



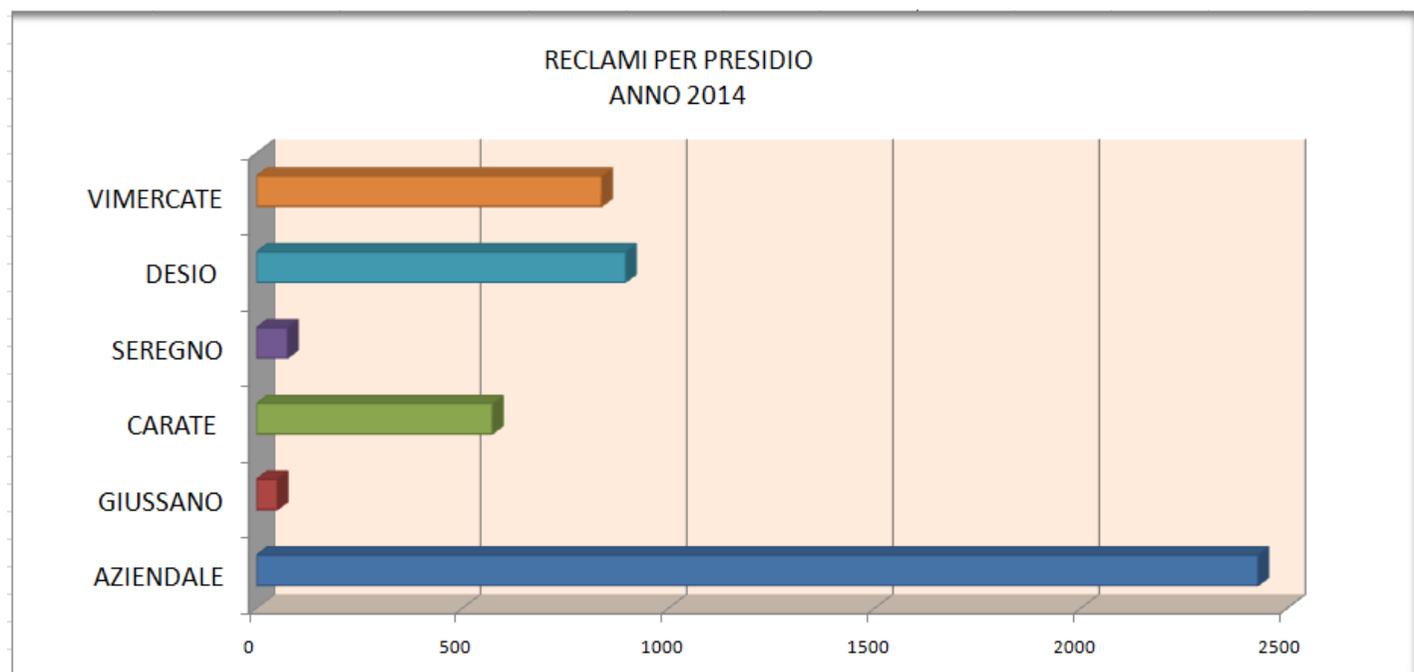
# RECLAMI ED ENCOMI NEI PRESIDI OSPEDALIERI

