




**UOC OPSOS - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

 edificio F / piano 0     0823.232032 / 0823.232448 - **fax** 0823 232749  
 [urp@ospedale.caserta.it](mailto:urp@ospedale.caserta.it) / **pec** [urp@ospedalecasertapec.it](mailto:urp@ospedalecasertapec.it)

# **REPORT SEGNALAZIONI GENNAIO - DICEMBRE 2019**

## SEGNALAZIONI / RECLAMI

Nell'anno 2019 l'Urp ha raccolto e gestito **n° 20 reclami scritti**, presentati:

n° 4 con scheda (di cui n° 2 schede inviate con e-mail);

n° 2 con lettera;

n° 14 con e-mail.

Premesso che ogni **reclamo** può contenere una o più **segnalazioni negative** riferite a una o più articolazioni aziendali, si sottolinea che su n° 20 reclami, il totale delle segnalazioni per l'anno 2019 è di **n° 30**.

Si indicano, a seguire, le Unità operative e i Settori interessati dalle n° 30 segnalazioni con relative macroaree di criticità:

### UOC

n° 2, Chirurgia dei Grossi Traumi (macroaree **assistenza, comfort alberghiero**);

n° 1, Chirurgia Maxillo-Facciale e Odontostomatologia (macroarea **tempi di attesa** - [tra l'inserimento in lista di attesa e la convocazione]);

n° 1, Day Surgery Polispecialistica / Settore Preospedalizzazione (macroarea **relazione-comunicazione**);

n° 1 Gastroenterologia / Ambulatorio (macroarea **tempi di attesa** - [all'atto della prestazione]);

n° 2 Gastroenterologia (macroarea **organizzazione, tempi di attesa** - [tra l'inserimento in lista di attesa e la convocazione]);

n° 2 Gestione Economico-Finanziaria (macroarea **organizzazione** - [avvisi o cartelle di pagamento]);

n° 2, Ingegneria Ospedaliera (macroaree **organizzazione, comfort alberghiero**);

n° 1, Medicina e Chirurgia d'Urgenza / Medicina d'Urgenza (macroarea **relazione-comunicazione**);

n° 3, Medicina e Chirurgia d'Urgenza / Pronto Soccorso (macroarea **assistenza, relazione-comunicazione, tempi di attesa**);

n° 2, Ostetricia e Ginecologia (macroaree **relazione-comunicazione, tempi di attesa** - [per chiusura cartella clinica]);

n° 1, Urologia (macroarea **tempi di attesa** - [per chiusura cartella clinica]).

### UOSD

n° 1, Dermatologia e Malattie Veneree (macroarea **tempi di attesa** - [slittamento delle prestazioni prenotate causa lavori di ristrutturazione]);

n° 2, Oculistica (macroarea **organizzazione, tempi di attesa** - [per chiusura scheda clinica pacc]).

### SERVIZI

n° 1, Centralino (macroarea **organizzazione**);

n° 5, Cup / Sportelli (macroarea **organizzazione, relazione-comunicazione**);

n° 1, Cup / Call Center (macroarea **relazione-comunicazione**);

n° 2, Servizio Archivi Sanitari (macroarea **organizzazione**).