

**SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI
- REPORT ANNO 2023-**

I N D I C E

1 PREMESSA

2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

3 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

4 SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2023

4.1 Tipologia della Segnalazione

4.2 Segnalazioni Confronto anni 2017/2023

4.3 Analisi per Area della segnalazione

5 CONCLUSIONI

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

Analisi dei reclami anno 2023

ELOGI

Analisi degli elogi 2023

Perugia, aprile 2024

Informatizzazione, elaborazione, analisi dati e stesura dei Report a cura di: Comunicazione- Direttore generale- dr. Nicola Nardella – dr.ssa Stefania Tomassoli - U.R.P. Territoriale- sig.ra M. Fatima Perna segreteria URP aziendale

1. PREMESSA

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e pubblica amministrazione, rapporto che si sviluppa dando importanza alle idee, ai suggerimenti, ai giudizi e soprattutto alle lamentele dei cittadini, raccogliendo così informazioni preziose su come vengono percepiti i nostri servizi e l'organizzazione più in generale.

Per questo il reclamo è da considerare uno stimolo a migliorare, prendendo i provvedimenti necessari, sia per rimuovere le cause che lo hanno originato, sia per prevenire in futuro situazioni analoghe, a vantaggio di tutti gli utenti.

I dati oggetto di analisi sono stati ottenuti elaborando le "schede reclamo" raccolte dagli URP presenti sul territorio.

A questi, andrebbero aggiunti gli oltre 1.500 reclami verbali tramite telefono, che non sono stati elaborati in maniera sistematica, a causa dell'eccessivo carico di lavoro che avrebbero comportato per l'esiguo personale addetto.

2. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Nell'Azienda USL Umbria n. 1 la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dal Regolamento Aziendale (D.D.G. n. 370 del 06/03/2019), in cui è stabilito che l'**URP opera secondo un modello "a rete"** dove, accanto a una funzione centralizzata **URP Aziendale**, con Delibera del Direttore Generale n. 1228 del 23/11/2022, ricategorizzata e ridenominata "Comunicazione" in diretta afferenza alla Direzione Generale, è presente in ciascuna direzione di Distretto e Presidio Ospedaliero - nel Dipartimento di Prevenzione e in quello di Salute Mentale- un **URP Territoriale**, con operatori dedicati e non, ai quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare reclami.

3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

L'analisi dei dati, per l'elaborazione dei report, riguarda le segnalazioni (reclami, rilievi/suggerimenti ed elogi) relative ai servizi e alle strutture aziendali:

- **Reclamo formalizzato:** qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte della Direzione Aziendale. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.
- **Rilievo/ Suggerimento** indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche. Come già evidenziato in premessa, dato il forte afflusso di chiamate da parte dei cittadini per l'anno 2022, il dato non è facilmente reperibile.
- **Elogi/Ringraziamenti:** ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il monitoraggio dei Reclami sono utilizzati degli "**Indicatori di Qualità**" che distinguono la tipologia del reclamo.

Tali Indicatori sono distinti in **6 “Categorie”** ciascuna delle quali a sua volta prevede una ulteriore suddivisione in categorie inferiori che chiameremo **“Sottocategorie”** le quali dettagliano maggiormente l’oggetto della segnalazione (Tab 1).

Tabella 1: Classificazione delle segnalazioni

Tipologia

1 Aspetti Tecnico - Professionali

- Errori nell’esame diagnostico e/o nella cura
- Mancate cure/Assistenza
- Visita/Assistenza non accurata o superficiale
- Mancate precauzioni igieniche/Piaghe da decubito
- Mancata visita domiciliare
- Prelievi
- Ticket
- Varie Tecnico Professionali

1 Aspetti Relazionali e Umanizzazione:

- Rapporti con personale Medico dipendente-convenzionato
- Rapporti personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Rapporti con personale Amministrativo
- Malessere per cattivi rapporti tra operatori
- Rispetto della Privacy/Riservatezza
- Rispetto della Sofferenza/Maltrattamenti
- Rispetto caratteristiche Culturali/Sociali/Religiose
- Varie Relazionali

1 Aspetti Alberghieri e Comfort:

- Condizioni igieniche - pulizia
- Climatizzazione/Condizioni Ambientali
- Vitto
- Accoglienza/Sale d'Attesa
- Servizi accessori
- Rispetto divieto di Fumo
- Varie Ambientali