anno 2014

A cura dell' UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

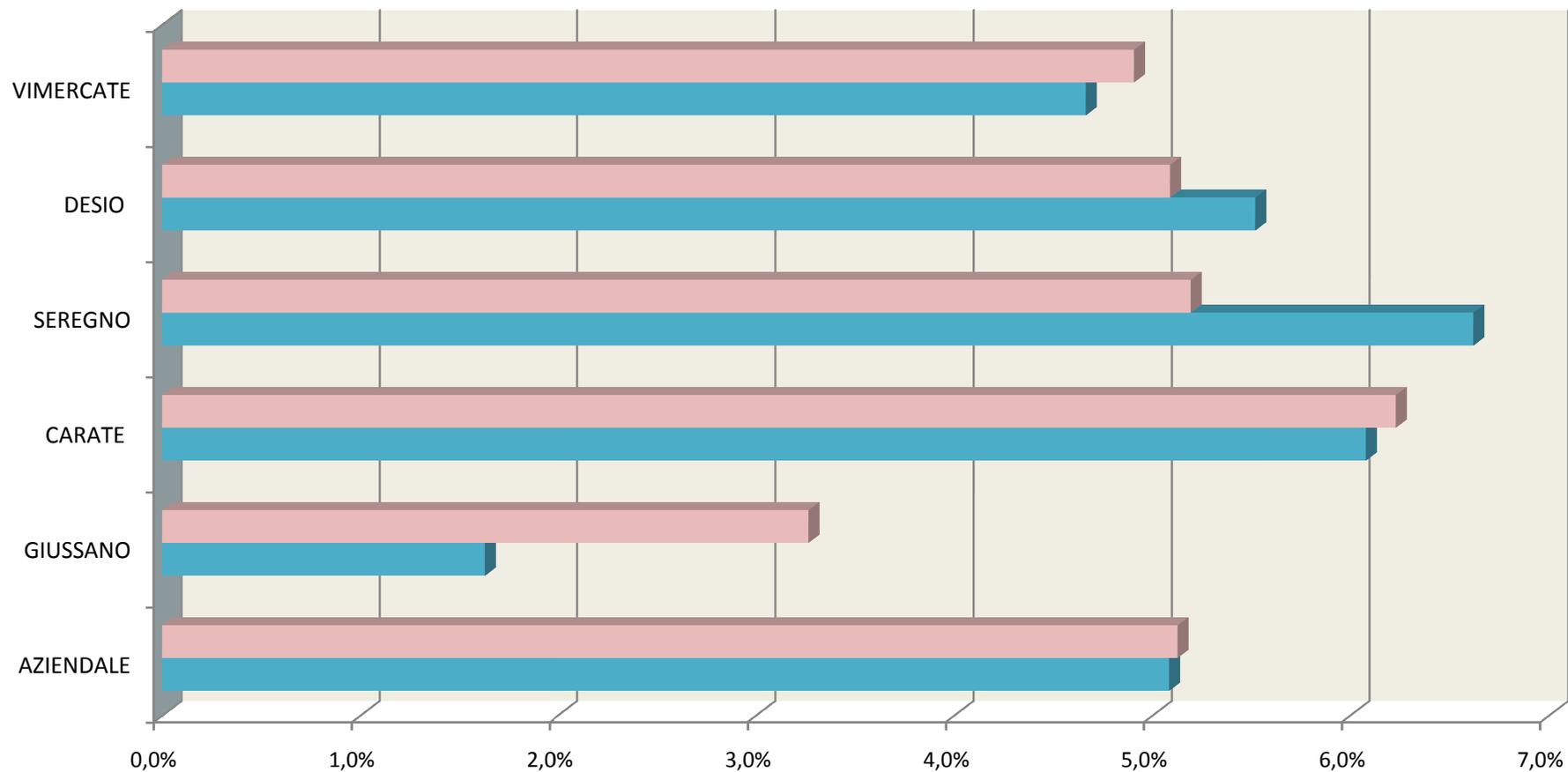


| RECLAMI ANNO 2014 |                      |              |                               |                                            |
|-------------------|----------------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------------------|
| PRESIDIO          | RECLAMI PER PRESIDIO | RICOVERI     | RAPPORTO RECLAMI/<br>RICOVERI | RAPPORTO RECLAMI/<br>RICOVERI<br>ANNO 2013 |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>2429</b>          | <b>47781</b> | <b>5,1%</b>                   | <b>5,1%</b>                                |
| GIUSSANO          | 50                   | 3071         | 1,6%                          | 3,3%                                       |
| CARATE            | 572                  | 9409         | 6,1%                          | 6,2%                                       |
| SEREGNO           | 75                   | 1133         | 6,6%                          | 5,2%                                       |
| DESIO             | 895                  | 16219        | 5,5%                          | 5,1%                                       |
| VIMERCATE         | 837                  | 17949        | 4,7%                          | 4,9%                                       |

