



Azienda Ospedaliero - Universitaria  
"Policlinico - Vittorio Emanuele"  
P.O. Gaspare Rodolico  
Ufficio Comunicazione e URP

Numero totale reclami/segnalazioni anno 2016 **N. 157**

Numero totale elogi anno 2016 **N. 9**

## Area Ambulatorio

Gruppo Accesso	N. reclami
Difficoltà prenotazione telefonica e scortesia del personale addetto alle prenotazioni; Errori nella prenotazioni	17
Errori pagamento ticket e/o contestazioni con richiesta di rimborso; lunghe attese agli sportelli	6
Tempo di attesa tra prenotazioni e visite	10
<b>Gruppo Prestazioni ambulatori</b>	
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona	20
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario per la prestazione	7
Confort ambulatorio e aree comuni	29
Modalità erogazione prestazione	23
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento	1
<b>Area Degenza</b>	
<b>Gruppo Ricoveri</b>	
Confort reparto	7
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona	4
Modalità esecuzione prestazioni diagnostiche terapeutiche e certificative	5
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario durante la degenza	0
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento	1
<b>Altro</b>	
CARTELLE CLINICHE:	
tempi di consegna	13
scortesia del personale addetto all'archivio	1
VITTO	2
PARCHEGGI	5