1 Aspetti Strutturali

- Accessibilità interna
- Barriere architettoniche
- Spazi Esterni/Parcheggi
- Dislocazione territoriale dei Servizi/Trasporti pubblici
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Varie Strutturali

1 Informazioni:

- Informazioni dal personale di Front-Office/Amministrativo
- Informazioni Telefoniche
- Informazioni da personale Medico
- Informazioni da personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Adeguatezza materiale Informativo/Sito Web
- Segnaletica esterna/Cartellonistica interna
- Leggibilità dei documenti/Referti non chiari

- Riconoscibilità degli operatori
- Accessibilità servizi on-line
- Accessibilità Prenotazione Telefonica
- Varie Informazioni

1 Tempi/Liste di Attesa:

- Liste d'Attesa per prestazioni Specialistiche - Diagnostiche - Riabilitative
- Tempi Attesa per rilascio Referti Diagnostici
- Mancata erogazione della prestazione
- Tempi d'Attesa per Presidi e Ausili
- Tempi d'Attesa per la Presa in Carico del Paziente
- Code presso i CUP
- Tempi d'Attesa per ottenere la Prestazione/Code ambulatori
- Tempi d'Attesa per pratiche Amministrative e Tecniche
- Rispetto orari di apertura (uffici/ambulatori)
- Varie Tempi Attesa

4. SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2023

4.1 TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni sono state distinte tra **Reclami** (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale) ed **Elogi**.

Tipologia delle Segnalazioni anno 2023

Tipologia	N°
Reclami	589
Elogi	164
Totale	753

4.2 SEGNALAZIONI CONFRONTO ANNI 2017/2022

La Tabella 3 permette di confrontare l'andamento delle segnalazioni pervenute all'Azienda nell'ultimo triennio.

Tabella 3 : Tipologia della segnalazione - Confronto Anni 2017/2023

ANDAMENTO DELLE "CATEGORIE" DI RECLAMI NEGLI ANNI 2017/2023

Analisi dei reclami per Categoria – Confronto Anni 2017/2023

Categoria	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023
Aspetti Tecnici - Professionali	52	49	50	37	36	48	91
Aspetti Relazionali e Umanizzazione	75	70	63	42	52	65	51
Aspetti Alberghieri e Comfort	24	20	11	11	24	5	15
Aspetti Strutturali		11	9	5	5	9	8
Informazioni	24	52	45	43	52	25	42

Tempi/Liste d'Attesa	71	68	89	97	144	308	382
Totale	246	270	267	235	313	460	589

4.3 ANALISI PER AREA DELLA SEGNALAZIONE

E' stato effettuato il riepilogo pervenute nell'anno 2023 distinguendole per ciascun ambito di appartenenza, per tipologia di segnalazione e area di riferimento (territoriale e ospedaliera)

Area Perugino

	RECLAMI	
	Territorio	OSPEDALE
	126	/
Tot. Tipologia	126	
TOT. AREA	160	

Area Assisano

	RECLAMI		ELOGI
	Territorio	Ospedale	Territorio
	16	11	8
Tot. Tipologia	27		13
TOT. AREA	40		

Area Media Valle del Tevere

	RECLAMI		ELOGI
	Territorio	Ospedale	Territorio
	10	23	4
Tot. Tipologia	33		30
TOT. AREA	63		

Area Trasimeno

	RECLAMI		ELOGI
	Territorio	Ospedale	Territorio
	24	7	8
Tot. Tipologia	31		32
TOT. AREA	63		

Area Alto Chiascio

	RECLAMI		ELOGI
	Territorio	OSPEDALE	Territorio
	14	44	6
Tot. Tipologia	58		30
TOT. AREA	88		

Area Alto Tevere

	RECLAMI		ELOGI
	Territorio	OSPEDALE	Territorio
	62	252	1
Tot. Tipologia	314		25
TOT. AREA	339		

4. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei **reclami formalizzati** dai cittadini, si evidenzia che la categoria più ricorrente è stata quella dei “Tempi e Liste d’Attesa”, criticità generata quest’anno dall’incremento della richiesta e dalla necessità di smaltire le liste d’attesa per visite specialistiche, a seguito della riapertura delle attività sanitarie ambulatoriali post-covid. Al secondo posto abbiamo i reclami riguardanti gli “Aspetti relazionali”. Questa criticità è in parte dovuta ad una percepita insufficiente accoglienza da parte dei sanitari, secondaria alle restrizioni imposte dalla pandemia. Per lo stesso motivo spesso si è ingenerata nel paziente la percezione di una non adeguata risposta terapeutica (Aspetti tecnico professionali).