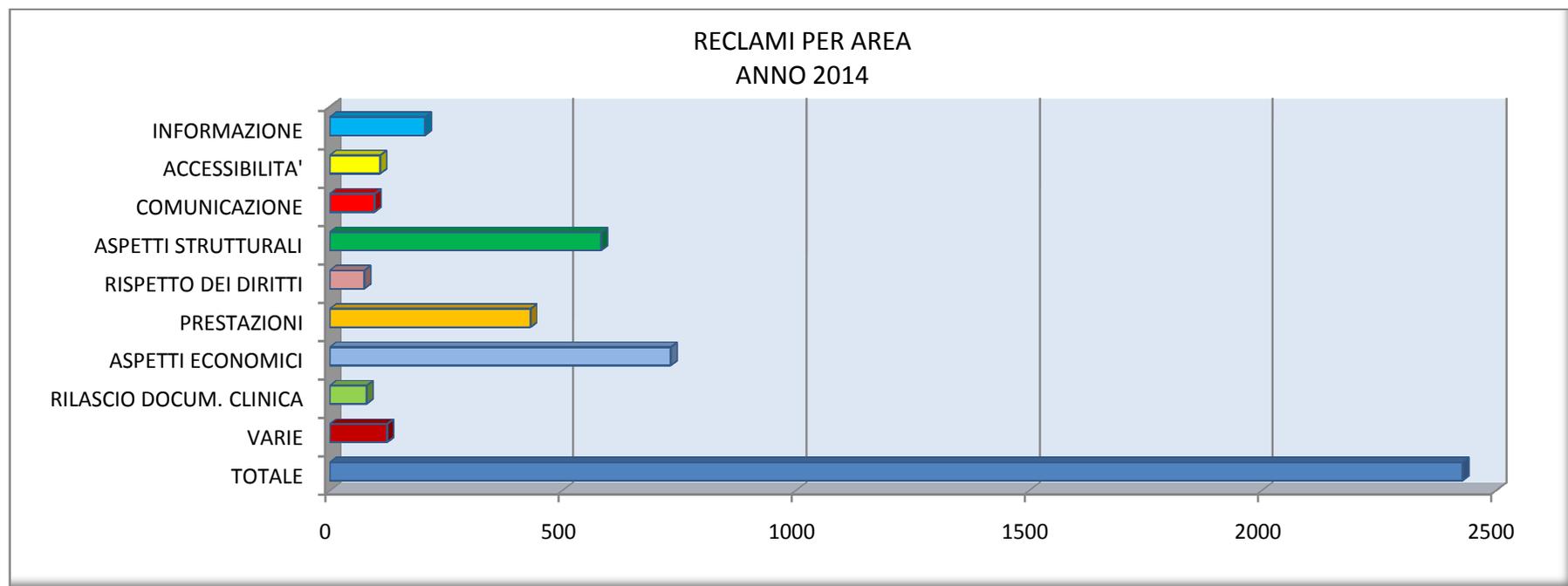


RAPPORTO RECLAMI / RICOVERI  
confronto 2014 - 2013

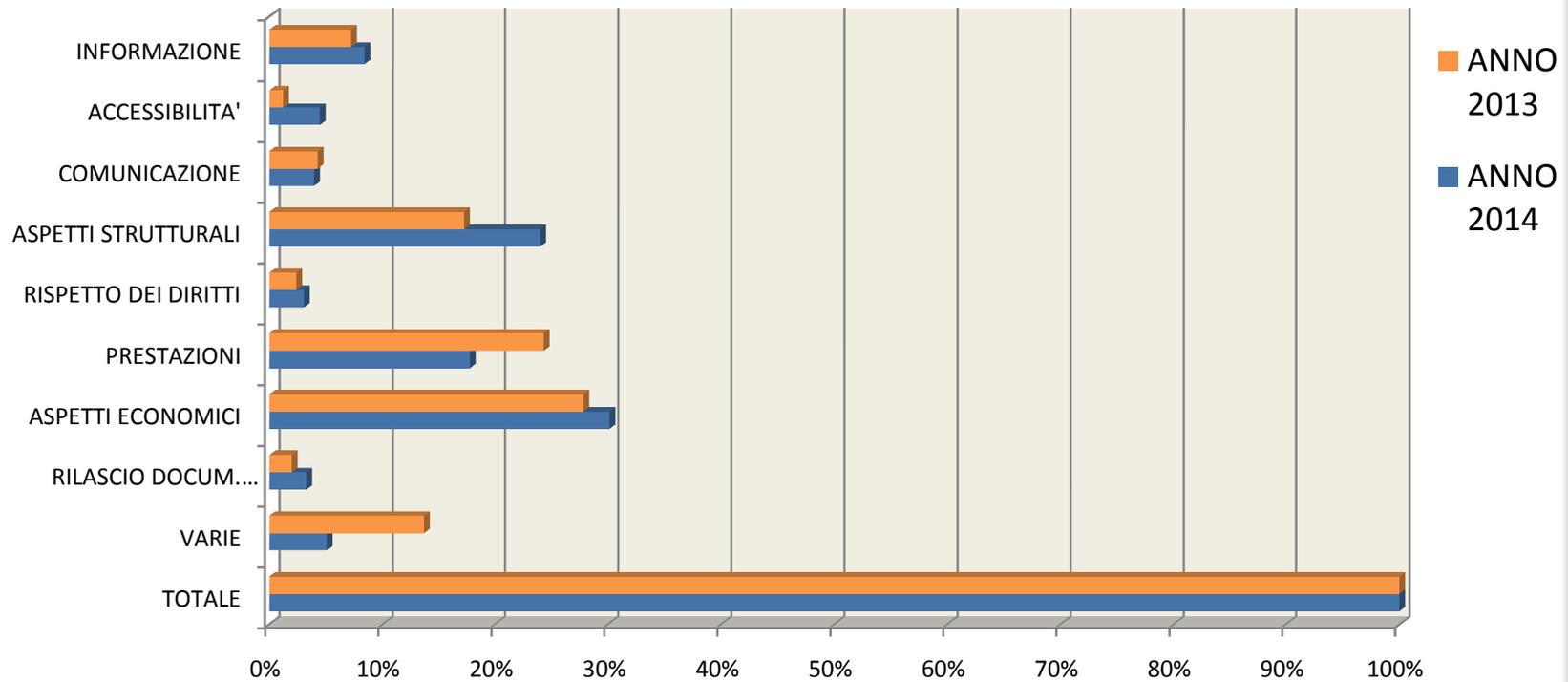
■ ANNO 2013  
■ ANNO 2014



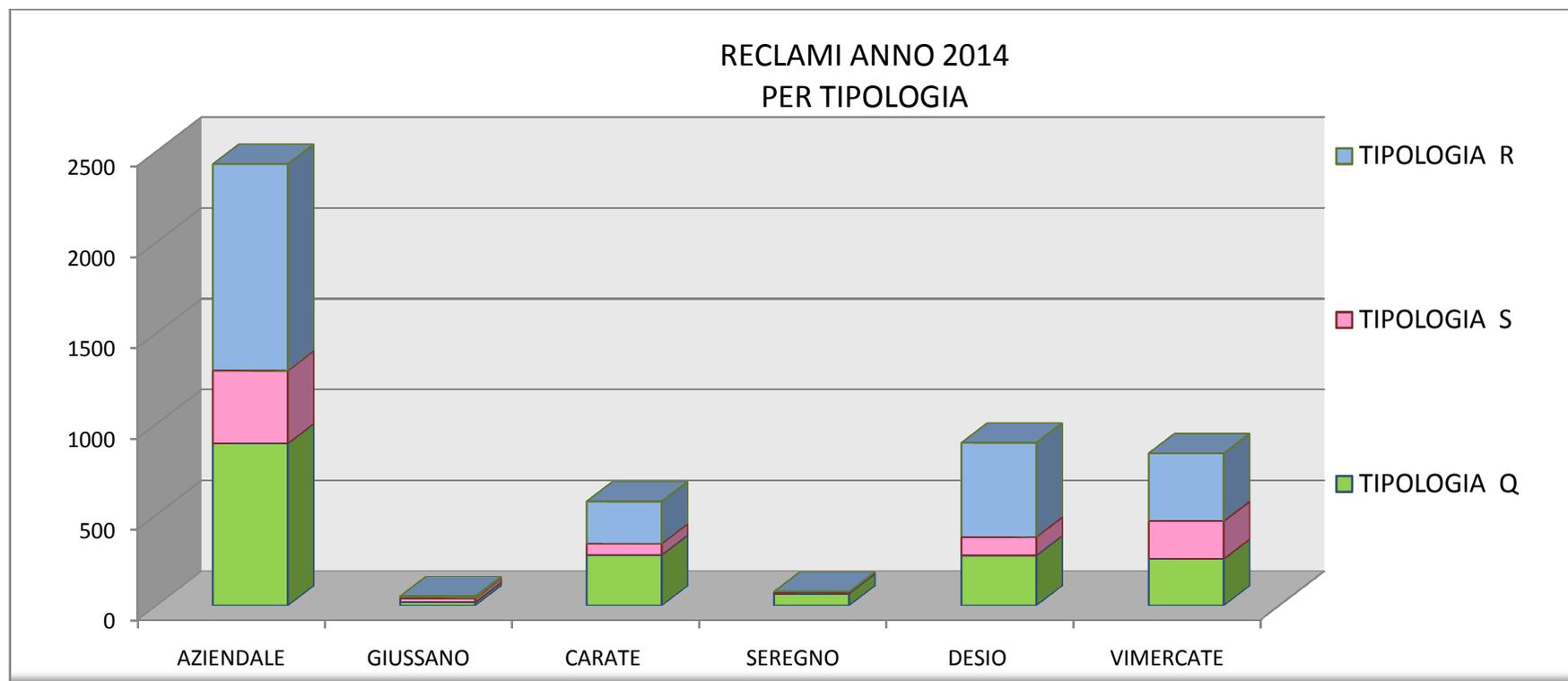
| RECLAMI ANNO 2014       |                  |                      |                                       |
|-------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------------|
| AREA                    | RECLAMI PER AREA | % SUL TOTALE RECLAMI | % SUL TOTALE RECLAMI 1° SEMESTRE 2013 |
| <b>TOTALE</b>           | <b>2429</b>      | <b>100,0%</b>        | <b>100,0%</b>                         |
| VARIE                   | 123              | 5,1%                 | 13,6%                                 |
| RILASCIO DOCUM. CLINICA | 79               | 3,3%                 | 2,0%                                  |
| ASPETTI ECONOMICI       | 732              | 30,1%                | 27,8%                                 |
| PRESTAZIONI             | 430              | 17,7%                | 24,3%                                 |
| RISPETTO DEI DIRITTI    | 74               | 3,0%                 | 2,4%                                  |
| ASPETTI STRUTTURALI     | 583              | 24,0%                | 17,2%                                 |
| COMUNICAZIONE           | 96               | 4,0%                 | 4,3%                                  |
| ACCESSIBILITA'          | 108              | 4,4%                 | 1,2%                                  |
| INFORMAZIONE            | 204              | 8,4%                 | 7,2%                                  |



