



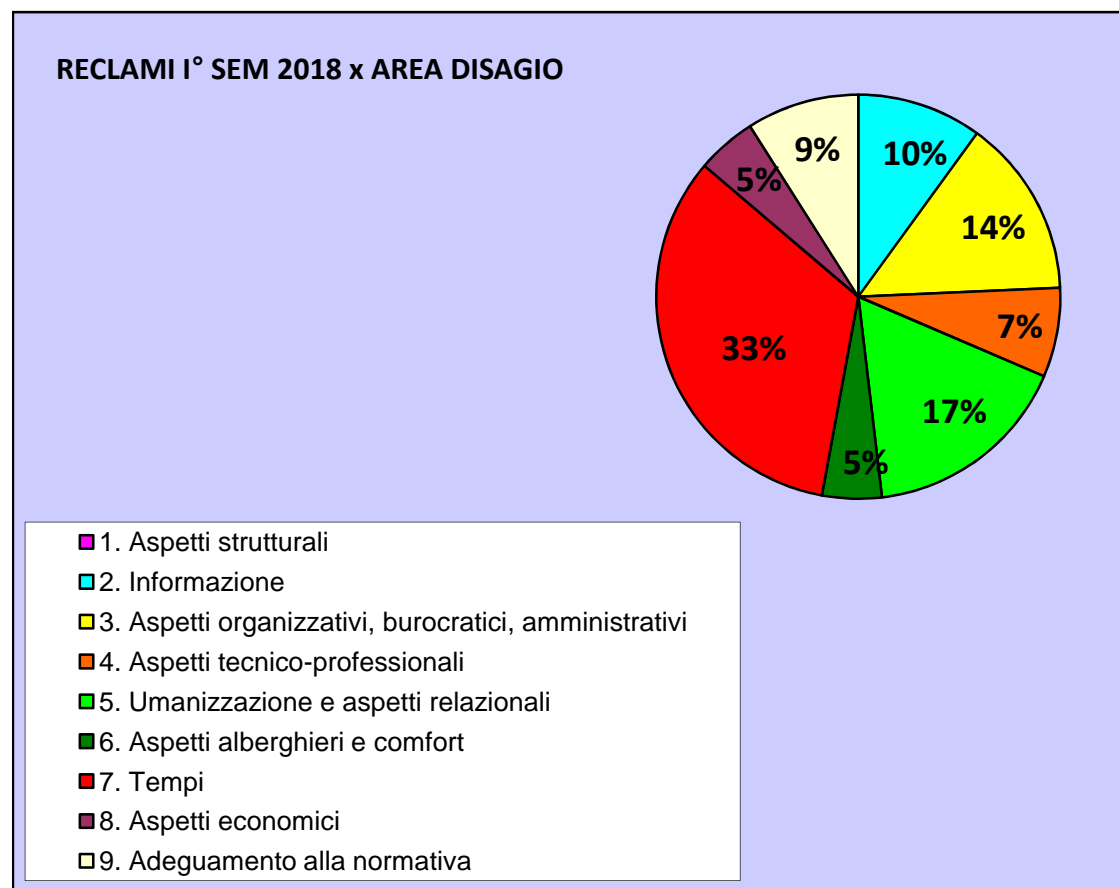
Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



ELABORAZIONE DATI RECLAMI I° SEMESTRE ANNO 2018

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI I° SEMESTRE 2018 A LIVELLO AZIENDALE