Ovviamente, ai reclami formalizzati motivati, hanno fatto seguito provvedimenti migliorativi, per limitare il ripetersi di tali disservizi.

Gli **elogi** sono stati 164 in aumento rispetto all’ anno precedente.

Infine, nonostante il persistere delle difficoltà organizzative dei servizi, è da sottolineare come la costante collaborazione e l’impegno dei dirigenti e degli addetti URP, abbia consentito di continuare a farsi carico dei bisogni più rilevanti dei cittadini.

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE
RECLAMI

I Reclami pervenuti in azienda nel 2023 sono così distinti:

Area Ospedaliera n° 337

Area Territoriale n° 252

ANALISI DEI RECLAMI PER “CATEGORIA”

Tabella 10 – Territorio: Analisi dei Reclami per “Categoria” – anno 2023

Categoria	Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami
	Perugino		Assisano		Media V. Tevere		Trasimeno		Alto Tevere		Alto Chiascio
	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.
Aspetti Tecnici - Prof.li	43		5	2	3	5	9	1	3	4	4
Aspetti Relazionali/U.	14		5	1	2	4	3	1	5	3	1
Aspetti Alberghieri/Comfort	1			3		1	2		2	4	0
Aspetti Strutturali	1			2	2	1			0	0	0
Informazioni	17		1	1	1		2		7	9	1
Tempi/Liste d'Attesa	50		5	2	2	12	8	5	45	232	8
Totale per ambito	126		16	11	10	23	24	7	62	252	14
TOTALE GENERALE AREA	126		27		33		31		314		58

Categoria	ANNO 2023	%
Aspetti Tecnici - Professionali	91	15.5%
Aspetti Relazionali e Umanizzazione	51	8.5%
Aspetti Alberghieri e Comfort	15	2.5%
Aspetti Strutturali	8	1.5%
Informazioni	42	7%

Tempi/Liste d'Attesa	382	65%
Totale	589	100 %

OSPEDALI

Area Ospedaliera dell' ALTO TEVERE

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2023

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI		CATEGORIA	SOTTO-CATEGORIA
	C. di Castello	Umbertide		
DIP. CHIRURGIA GENERALE				
Chirurgia	2		TEMPI DI ATTESA	Tempi di attesa per la presa in carico del paziente
	2		INFORMAZIONI	Percorsi organizzativi
Totale DIP. CHIRURGIA GENERALE	4			
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE				
Otorinolaringoiatria	8		7 TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
			INFORMAZIONI	Leggibilità

				della docu- men- tazio- ne
Oculistica	54		TEMPI DI TTESA	Liste di at- tesa
Ortopedia	9		1 ASPETTI TECNICO PRO- FESSIONALI	Erro- ri nella dia- gnosi e/o nella cura
			INFORMAZIONI	Per- corsi orga- niz- zativi
			7 TEMPI DI ATTESA	Liste di at- tesa
Urologia	7		1 INFORMAZIONI	Infor- ma- zioni da per- sona- le medi- co
			6 TEMPI DI ATTESA	Liste di at- tesa
Chirurgia Plastica	2		TEMPI DI ATTESA	Liste di at- tesa
Totale DIP. CHIRURGIE SPEC.	80			

DIP. MATERNO INFANTILE				
Ostetricia Ginecologia	2		1 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie tecnico professionali
			1 ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT	Varie aspetti alberghieri
Pediatria	1		INFORMAZIONI	Informazioni da personale tecnico san.
Totale DIP. MATERNO INFANTILE	3			
DIP. DEI SERVIZI				
Radiologia	72		TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Totale DIP. SERVIZI	72			
DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE		2	2 ASPETTI RELAZIONALI (Umbertide)	1 Rapporti pers. medico 1 Rapporti pers. san

	4		1 ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti pers. san
			1 TECNICO PROFESSIONALI	Varie tec. professionali
			2 TEMPI DI ATTESA	Code ambulatori
Totale DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE	6			
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE				
Cardiologia UTIC	7		TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Neurologia	11		TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Totale DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE	18			
DIP. MEDICO ONCOLOGICO				
Endoscopia digestiva	62		TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Totale DIP. MEDICO ONCOLOGICO	62			
GENERALI PRESIDIO	7		3 INFORMAZIONI	Varie informazioni
			3 ASPETTI ALBERGHIERI CONFORT	Varie ambientali