**% AREE SUL TOTALE RECLAMI:  
CONFRONTO 2014 - 2013**



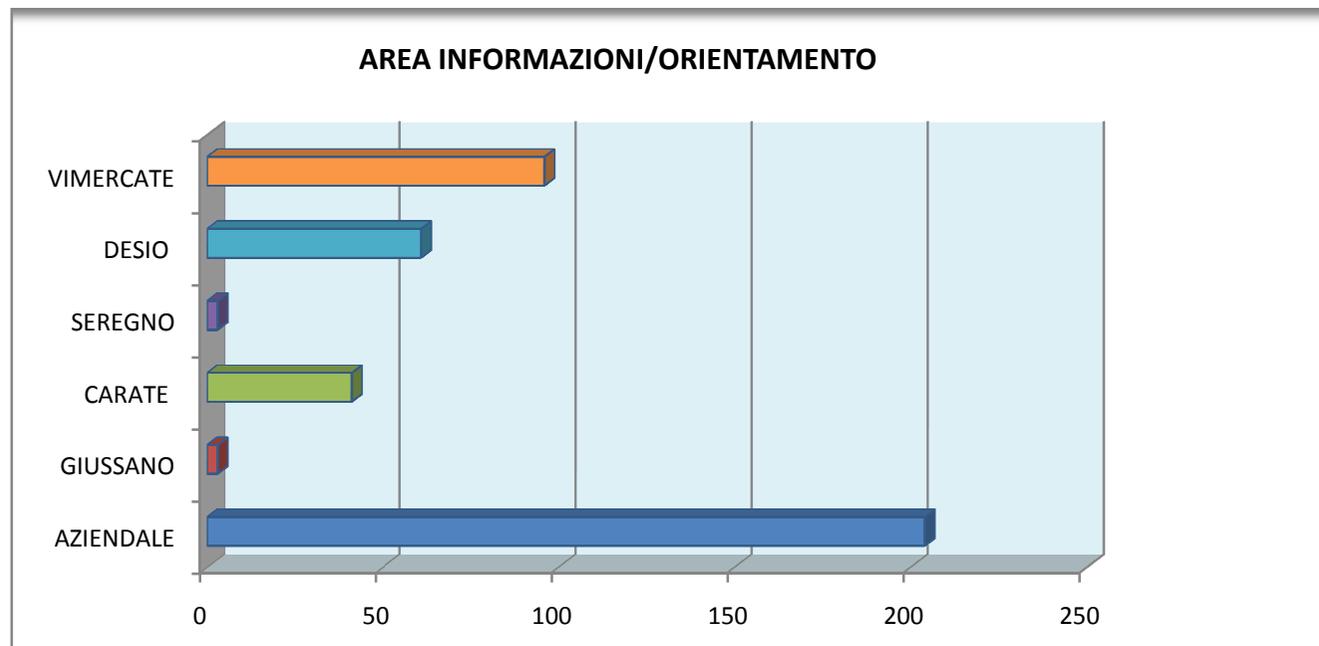
| RECLAMI ANNO 2014 PER TIPOLOGIA |            |            |             |             |
|---------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| PRESIDIO                        | TIPOLOGIA  |            |             | TOTALE      |
|                                 | Q          | S          | R           |             |
| <b>AZIENDALE</b>                | <b>892</b> | <b>400</b> | <b>1137</b> | <b>2429</b> |
| GIUSSANO                        | 17         | 23         | 10          | 50          |
| CARATE                          | 278        | 61         | 233         | 572         |
| SEREGNO                         | 66         | 6          | 3           | 75          |
| DESIO                           | 275        | 102        | 518         | 895         |
| VIMERCATE                       | 256        | 208        | 373         | 837         |



Legenda: Q= reclami da questionario, S= reclami scritti; R= richieste.

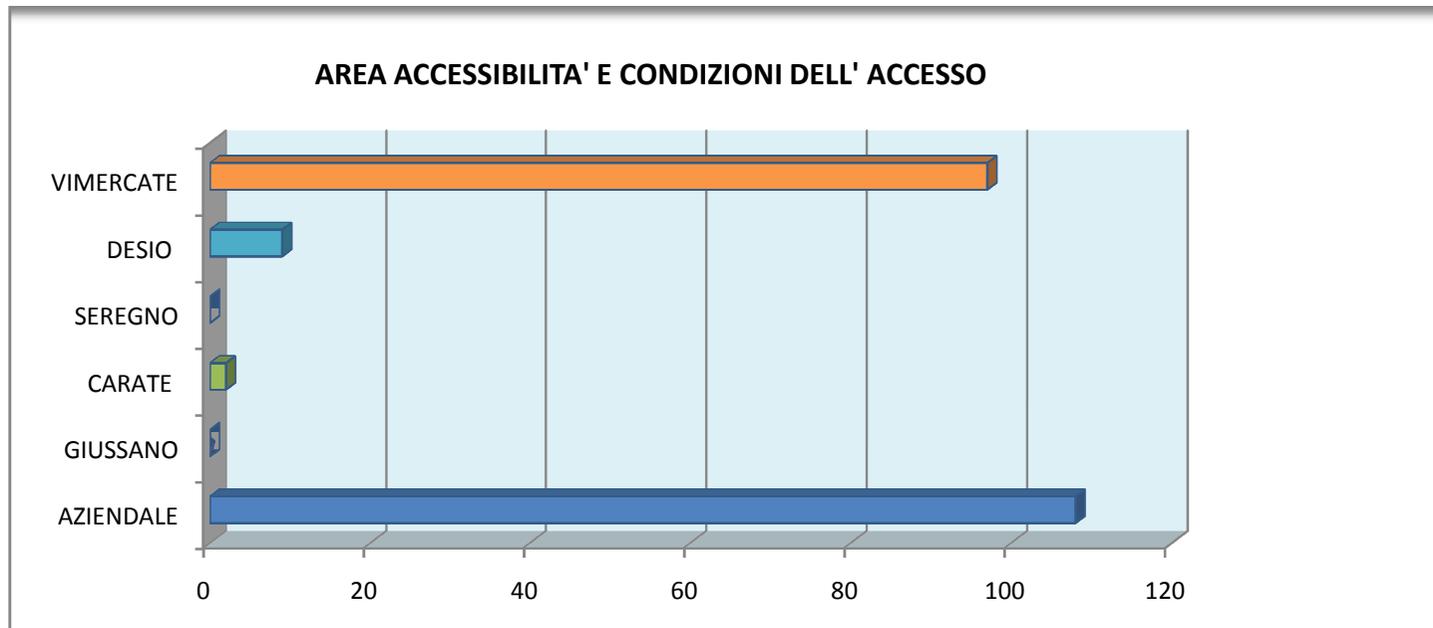
| RECLAMI ANNO 2014 |                                    |
|-------------------|------------------------------------|
| PRESIDIO          | AREA INFORMAZIONE/<br>ORIENTAMENTO |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>204</b>                         |
| GIUSSANO          | 3                                  |
| CARATE            | 41                                 |
| SEREGNO           | 3                                  |
| DESIO             | 61                                 |
| VIMERCATE         | 96                                 |

AREA INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO:  
logistica (spazi, segnaletica, percorsi); coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta (presa in carico); informazioni di natura amministrativa (modulistica, ticket, orari ecc.).



