



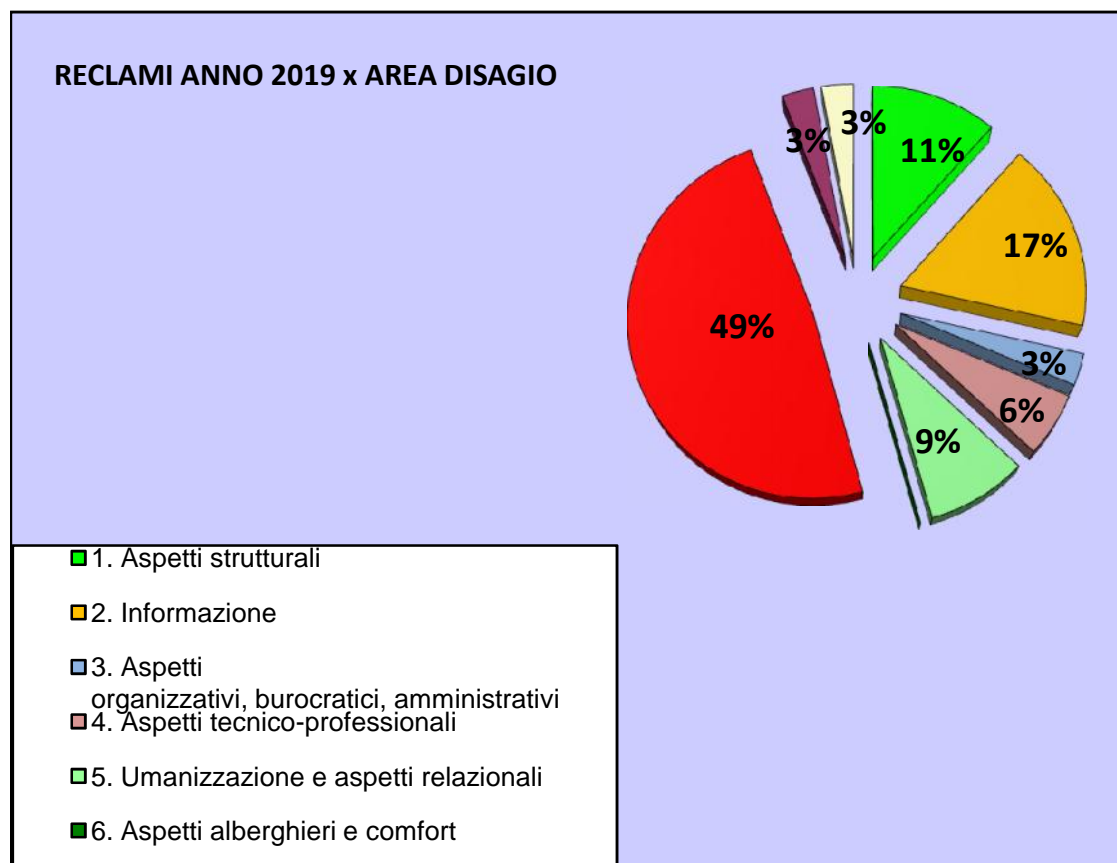
Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2019

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI ANNO 2019 A LIVELLO AZIENDALE

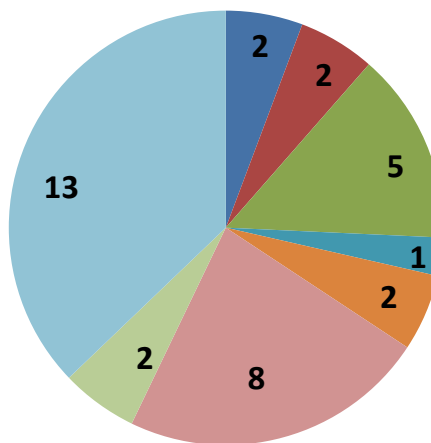
CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI anno 2019	%
1. Aspetti strutturali	4	11%
2. Informazione	6	17%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	1	3%
4. Aspetti tecnico-professionali	2	6%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	3	9%
6. Aspetti alberghieri e comfort	0	0%
7. Tempi	17	49%
8. Aspetti economici	1	3%
9. Adeguamento alla normativa	1	3%
10. Altro	0	0%
TOTALE	35	100%



Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI ANNO 2019 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	0	0	0	2	0	0	0	2
Pat Emerg e Cont Ass	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Ch Gen e Specialistica	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	5
Ch Sensor. e Motoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oncologia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Emergenza-Urgenza	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnost per Immagini	0	0	1	0	0	0	7	0	0	0	8
Materno-Infantile	0	1	0	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	4	4	0	0	1	0	2	1	1	0	13
Totale	4	6	1	2	3	0	17	1	1	0	35

**N° RECLAMI ANNO 2019
PER DIPARTIMENTO**



- Med Clin e Specialist
- Pat Emerg e Cont Ass
- Ch Gen e Specialistica
- Ch Sensor. e Motoria
- Oncologia
- Emergenza-Urgenza
- Diagn. di Laboratorio
- Diagnost per Immagini
- Materno-Infantile
- Serv. Centr. Ospedale
- UO non assistenziali

Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: 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
UNITA' OPERATIVA												
Gastroenterologia							2			2	1010	
Med.int. con stroke												
Mal endocrine, ricambio												
Dermatologia												
Reumatologia												
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
UNITA' OPERATIVA												
Geriatria												
Med. interna		1								1	532	
Nefrologia e dialisi				1						1	187	
Psichiatria												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale 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
UNITA' OPERATIVA												
Ch. Gen. e d'Urgenza					1		3			4	1808	
Cardiochirurgia												
Chirurgia Toracica												
Chirurgia Vascolare												
Urologia							1			1	854	

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Sensoriale e Motoria: 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
UNITA' OPERATIVA												
Ortopedia												
Oculistica												
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: 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
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica												
Ch.gen.ind.oncolog.												
Ematologia												
Oncologia							1			1		

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: 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
UNITA' OPERATIVA												
Terapia Intensiva												
Astanteria/MCAU				1						1	511	
Cardiologia												
Mal Infettive e Tropic												
Neurologia					1					1	651	

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
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB												
Microb e Virologia												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini e Neuroscienze Interventistiche: tot 8

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
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini			1				1			2		
Radiol d'Urgenza												
Neurochirurgia							6			6		

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: 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
UNITA' OPERATIVA												
Neonatologia												
Ostetricia e ginecologia												
Odontoiatr e Stomatol												
Chirurgia pediatrica		1					1			2		

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0

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
Anat e Istol Patolog												
Registro Tumori												
Farmacia												

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

UNITA' ORGANIZZATIVA	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
CUP	1	3					2			6		
Area Tecnica	3									3		
Facility Management												
Centralino		1		1						2		
Dir. San. Presidio								1	1	2		