			1 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Ticket
TOTALE OSPEDALI ALTO TEVERE		2		
	252			

Area Ospedaliera dell'ALTO CHIASCIO

Area Ospedaliera Alto Chiascio- Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2023

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
DIPARTIMENTO CHIRURGIA FENERALE			
Totale DIP. CHIRURGIA GENERALE	0		
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICA			
Otorinolaringoiatria	1	TEMPI DI ATTESA	Mancata erogazione della prestazione

Oculistica	1	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Chirurgia Plastica	1	TEMPI DI ATTESA	Mancata erogazione della prestazione
Urologia	1	INFORMAZIONI	Leggibilità dei documenti
Totale DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE			
DIP. MATERNO INFANTILE			
Ginecologia	3	ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
Totale DIP. MATERNO INFANTILE			
DIP. SERVIZI			
Radiologia	6	2 ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale amministrativo
		2 TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		2 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie tecnico professionali
Senologia	1	TEMPI DI ATTESA	Tempi di attesa per presa in carico
Laboratorio analisi	1	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Prelievi
Totale DIP. SERVIZI			
DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE			
PS	10	3 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Assistenza non accurata
			Varie tec, professionali
			Ticket
		2 TEMPI DI ATTESA	Code ambulatori
		5 ASPETTI RELAZIONALI	3 Rapporti con personale medico
			2 Rapporti con personale infermieristico
Totale DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE			

ZIONE			
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE			
Cardiologia	3	2 TEMPI DI ATTESA	Mancata erogazione della prestazione
		ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
Poliambulatorio A	1	ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
Totale DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE			
DIP. MEDICO ONCOLOGICO			
Medicina	2	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie tecnico professionali
Oncologia	2	TEMPI DI ATTESA	Code ambulatori
Endoscopia	1	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
Totale DIP MEDICO ONCOLOGICO			
GENERALE OSPEDALE	10	4 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie tec. professionali
		2 ASPETTI ALBERGHI CONFORT	Varie ambientali
		2 ASPETTI STRUTTURALI	Parcheggi
		2 INFORMAZIONI	Varie informazioni
TOTALE OSPEDALE ALTO CHIASCIO	44		

Area Ospedaliera della MEDIA VALLE DEL TEVERE

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2023

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
Generali	1	1 Aspetti strutturali	1 Accesso int.spazi est.parcheggio
	1	1 Tempi di attesa	1 Varie
	2	2 Asp. Alb. E conf.	1Vitto
			1 Clim.
Totale GENERALI	4		
DIP. DI SERVIZI			
Radiologia	7	6 Tempi di attesa	6 Lista di attesa
		1 Asp. Tecn.Prof	1 Varie
Senologia	1	1 Asp. Tecn.Prof	1 Errore diagnostico o cura
Totale Dip. Di Servizi	8		
DIPARTIMENTO EMERGENZA E			

ACCETTAZIONE			
P.S.	3	1 Asp. Relaz.Uman. 2 Asp. Tec. Prof.	1 Rapp.Pers. Medico 1 Tickets
			1 Varie tec.
Totale DIPARTIMENTO EMERGENZA ACCETTAZIONE	3		
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE			
Chirurgia	1	1 Asp. Tec.Prof.	1 Mancata cura
Totale dip. Chirurgie specialistiche	1		
DIPARTIMENTO MEDICINE			
Medicina	4	2 Asp. Tec. Prof. 2 Asp. Relaz. Uman	2 Varie tec/prof. 1 Rispetto Soffer.
			1 Varie
Totale dip. Medicina	4		
DIP. MEDICO ONCOL.			
Gastroenterologia	1	1 Tempi di Attesa	1 Lunga attesa
Colonscopia	1	1 Tempi di Attesa	1 Lunga Attesa
Totale Dip. Med. Onc.	2		
DIP. MATERNO INFAN.			
Ostetricia Ginecologia	1	1 Asp. Relaz. Umaniz	1 Rapp. Pers. Medico
Totale Dip. Materno Inf.	1		
TOTALE	23		