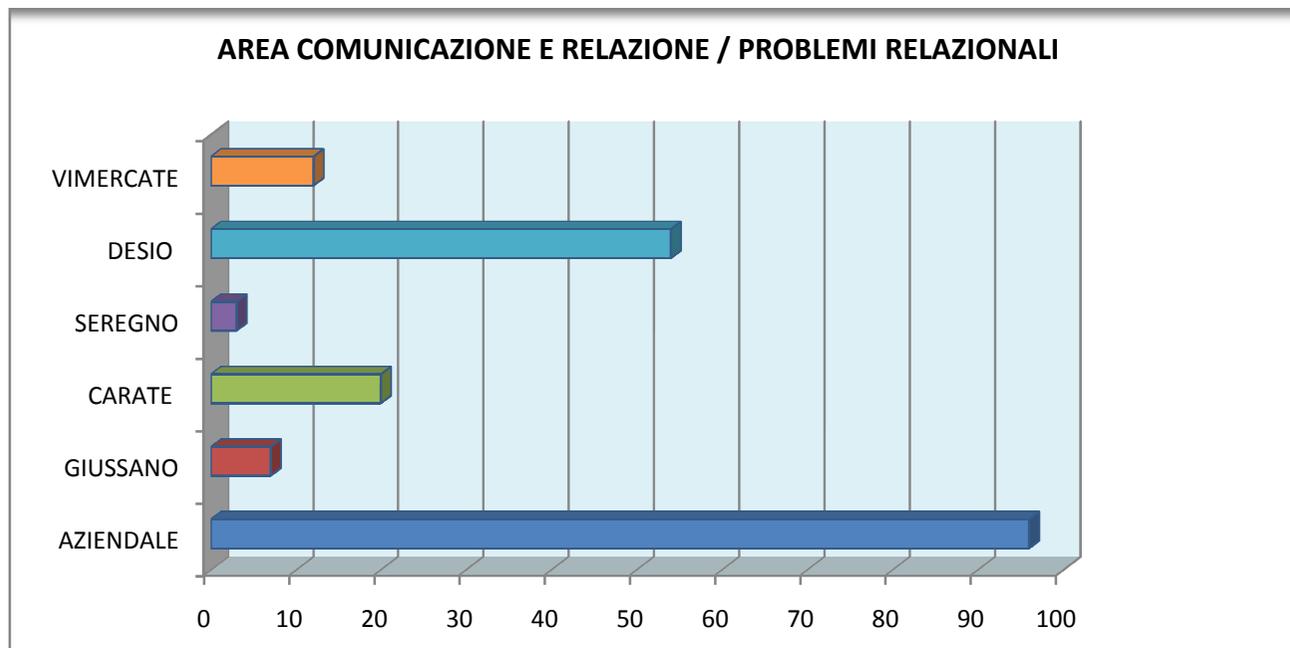
| RECLAMI ANNO 2014 |                                                |
|-------------------|------------------------------------------------|
| PRESIDIO          | AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL' ACCESSO |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>108</b>                                     |
| GIUSSANO          | 0                                              |
| CARATE            | 2                                              |
| SEREGNO           | 0                                              |
| DESIO             | 9                                              |
| VIMERCATE         | 97                                             |

AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL'ACCESSO:  
 accesso telefonico, web, mail, farmacie ecc.; accesso con mezzi pubblici; accesso con mezzi privati (segnaletica, parcheggi ecc.).



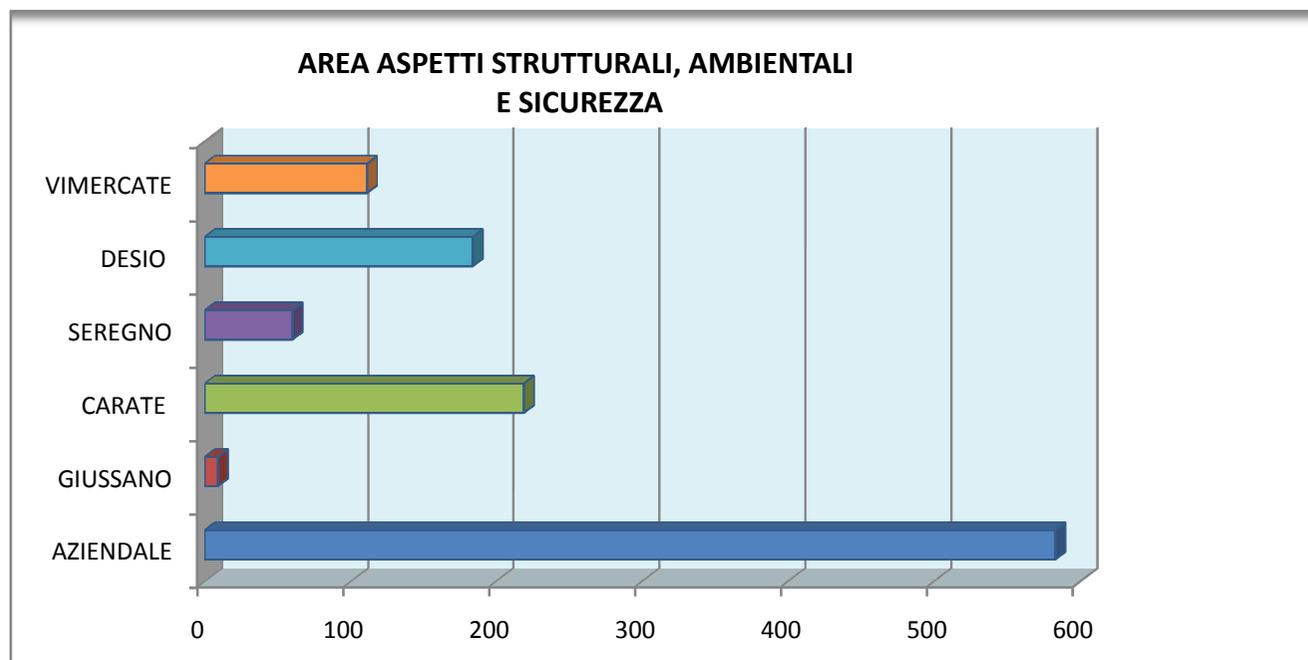
| RECLAMI ANNO 2014 |                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------|
| PRESIDIO          | AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>96</b>                                             |
| GIUSSANO          | 7                                                     |
| CARATE            | 20                                                    |
| SEREGNO           | 3                                                     |
| DESIO             | 54                                                    |
| VIMERCATE         | 12                                                    |

AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI:  
 rapporto con l'operatore (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute); rapporto con l'Azienda;  
 consenso informato.



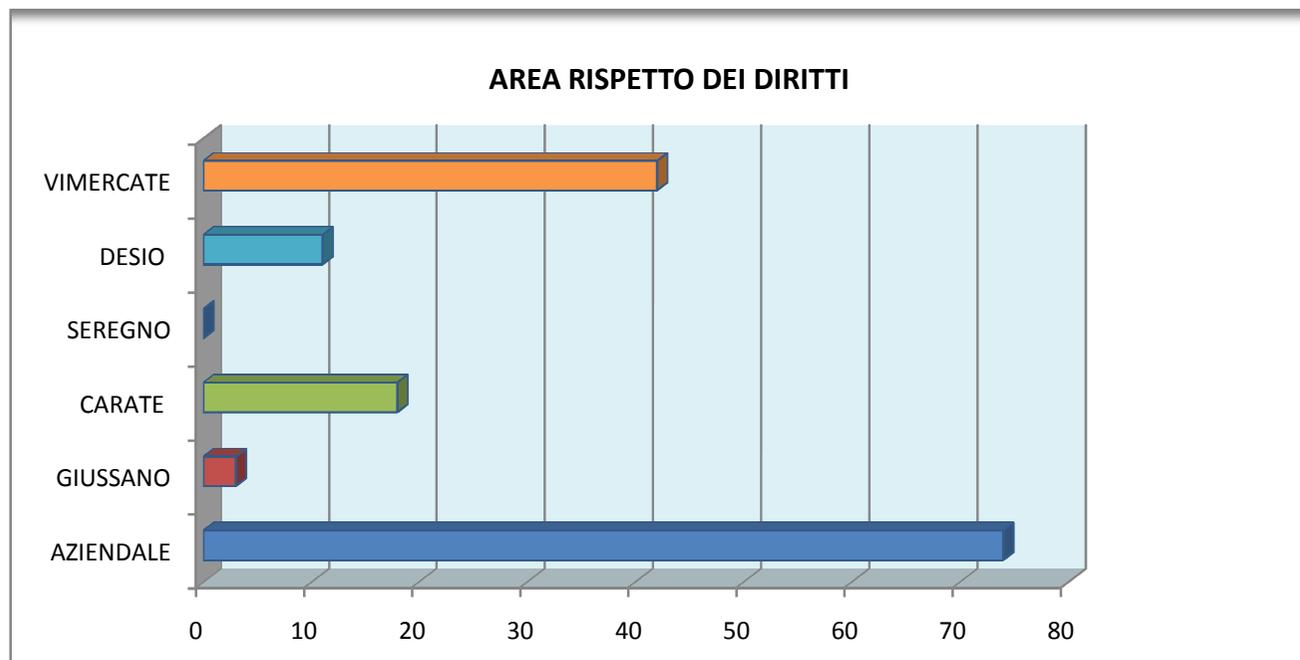
| RECLAMI ANNO 2014 |                                                        |
|-------------------|--------------------------------------------------------|
| PRESIDIO          | AREA ASPETTI STRUTTURALI,<br>AMBIENTALI<br>E SICUREZZA |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>583</b>                                             |
| GIUSSANO          | 9                                                      |
| CARATE            | 219                                                    |
| SEREGNO           | 60                                                     |
| DESIO             | 184                                                    |
| VIMERCATE         | 111                                                    |

AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA:  
barriere architettoniche; sicurezza; comfort (vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc.).



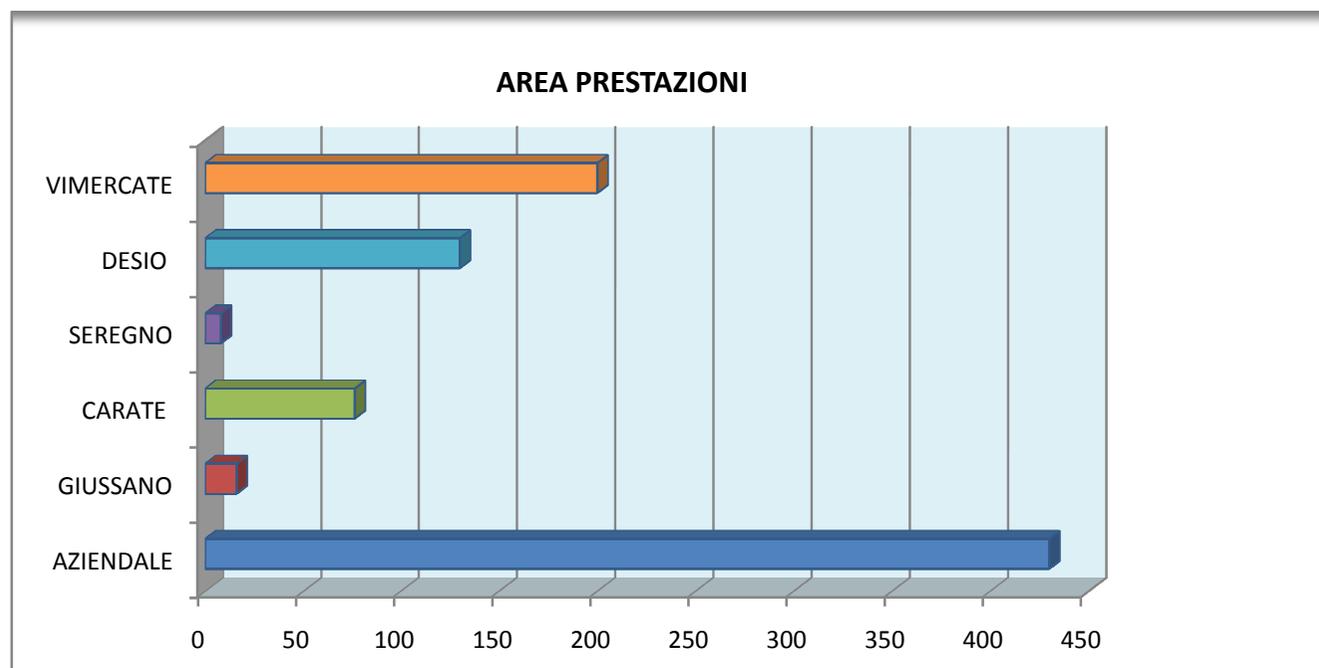
| RECLAMI ANNO 2014 |                           |
|-------------------|---------------------------|
| PRESIDIO          | AREA RISPETTO DEI DIRITTI |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>74</b>                 |
| GIUSSANO          | 3                         |
| CARATE            | 18                        |
| SEREGNO           | 0                         |
| DESIO             | 11                        |
| VIMERCATE         | 42                        |

