

Tabella allegata alla nota n. H1.2007.0053415 del 21 dicembre 2007 della DG Sanità di Regione Lombardia

Classificazione Segnalazioni - ANNO 2021			
CAMPO	Dimensione	n	%
INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO	LOGISTICA (spazi, segnaletica, percorsi)	3	0,05%
	COERENZA TRA BISOGNI ESPRESSI E RISPOSTA OTTENUTA (presa in carico)	364	6,56%
	AMMINISTRATIVA (modulistica, ticket, orari ecc.)	2941	52,96%
CONDIZIONI DELL'ACCESSO	ACCESSO TELEFONICO, WEB, MAIL, FARMACIE, MMG, PLS	696	12,53%
	ACCESSO CON MEZZI PUBBLICI		
	ACCESSO CON MEZZI PRIVATI (segnaletica, parcheggi etc.)	4	0,07%
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	RAPPORTO CON L'OPERATORE (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute)	36	0,65%
	RAPPORTO CON L'AZIENDA	7	0,13%
	CONSENSO INFORMATO	1	0,02%
ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	BARRIERE ARCHITETTONICHE		
	SICUREZZA	18	0,32%
	COMFORT (Vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc)	20	0,36%
RISPETTO DEI DIRITTI	DATI SENSIBILI (codice privacy 196)	3	0,05%
	RISPETTO ALTRI DIRITTI	19	0,34%
PRESTAZIONI	TEMPO D'ATTESA	204	3,67%
	MANCATA PRESTAZIONE	111	2,00%
	INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA	91	1,64%
	PERCEZIONE DELLA QUALITA' TECNICO PROFESSIONALE	112	2,02%
ASPETTI ECONOMICI	TICKET ERRATI E IMPRORI	23	0,41%
	RIMBORSI	20	0,36%
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (Referti, cartella clinica, lettera di dimissione, materiale iconografico)	MODALITA'	9	0,16%
	TEMPI	311	5,60%
	QUALITA' (vedi requisiti cartella clinica)	16	0,29%
ASSISTENZA PROTESICA	Rapporti con i prescrittori		
	Fornitura ausili	9	0,16%
ASSISTENZA FARMACEUTICA	Distribuzione diretta	2	0,04%
	Distribuzione convenzionata		
INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	Rapporti con MMG e PDS	11	0,20%
	Continuità del rapporto ospedale territorio		
	Dimissioni protette	1	0,02%
	ADI	24	0,43%
	RSA - RSH		
	Area della riabilitazione e della medicina sportiva		
VARIE		296	5,33%
ENCOMI	Encomi all'ente	16	0,29%
	Encomi al personale medico	93	1,67%
	Encomi ai professionisti sanitari	92	1,66%
		5553	100,00%