Area Ospedaliera del TRASIMENO

Analisi della categoria dei reclami per unità operativa Anno 2022

Dipartimento Ospedaliero	Reclami	Categoria	Sottocategoria
DIP. DEI SERVIZI			
Radiologia	2	2 Tempi di attesa	2 Mancata erogazione prestazione
Totale Dip. Dei Servizi	2		
DIP. EMERGENZA ED ACCETTAZIONE			
Personale servizio 118	1	1 Asp. Rel. Uman.	1 Rapp. Pers.Inf/Tec.San
Totale Dip. Emergenza e Accettazione	1		

DIP. MEDICO ONCOL.			
Gastroenterologia	1	1 Tempi di Attesa	1 Lunga attesa
Colonscopia	1	1 Tempi di Attesa	1 Lunga attesa
Totale dip. Medico Onc	2		
DIP. CHIRURGIE SPEC.	1	1 Tempi di Attesa	1 Lunga Attesa
Totale	7		

Area Ospedaliera dell'ASSISANO
Analisi della categoria dei Reclami per unità Operativa anno 2023

Dipartimento Ospedaliero	Reclami	Categoria	Sottocategoria
GENERALI	4	3 Asp . Alb. E Comfort	1 Ser. Access.
			2 Vitto
		1 Asp. Strutt	1 Varie
Totale generali	4		
DIP. CHIRURGIE SPEC.			
Chirurgia	3	2 Asp.Tec. Prof.	2 Mancata cura
		1 Asp. Relaz. Uman.	1 Rapp. Pers.Medico
Totale Dip.chir.spec.	3		
DIP. MEDICO ONCOLO.			
Gastroenterologia	1	1 Asp. Tec. Prof.	1 Tickets
Totale Dip. Med.Oncol.	1		
Dip. Emergenza e Accettazione			
P.S.	1	1 Asp.Tec. Prof.	1 Visita non accurata
Tot. dip. Emerg. E Acc.	1		
DIP. DEI SERVIZI			
Radiologia	2	2 Tempi di Attesa	2 Lunga Attesa
Tot. Dip. Servizi	2		
TOTALE	11		

ANALISI PER DIPARTIMENTO OSPEDALIERO
Analisi dei reclami per Dipartimento

DIPARTIMENTI OSPEDALIERI	N. RECLAMI				
	Ospedali ALTO TEVERE	Ospedale GUBBIO- GUALDO TADINO	Ospedale MEDIA VALLE DEL TEVERE	Ospedali TRASIMENO	Ospedale ASSISI
D.E.A.					
DIP. MEDICO ONCOLOGICO					
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI					
DIP. CHIRURGIA					
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE					
DIP. MATERNO INFANTILE					
DIPARTIMENTO DEI SERVIZI					
FARMACEUTIC A					
GENERALE					
Tot.					

DISTRETTI E SERVIZI TERRITORIALI DEL D. PREVENZIONE E D. SALUTE MENTALE

Area Territoriale del PERUGINO

Analisi della Categoria dei reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	N.RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
Poliamb. P.le Europa			

Specialistica Ambulatoriale	30		
	3 GASTROSCOPIA	3 Tempi di Attesa	2 Liste di attesa
			1 Varie Attesa
	3 COLONSCOPIA	3 Tempi di Attesa	3 Liste di Attesa
	1 CARDIOLOGIA	1 Tempi di Attesa	1 Liste di attesa
	1 DIAGNOSTICA VASCOLARE	1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
	1 CHIRURGIA	1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
	3 UROLOGIA	1 Asp. Rel. Uman.	1 Rapp.pers.Medico
		2 Tempi di Attesa	1 Liste di attesa
			1 Manc. Erog.Prest.
	3 NEUROL/GERIATRIA	3 Tempi di Attesa	2 T.a. Presa in carico pz
			1 Liste di attesa
	2 DERMATOLOGIA	2 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
			1 T.a Presa in carico pz
	1 ORTOPEDIA	1 Tempi di attesa	1 Mancata Ero.Prest.
	2 OCULISTICA	2 Tempi di attesa	2 Liste di attesa
	1 OSTETRICIA	1 Asp. Rel. <u>Uman.</u>	1Rapp. Pers. Medico
	1 SCREENING MAMM.	1 Asp. Tec. Prof	1 Mancata cura
	2 NEFROLOGIA	2 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
			1T.A. Presa in carico pz
	1 PROTESICA AUS.	1 Tempi di attesa	1 T.A. Pres. Ed ausili
	3 ANAG. SANITAR.	2 Asp. Tec. Prof.	1 Varie Tec.
			1 Tickets
		1 Info	1 Percor.organ.
	1 DIABET/DIETOL.	1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
	1 SPEC. AMBULAT.	1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
RADIOLOGIA	23	19 Tempi di attesa	19 Liste di attesa
ECO ADDOME		2 Tempi di attesa	2 Liste di attesa
MOC		2 Tempi di attesa	2 Liste di attesa
TOTALE SPECIALISTICA	53		
C.S SAN SISTO	4	1 Asp.strutt.	1 Spazi Est./Parc
		3 Asp. Tec. Prof.	2 Varie Tecn.
			1 Tickets
C, SERV. GROCCO	2	2 Tempi di attesa	1 T.A. Presa in carico pz
			1 Liste di attesa
C.S. ELLERA	2	1 Tempi di attesa	1 Varie attesa.
			1 Varie Tec.
C.S. P. SANGIOVANNI	6		
Punto Prelievi		1 Asp. Tec. Prof.	1 Varie tec.

