI	RICOVERI	RAPPORTO ENCOMI / RICOVERI
AZIENDALE	1201	45365	2,6%
GIUSSANO	68	3481	2,0%
CARATE	267	8830	3,0%
SEREGNO	43	1180	3,6%
DESIO	440	16026	2,7%
VIMERCATE	383	15848	2,4%