AREA RISPETTO DEI DIRITTI:  
dati sensibili (codice privacy 196); rispetto degli altri diritti.



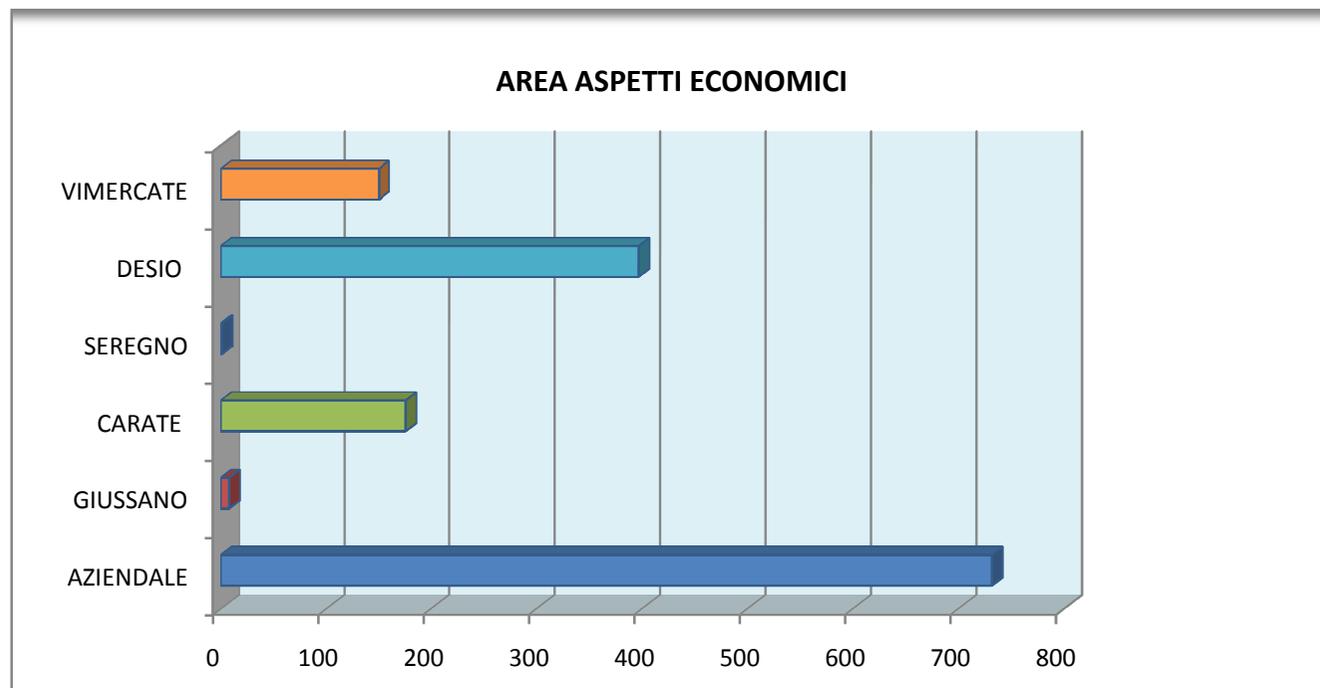
| RECLAMI ANNO 2014 |                  |
|-------------------|------------------|
| PRESIDIO          | AREA PRESTAZIONI |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>430</b>       |
| GIUSSANO          | 16               |
| CARATE            | 76               |
| SEREGNO           | 8                |
| DESIO             | 130              |
| VIMERCATE         | 200              |

AREA PRESTAZIONI:  
tempo d'attesa; mancata prestazione; inadeguatezza organizzativa; percezione della qualità tecnico – professionale.