Spec. Ambulatoriale		2 Asp. Tec. Prof.	1 Tickets
			1 Ass. non accurata sup
		2 Asp. Relaz. Uma.	2 Rapp. Pers. Med.
Adi		1 Asp. Relaz. Uma.	1 Rapp. Pers. Inf: Tec.
C.S. MAD. ALTA	2	2 Tempi di attesa	1 liste di attesa
			1 Mancata erog.
C.S. P.FELCINO	5		
Ufficio anagrafe		2 Asp. Tec. Prof.	2 Tickets
Serv.Inferm.		2 Asp. Tec. Prof.	2 Varie tec.
Generali		1 Asp.Tec.Prof.	1 Varie tec.
STRUTTURE CONVEN.	8	2 Info	1 Varie info
			1
		5 Asp.Tec, Prof.	4 Tickets
			1 Varie info
		1 Tempo di attesa	1 1 Varie
CURE PRIMARIE	6 MMG	6 Asp.Tec.Prof.	3 Mancate cure
			3 Varie Tec, Prof
CUP	29	8 Asp. Tec. Prof	4 Tickets
			4 Varie tec. Prof.
		11 Tempi di attesa	4 Lunga attesa
			2 T. a. presa in carico pz
			1 Code presso cup
			1 Mancata erogaz.
			1 T.A. Per ott, prest.
		2 Asp. Relaz. Uman.	2 Rapp Pers. Amm.
		8 Info	5 Acc.Pren. Telef.
			1 Accesso Pren Online
			1 Info pers.Front Office
			1 Varie info
CSM	2	2 Tempi di attesa	1 T.A. Prat. Ammin.
			1 Liste di attesa
TOTALE DISTRETTO DEL PERUGINO	119		
DIPARTIMENTO DI IG: PREVENZIONE	1	1 Info	1 Varie info
MEDICINA DELLO SPORT	2	1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
		1 Info	1 Varie info
TOTALE DIPARTIMENTO	3		

MEDICINA LEGALE	3	2 info	1 Perc. Organizz.
			1 Varie info
		1 Asp. Tec. Prof.	1 Visita/Ass. Non cur.
TOTALE MED. LEGALE LEGALE	3		
GENERALI MEDICINA PENITENZIARIA	1	1 Asp. Tecn. Prof.	1 Varie tec. Prof.
TOTALE TERRITORIO PERUGINO	126		

Area Territoriale dell'ALTO TEVERE
Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CUP	5	INFORMAZIONI	Accessibilità servizi on line
STRUTTURE CONVENZIONATE	1	ASPETTI RELAZIONALI	Varie relazionali
VACCINAZIONI	1	ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti personale sanitario
CURE PRIMARIE	4	1 AFT ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
		3 CA ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie tecnico professionali
ADI	1	INFORMAZIONI	Varie informazioni
SPECIALISTICA AMBULATORIALE Fisiatra/Orl	6	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
RIABILITAZIONE ADULTI	4	TEMPI DI ATTESA	Presa in carico pz.
DERMATOLOGIA	17	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
ALLERGOLOGIA	15	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
PNEUMOLOGIA	3	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
DIABETOLOGIA	1	INFORMAZIONI	Accessibilità prenotazioni telefoniche
RSA UMBERTIDE	2	ASPETTI RELAZIONALI	Rapporto con personale tec. sanitario
PUNTO PRELIEVI	2	ASPETTI ALBERGHIERI CONFORT	Varie ambientali