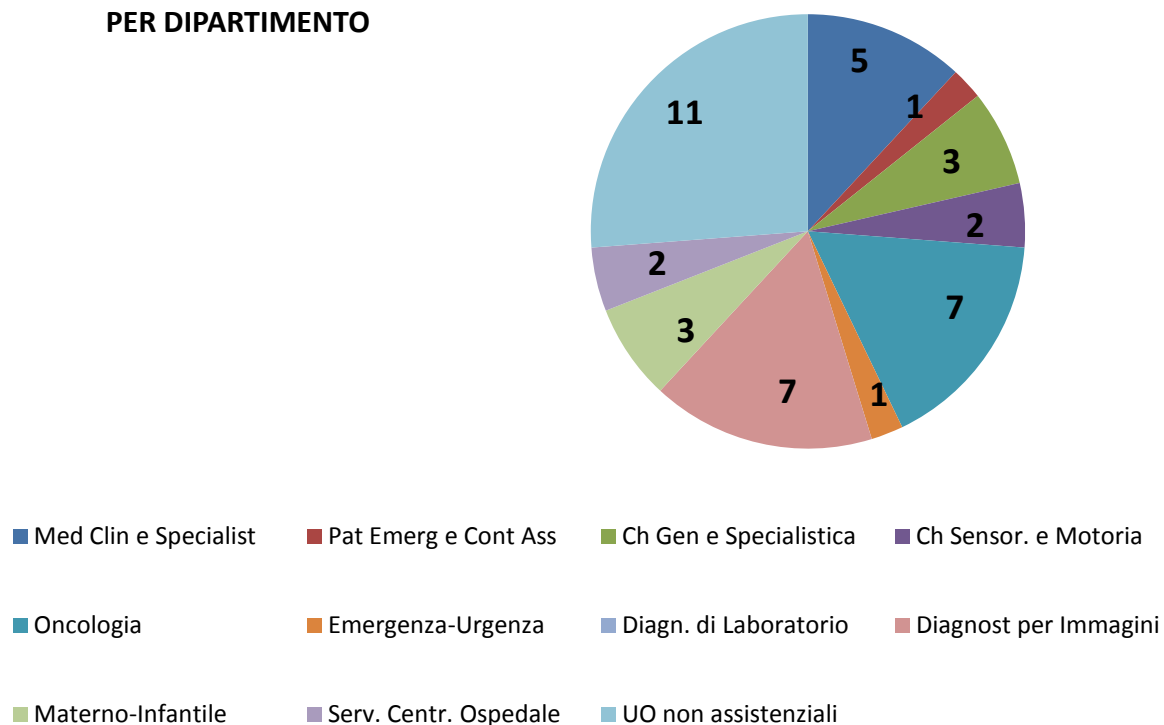
CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI I° sem. 2018	%
1. Aspetti strutturali	0	0%
2. Informazione	4	10%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	6	14%
4. Aspetti tecnico-professionali	3	7%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	7	17%
6. Aspetti alberghieri e comfort	2	5%
7. Tempi	14	33%
8. Aspetti economici	2	5%
9. Adeguamento alla normativa	4	9%
10. Altro	0	0%
TOTALE	42	100%



Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI I° SEM 2018 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
DIPARTIMENTO											
Med Clin e Specialist	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	5
Pat Emerg e Cont Ass	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ch Gen e Specialistica	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
Ch Sensor. e Motoria	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Oncologia	0	2	2	0	0	0	2	1	0	0	7
Emergenza-Urgenza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnost per Immagini	0	0	1	0	1	0	5	0	0	0	7
Materno-Infantile	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3
Serv. Centr. Ospedale	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
UO non assistenziali	0	2	2	0	2	1	1	0	3	0	11
Totale	0	4	6	3	7	2	14	2	4	0	42

**N° RECLAMI I° SEMESTRE 2018
PER DIPARTIMENTO**



Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Gastroenterologia												
Med.int. con stroke												
Mal endocrine, ricambio				1	2	1	1			5	274	701
Dermatologia												
Reumatologia												
Diagn clin radioisot												

Tab. 4 - Dipartimento delle Patologie Emergenti e della Continuità Assistenziale: tot 1

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Geriatrica							1			1	139	48
Med. interna												
Pneumologia												
Psichiatria												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: tot 3

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ch. Gen. e d'Urgenza												
Cardiochirurgia					1					1	155	1
Chirurgia Toracica												
Chirurgia Vascolare												
Urologia							2			2	426	279

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Sensoriale e Motoria: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ortopedia												
Oculistica							1		1	2	26	39
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: tot 7

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica			1				1	1		3	363	232
Ch.gen.ind.oncolog.		1					1			2	496	76
Ematologia		1	1							2	153	286
Oncologia												

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: tot 1

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Terapia Intensiva												
Astanteria/MCAU												
Cardiologia												
Mal Infettive e Tropic												
Neurologia				1						1	366	605

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB												
Microb e Virologia												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini e Neuroscienze Interventistiche: tot 7

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini					1		1			2	78	
Radiol d'Urgenza												
Neurochirurgia			1				4			5	196	22

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 3

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Neonatologia												
Ostetricia e ginecologia				1	1			1		3	700	76
Odontoiatr e Stomatol												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 2

UNITA' OPERATIVA	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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Anat e Istol Patolog												
Registro Tumori												
Farmacia			1				1			2		

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 11

UNITA' OPERATIVA	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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
CUP		2	2				1		3	8		
Area Tecnica					1	1				2		
Facility Management					1					1		
Centralino												