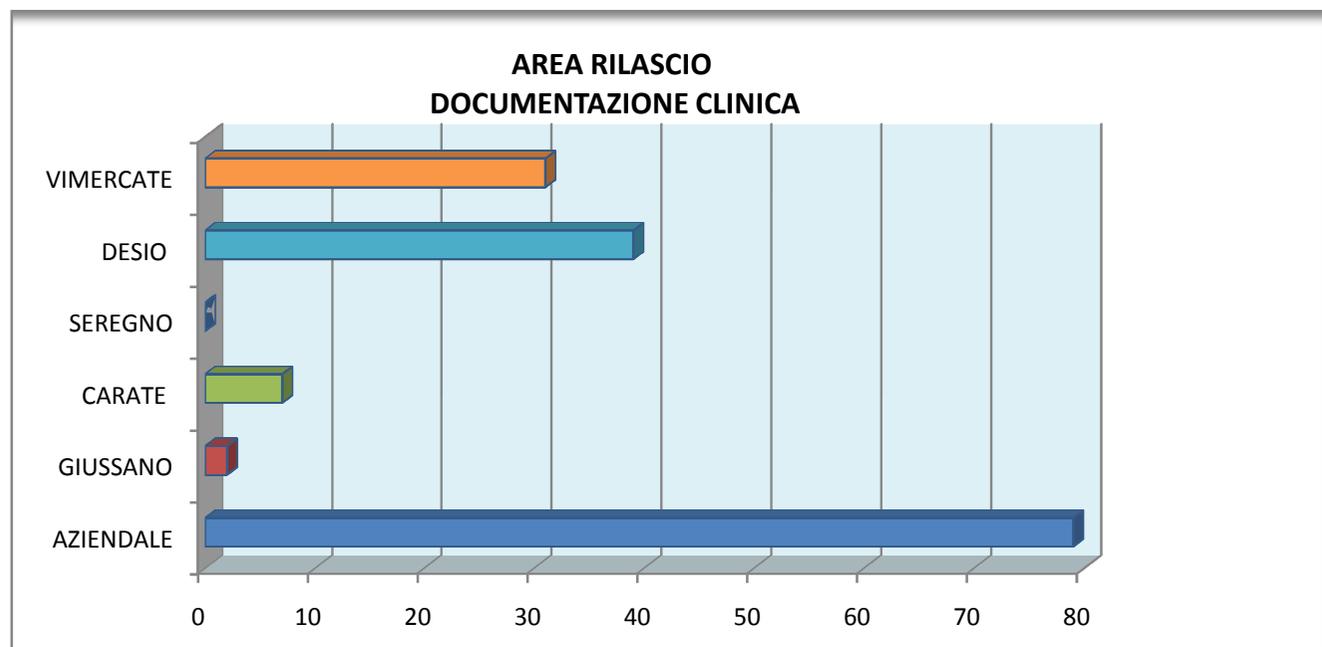
| RECLAMI ANNO 2014 |                        |
|-------------------|------------------------|
| PRESIDIO          | AREA ASPETTI ECONOMICI |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>732</b>             |
| GIUSSANO          | 8                      |
| CARATE            | 176                    |
| SEREGNO           | 1                      |
| DESIO             | 397                    |
| VIMERCATE         | 150                    |

AREA ASPETTI ECONOMICI:  
tickets errati o impropri; rimborsi.



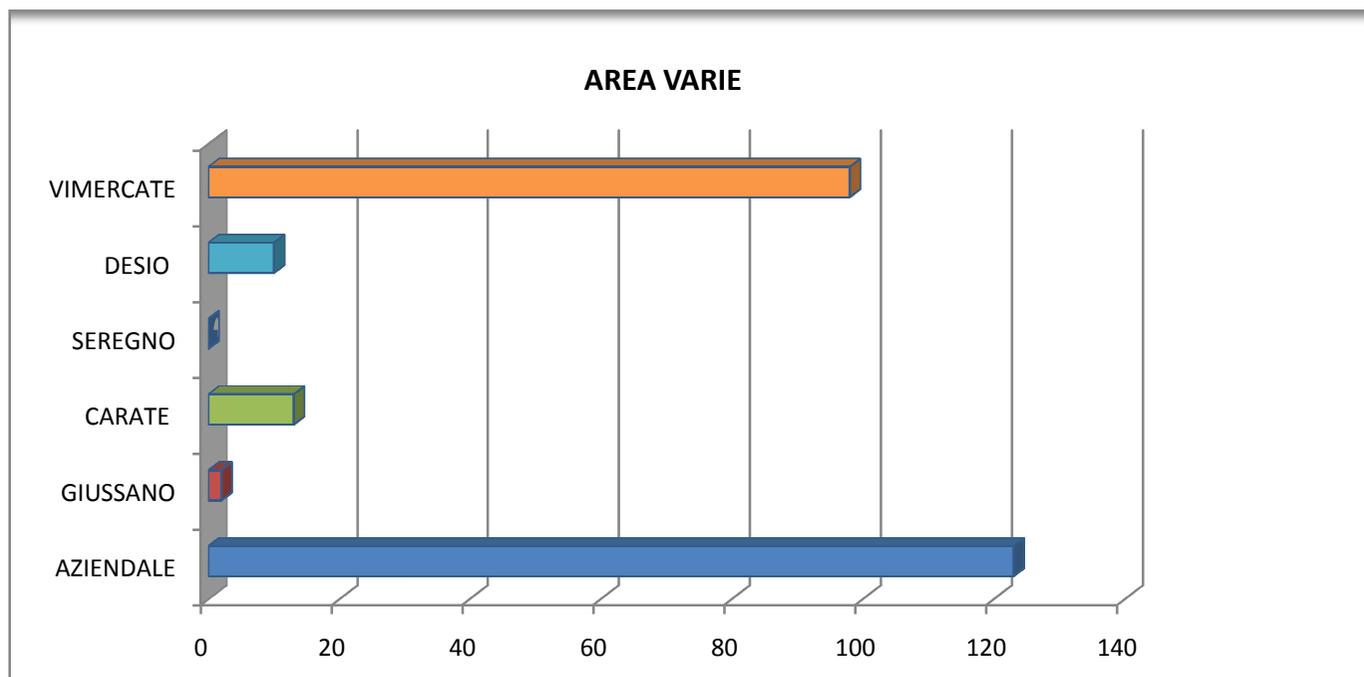
| RECLAMI ANNO 2014 |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| PRESIDIO          | AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>79</b>                            |
| GIUSSANO          | 2                                    |
| CARATE            | 7                                    |
| SEREGNO           | 0                                    |
| DESIO             | 39                                   |
| VIMERCATE         | 31                                   |

AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (REFERTI, CARTELLA CLINICA, LETTERA DI DIMISSIONE, MATERIALE ICONOGRAFICO): modalità; tempi; qualità (requisiti del documento).



| RECLAMI ANNO 2014 |            |
|-------------------|------------|
| PRESIDIO          | AREA VARIE |
| <b>AZIENDALE</b>  | <b>123</b> |
| GIUSSANO          | 2          |
| CARATE            | 13         |
| SEREGNO           | 0          |
| DESIO             | 10         |
| VIMERCATE         | 98         |

AREA VARIE:  
aspetti vari che non rientrano nelle aree precedenti.



| ENCOMI ANNO 2014 |               |          |          |                    |
|------------------|---------------|----------|----------|--------------------|
| PRESIDIO         | TOTALE ENCOMI | RICOVERI | % ENCOMI | % ENCOMI ANNO 2013 |
| AZIENDALE        | 621           | 47781    | 1,3%     | 1,3%               |
| GIUSSANO         | 39            | 3071     | 1,3%     | 1,1%               |
| CARATE           | 143           | 9409     | 1,5%     | 1,3%               |
| SEREGNO          | 22            | 1133     | 1,9%     | 5,2%               |
| DESIO            | 136           | 16219    | 0,8%     | 0,9%               |
| VIMERCATE        | 281           | 17949    | 1,6%     | 1,3%               |