TOTALE DISTRETTO ALTO TEVERE	62		
DIPARTIMENTO PREVENZIONE			
TOTALE TERRITORIO ALTO TEVERE			

Area Territoriale dell'ALTO CHIASCIO
Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CUP	2	TEMPI DI ATTESA	Tempi di attesa per presa in carico
		INFORMAZIONI	Informazioni da pers. Amm.
CURE PRIMARIE	3	1MMG ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
		2 CA ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie
CONSULTORIO	1	TEMPI DI ATTESA	Tempi di attesa per prestazione
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	4	TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
MEDICINA LEGALE	1	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Ticket
ODONTOIATRIA	1	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Varie
Totale DISTRETTO ALTO CHIASCIO	12		
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	2 MEDICINA DELLO SPORT	TEMPI DI ATTESA	Mancata erogazione della prestazione
TOTALE TERRITORIO ALTO CHIASCIO	14		

Area Territoriale della MEDIA VALLE DEL TEVERE
Analisi della Categoria dei reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
Casa della Salute di Marsciano			
Specialistica ambulatoriale	1	1 Tempi di attesa	1 Lunga attesa
Odontoiatria	1	1 Asp. Relaz. Uman.	1 Rapp. Pers. Medico

Generali	3	1 Asp. Tec. Prof	1 Varie
		2 Asp. Relaz. Uman	2 Sicurezza/adeguatezza
CSM	1	1 Tempi di attesa	1 Attesa presa in carico pz
Cure Primarie	1 AFT	1 Asp.Tec, Prof.	1 Rapp. Pers. Medico
Totale distretto c.d.s	7		
DIP. DI PREVENZIONE			
Medicina dello sport	2	1 Tempo di attesa	1 Varie di attesa
		1 Asp. Tec. Prof.	1 Varie prof
Totale dip. Di prevenzione	2		
Cure Primarie	1 AFT	1 Asp. Tec. Prof.	1 Mancata Cura
Totale Cure primarie	1		
TOTALE TERRITORIALE MVT	10		

Area Territoriale del TRASIMENO

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	N.RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
Magione	2		
odontoatria		1 Asp.Tec. Prof.	1 Ticket
consultorio		1 T.Attesa	1 Varie
Tavernelle	3		
Medicina Legale		1 Tempi di attesa	1 Rispetto orari
CUP		1 Asp.Tecn. Prof.	1 Varie tec. Prof.
		1 Tempi di attesa	1 Mancata erogaz. Prest.
Passignano	4		
Ass. domiciliare		1 Info	1 Acces. Serv. online
Dermatologia		1 Tempi di attesa	1 Liste d' attesa
Urologia		1 Tempi di attesa	1 T.A. Presa in carico pz
Allergologia		1 Tempi di attesa	1 Liste di attesa
Città della Pieve	1		
Cardiologia		1 Tempi di attesa	1 T.A. Per rilascio referti
Castiglione del Lago	5		
Punto prelievi		1 Asp. Rel. Uman.	1 Rapp.Pers.Inf.
Pneumologia		1 Tempi di Attesa	1 T.A. Presa in carico pz
Serv. Veterinario		1 Asp.Tec: Prof	1 Manc.Ass.
Serv. Anag.. Assis		1 Info	1 Perc. organizzativi
Urologia		1T. Attesa	1 T.A. Presa in carico pz
Tuoro	1		
Punto vaccinale		1 Asp. Tec. Prof.	1 Varie
CUP	2	2 Tempi di attesa	2 Liste di attesa
NUS	1	1 Tempi di attesa	1 Acc. Serv. Online
Strutture convenzionate	1	1 Asp. Alberg.	1 Varie amb.
Cure Primarie	4		
MMG	1	1 Asp.Rel.Uman.	1 Rapp.Pers.Medico
AFT	1	1 Tempi di attesa	1 Risp. Orari ambul.
G.M.	2	1 Asp. Tec. Prof.	1 Mancata cura
		1 Asp. Rel. Uman	1 Rapp. Pers. Medico
TOTALE TERRITORIO TRASIMENO	24		

