

SEGNALAZIONI 2008: RECLAMI, ENCOMI, SUGGERIMENTI

	Segnalazione diretta all'Urp	Segnalazione scritta	Segnalazione telefonica
INFORMAZIONE/ ORIENTAMENTO			
1c (informazione amministrativa)	1		
ACCESSIBILITA'			
02 a Accessibilità prenotazione	10	3	147
RELAZIONE			
03 a Rapporti con operatori (informazioni, cortesia)		3	1
ASPETTI STRUTTURALI			
04 b Sicurezza/furto effetti personali Aria condizionata	3		
04 c Mensa	3		
RISPETTO DEI DIRITTI			
05 b Rispetto dei diritti (comunicazione medico-paziente)	1	1	
PRESTAZIONI			
06 a Tempo attesa			2
06 b Mancata prestazione	1		1
06 c Inadeguatezza organizzativa (esami disturbati, ...)	5		
ASPETTI ECONOMICI			
07 a Ticket errati o impropri			1
07 b Rimborsi (mensa, ecc...)	2		
RILASCIO REFERTI E DOCUMENTAZIONE CLINICA			
08 b Tempi rilascio documentazione	1		1

clinica			
ENCOMI			
13 c Encomio ai professionisti sanitari, ringraziamento		1	