



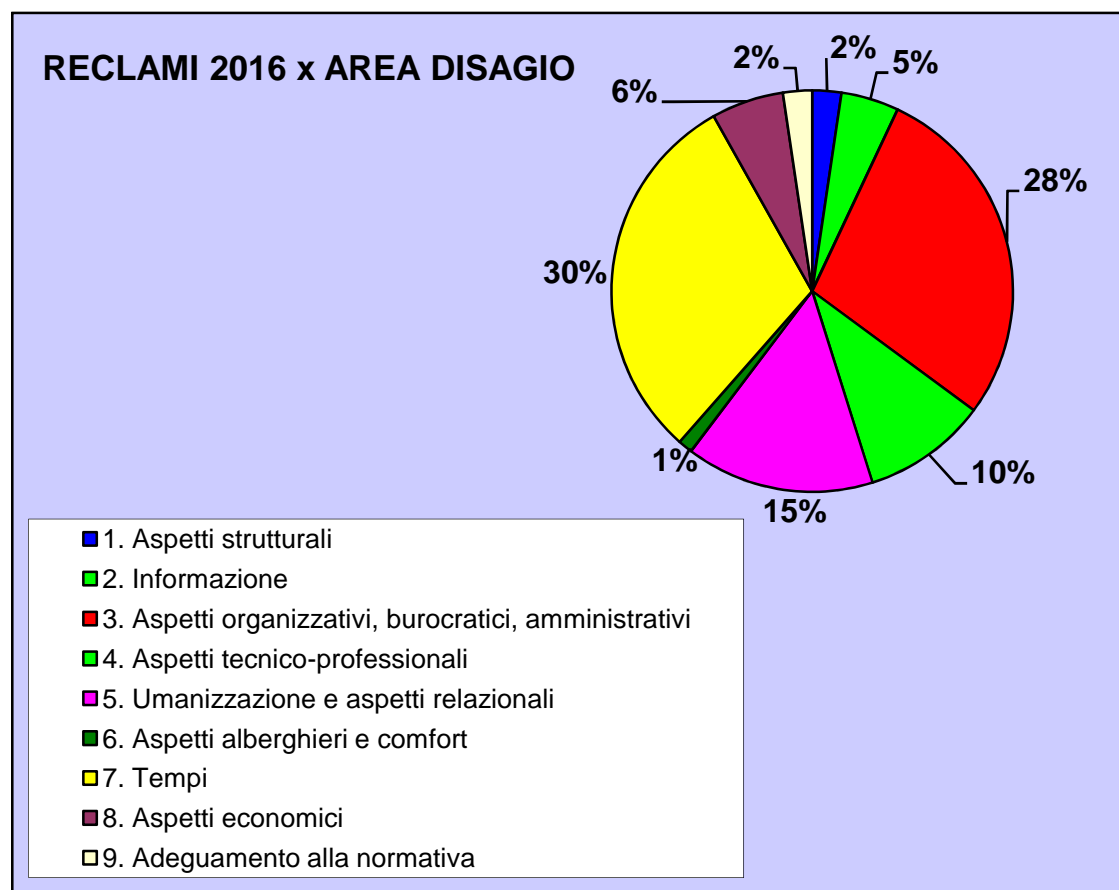
Azienda Ospedaliera Universitaria  
Policlinico Paolo Giaccone  
di Palermo



# ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2016

**Tab. 1 - TOTALE RECLAMI 2016 A LIVELLO AZIENDALE**

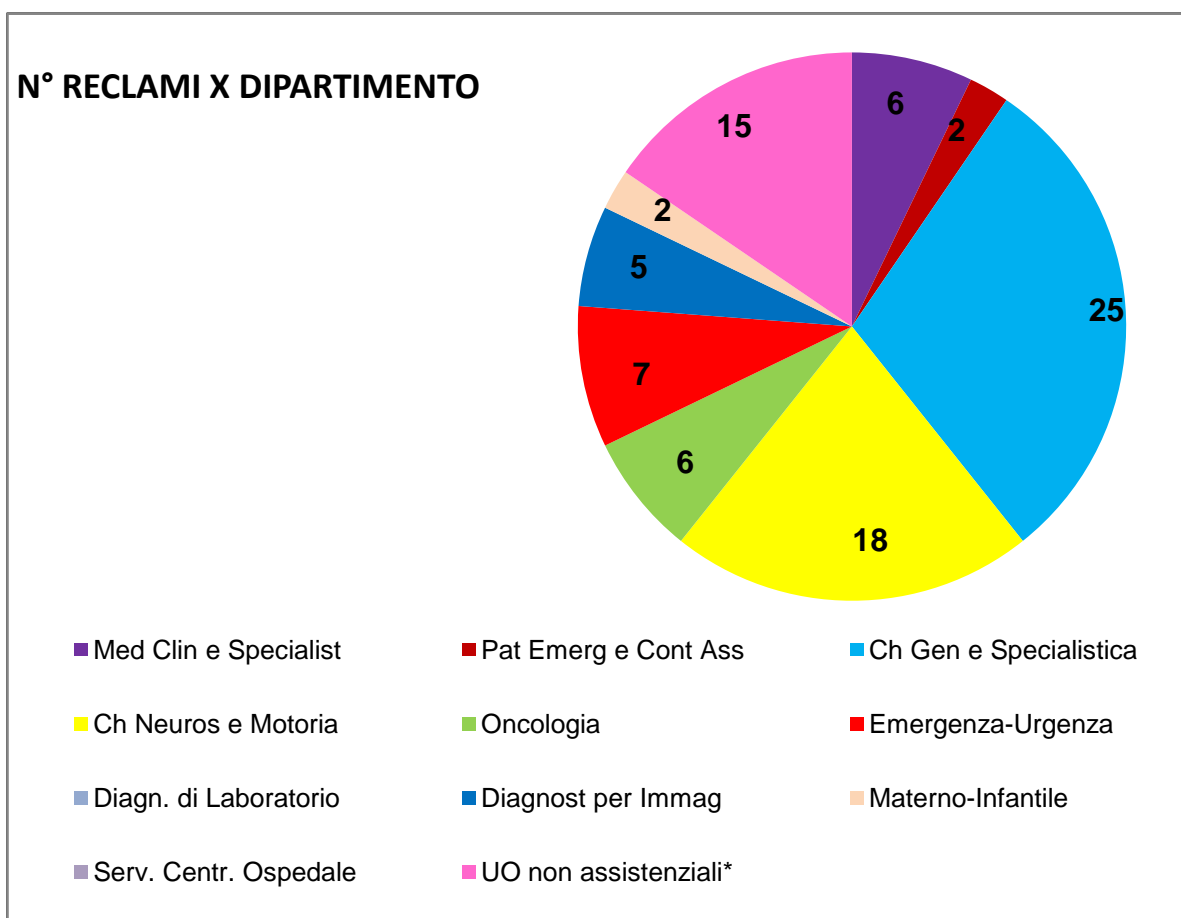
| CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO                          | N. RECLAMI<br>2016 | %           |
|---|--------------------|-------------|
| 1. Aspetti strutturali                                | 2                  | 2%          |
| 2. Informazione                                       | 4                  | 5%          |
| 3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi | 24                 | 28%         |
| 4. Aspetti tecnico-professionali                      | 9                  | 10%         |
| 5. Umanizzazione e aspetti relazionali                | 13                 | 15%         |
| 6. Aspetti alberghieri e comfort                      | 1                  | 1%          |
| 7. Tempi  | 26                 | 30%         |
| 8. Aspetti economici                                  | 5                  | 6%          |
| 9. Adeguamento alla normativa                         | 2                  | 2%          |
| 10. Altro   | 0                  | 0%          |
| <b>TOTALE</b>   | <b>86</b>          | <b>100%</b> |



**Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI ANNO 2016 PER DIPARTIMENTO**

| AREA DISAGIO           | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi  | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | 10: Altro | TOTALE    |
|------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|-----------|----------------------|-------------------------------|-----------|-----------|
| <b>DIPARTIMENTO</b>    |                        |                 |   |                                  |  |                                  |           |                      |                               |           |           |
| Med Clin e Specialist  | 0                      | 1               | 1   | 1                                | 1                                      | 0                                | 1         | 1                    | 0                             | 0         | 6         |
| Pat Emerg e Cont Ass   | 0                      | 0               | 0   | 0                                | 1                                      | 0                                | 0         | 0                    | 1                             | 0         | 2         |
| Ch Gen e Specialistica | 0                      | 0               | 12  | 1                                | 3                                      | 0                                | 9         | 0                    | 0                             | 0         | 25        |
| Ch Neuros e Motoria    | 0                      | 0               | 1   | 6                                | 1                                      | 1                                | 6         | 3                    | 0                             | 0         | 18        |
| Oncologia              | 0                      | 0               | 3   | 1                                | 1                                      | 0                                | 1         | 0                    | 0                             | 0         | 6         |
| Emergenza-Urgenza      | 0                      | 0               | 0   | 0                                | 2                                      | 0                                | 4         | 1                    | 0                             | 0         | 7         |
| Diagn. di Laboratorio  | 0                      | 0               | 0   | 0                                | 0                                      | 0                                | 0         | 0                    | 0                             | 0         | 0         |
| Diagnost per Immag     | 0                      | 1               | 1   | 0                                | 1                                      | 0                                | 2         | 0                    | 0                             | 0         | 5         |
| Materno-Infantile      | 0                      | 0               | 1   | 0                                | 0                                      | 0                                | 1         | 0                    | 0                             | 0         | 2         |
| Serv. Centr. Ospedale  | 0                      | 0               | 0   | 0                                | 0                                      | 0                                | 0         | 0                    | 0                             | 0         | 0         |
| UO non assistenziali*  | 2                      | 2               | 5   | 0                                | 3                                      | 0                                | 2         | 0                    | 1                             | 0         | 15        |
| <b>Totale</b>          | <b>2</b>               | <b>4</b>        | <b>24</b>                                     | <b>9</b>                         | <b>13</b>                              | <b>1</b>                         | <b>26</b> | <b>5</b>             | <b>2</b>                      | <b>0</b>  | <b>86</b> |

\* CUP, Aree Dipartimento amministrativo, Servizio ambulanze



**Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: tot 6**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Gastroent.ed epatol.    |                        |                 | 1   |                                  |  |                                  | 1        |                      |                               | 2      | 1093        | 994   |
| Med.int. con stroke     |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Mal Endocrine           |                        | 1               |   | 1                                | 1                                      |                                  |          | 1                    |                               | 4      | 401         | 3584  |
| Reumatologia            |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Dermatologia            |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Diagn clin radioisot    |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |

**Tab. 4 - Dipartimento delle Patologie Emergenti e della Continuità Assistenziale: tot 2**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Geriatria               |                        |                 |   |                                  | 1                                      |                                  |          |                      |                               | 1      | 192         | 2313  |
| Prevenz mal epatob      |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      | 1                             | 1      | 0           | 726   |
| Psichiatria             |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Med.interna             |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |

**Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: tot 25**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Ch. Gen. e d'Urgenza    |                        |                 | 12  | 1                                | 3                                      |                                  | 9        |                      |                               | 25     | 2043        | 1883  |
| Chirurgia Generale      |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Chirurgia Vascolare     |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Cardiochirurgia         |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Urologia con Litotr     |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |

**Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Neurosensoriale e Motoria: tot 18**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Ortop.e traumatol.      |                        |                 |   | 1                                |  |                                  |          | 1                    |                               | 2      | 741         | 3133  |
| Oculistica              |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Odonto e Stomatolog     |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          | 2                    |                               | 2      | 281         | 2356  |
| Riabilitazione          |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Otorinolaringoiatria    |                        |                 |   | 1                                |  |                                  |          |                      |                               | 1      | 607         | 1430  |
| Neurochirurgia          |                        |                 | 1   | 4                                | 1                                      | 1                                | 6        |                      |                               | 13     | 375         | 378   |

| <b>Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: tot 6</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
|---|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| AREA DISAGIO                                  | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
| <b>UNITA' OPERATIVA</b>                       |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Ch.plastica                                   |                        |                 | 1   |                                  |  |                                  | 1        |                      |                               | 2      | 777         | 2784  |
| Ch.gen.ind.oncolog.                           |                        |                 | 1   | 1                                | 1                                      |                                  |          |                      |                               | 3      | 1038        | 2774  |
| Ematologia                                    |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Oncologia medica                              |                        |                 | 1   |                                  |  |                                  |          |                      |                               | 1      | 43          | 3107  |

| <b>Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: tot 7</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
|---|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| AREA DISAGIO  | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
| <b>UNITA' OPERATIVA</b>                               |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Anest. e Rianimaz.                                    |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Med Cl, Resp e Urgen                                  |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Mal Infettive e CRR                                   |                        |                 |   |                                  | 2                                      |                                  | 1        |                      |                               | 3      | 388         | 736   |
| Neurol con Stroke                                     |                        |                 |   |                                  |  |                                  | 2        |                      |                               | 2      | 501         | 7874  |
| Cardiol. Clin e Riabil                                |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| UTIC  |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| PS e OBI  |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          | 1                    |                               | 1      |             |   |
| Angiologia  |                        |                 |   |                                  |  |                                  | 1        |                      |                               | 1      | 163         | 1747  |

**Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 0**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Med Labor-CORELAB       |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Microb Virol e Parass   |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| CLADIBIOR               |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Med Trasfusionale       |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |

**Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini: tot 5**

| AREA DISAGIO            | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
|-------------------------|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Diagn. per immagini     |                        | 1               | 1   |                                  | 1                                      |                                  | 2        |                      |                               | 5      | 49          |   |
| Radiol d'Urgenza        |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Radiot e Med Nucleare   |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |

| <b>Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 2</b> |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
|--|------------------------|-----------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|----------|----------------------|-------------------------------|--------|-------------|---|
| AREA DISAGIO   | 1. Aspetti strutturali | 2. Informazione | 3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin. | 4. Aspetti tecnico-professionali | 5. Umanizzazione e aspetti relazionali | 6. Aspetti alberghieri e comfort | 7. Tempi | 8. Aspetti economici | 9. Adeguamento alla normativa | TOTALE | N° Ricoveri | N° Prestazioni ambulatoriali da 01.01.2016 a 30.09.2016 |
| <b>UNITA' OPERATIVA</b>                                |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Neonatol con UTIN                                      |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               | 1      | 125         | 1055  |
| Chirurgia pediatrica                                   |                        |                 |   |                                  |  |                                  | 1        |                      |                               |        | 698         | 992   |
| Ost.e ginecol. PSO                                     |                        |                 |   |                                  |  |                                  |          |                      |                               |        |             |   |
| Neuropsich infantile                                   |                        |                 | 1   |                                  |  |                                  |          |                      |                               | 1      | 1           | 629   |

| <b>Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b>  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Anat e Istol Patolog   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Epidem. Clin.e Reg.T.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Farmacia   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Farmacologia clinica   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Medicina Legale  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dir San di Presidio  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| <b>Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 15</b> |   |   |   |  |   |  |   |  |   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|---|--|---|--|---|---|--|--|
| <b>UNITA' OPERATIVA</b>  |   |   |   |  |   |  |   |  |   |   |  |  |
| CUP  |   | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |  | 1 | 6 |  |  |
| Area Tec. Logistica  | 2 |   |   |  |   |  |   |  |   | 2 |  |  |
| Serv est Ambulanze   |   |   |   |  | 2 |  |   |  |   | 2 |  |  |
| Area Provveditorato  |   |   | 4 |  |   |  | 1 |  |   | 5 |  |  |