Area Territoriale dell' ASSISANO

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2023

SERVIZIO	N.RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
Palazzo della Salute B.U.	8		
Protesica		1 Tempi di attesa	1 T.A.presa in carico pz
Presidi sanitari		1 Asp. Tec. Prof	1 Varie tec/prof
		1 Info	1 Varie info
Cure Palliative		1 Asp:tec. Prof	1 Mancata cura assist.
Diabetologia		1 Tempi di attesa	1 T.A.presa in carico pz
Servizio infermieristico		1 Asp. Relaz.Uman.	1 Rapp. Pers. Inf.
Radiologia		1 Tempi di attesa	1 T.A. Per ottenere prest.
CUP		1Tempi di attesa	1Lunga attesa per rilascio referti
Cure primarie	6		
MMG		2 asp. Tec. Prof.	1 Varie tec. Prof
			1 Visita/ass. Non accurata
		1 Asp. Rel. Uman.	1 Rapp. Pers, Medico
		1 Info	1 Info pers. Med.
G.M.		1 Asp. Rel. Uman.	1 Rapp. Pers, Medico
		1 Asp. Tec, Prof.	1 Varie
Totale Distretto Assisano	14		
DIPARTIMENTO DI PREV.	2		
Medicina dello sport		1 Tempi di attesa	1 Lunga Attesa
		1 Asp: rel. Uman.	1 Rapp. Pers. Medico
Totale dip. Prevenzione	2		
Totale Territoriale Assisano	16		

ELOGI ANNO 2023

Nell'anno 2023 sono pervenuti in Azienda n. 61 elogi per i Servizi Territoriali

Area territoriale del Perugino	
Centro salute Grocco CARDIOLOGIA	3
“ “ Medicina dello sport	3
“ “ Riabilitazione Fisioterapica	1
Centro salute Ellera/Corciano	9
Centro salute San Sisto	1
Centro salute XIV Settembre	2
Centro salute Castel del Piano ADI	1
Centro salute Ponte Sangiovanni	1
Centro salute Ponte Felcino	3
Poliambulatorio P.zzale Europa	4
RSA Seppilli	2
HOSPICE	2
D.I.P. PSAL	2
Totale	34
Area Territoriale Assisano	
Palazzo salute Bastia Umbra	
Medicina dello Sport	1
Genrali Direzione sanitaria	1
Vaccinazioni	1
Prelievi	1
ORL	1
Dietologia	1
RSA	2
Totale	8
Area Territoriale Media Valle del Tevere	
Casa della Salute Marsciano	
Cure Palliative domiciliari	3
Centro Multiservizi Todi	

ADI	1
Totale	4
Area Territoriale Trasimeno	
Servizio infermieristico	1
Centro salute Magione	
Consultorio Sostegno allattamento	1
Centro salute Tavernelle	
PUA	1
Back office	1
Ufficio convenzioni	1
RSA	1
Centro salute Città delle Pieve	
RSA	2
Totale	8
Area Territoriale Alto Tevere	
DCA	1
Totale	1
Area Territoriale Alto Chiascio	
C.S. Gubbio	1
C.S. G. Tadino	1
C.S. Sigillo	1
Cure Palliative	1
ADI	1
RSA	1
Totale	6
TOTALE ELOGI TERRITORIO	

ELOGI ANNO 2023

Nell'anno 2023 sono pervenuti in Azienda n. 103 elogi in tutti gli ambiti OSPEDALIERI.

AREA OSPEDALIERA	NUMERO ELOGI
Ospedale Assisi	
Oncologia	3
Pronto Soccorso	2
Totale	5

Ospedale Alto Chiascio	
Direzione Sanitaria	1
Cardiologia	3
Ortopedia	2
Oculistica	3
O.R.L.	4
Ostetricia-Ginecologia	1
P.S.	2
Neurologia	1
Chirurgia	3
Poliambulatori A	3
Medicine specialistiche	1
Totale	24
Ospedale Alto Tevere	
Oculistica	2
Otorinolaringoiatria	4
Chirurgia plastica ricostruttiva	1
Chirurgia generale	2
Ortopedia	2
Pronto soccorso	2 C. di Castello 1 Umbertide
Medicina	2 Umbertide
Ostetricia e Ginocologia	1
Senologia	2
Radioterapia	3
Radiologia	1
Endoscopia digestiva	1
Totale	24

Ospedale Media Valle del Tevere	
Nefrologia e Dialisi	1
Ortopedia	1
Radiologia	2
Riabilitazione Ortopedica e fisioterapica	19
Gastroenterologia	2
P.S.	1
Totale	26
Ospedale Trasimeno	
CORI	12
Nefrologia/ dialisi	2
Medicina	5
Neurologia	1
P.S.	1
Servizio 118	1
Presidio ospedaliero Castiglione del Lago	1
Totale	24
Totale Elogi Ospedalieri	103