



Statistica e Informatizzazione Amministrativa

Report Affluenza Sportelli CUP e Sportelli Amministrativi Anno 2011



Indice

Sportelli CUP

Affluenza agli sportelli CUP	3
Prenotazioni per Strutture	8
Incassi per Strutture.....	10

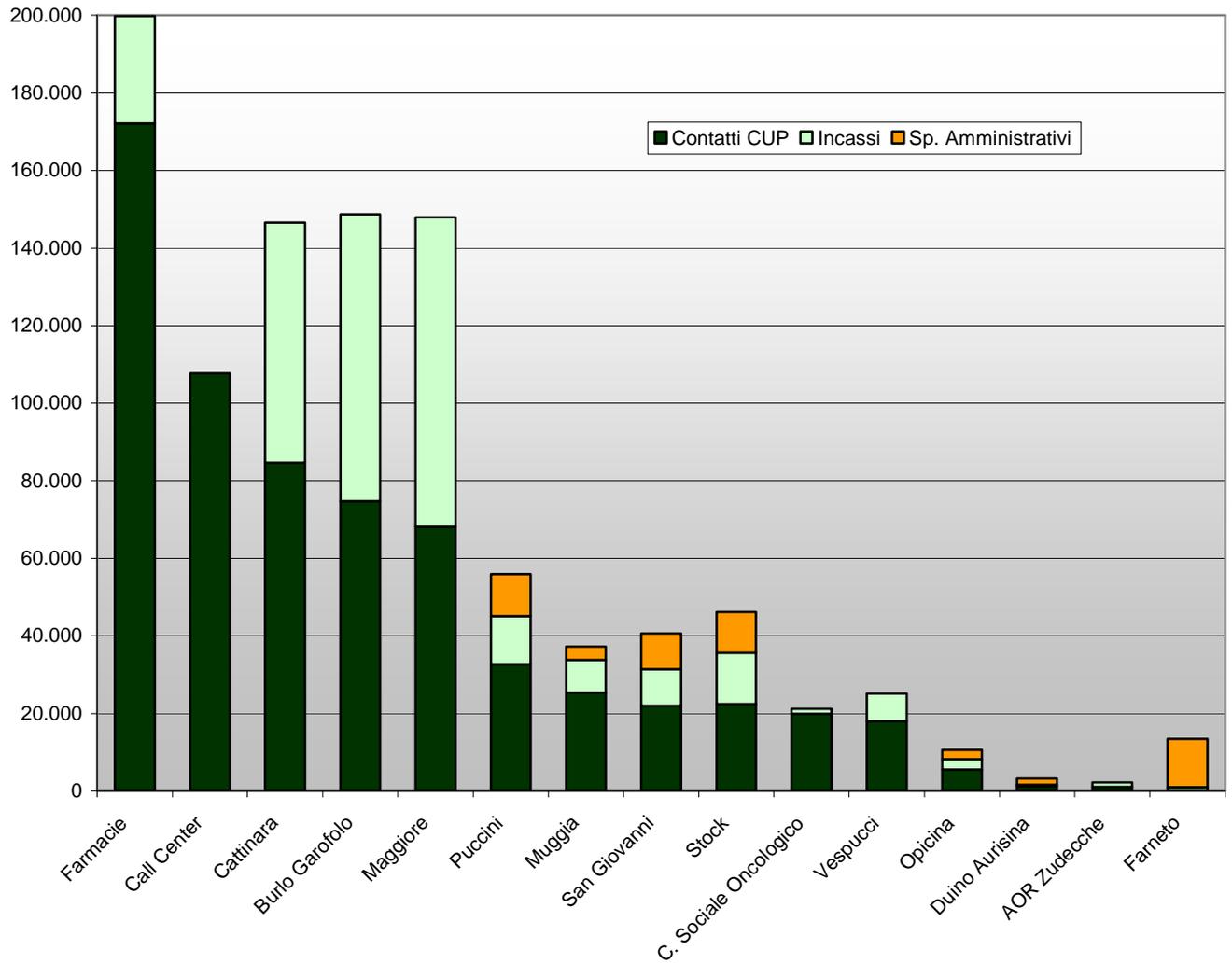
Dettaglio Call Center e Faramcie

Dettaglio Call Center.....	14
Dettaglio Farmacie	17

Sportelli Amministrativi

Operazioni per tipo	20
Affluenza agli sportelli.....	21
Dettaglio sedi con maggior affluenza	23

Front Office 2011: Sportelli CUP e Sportelli Amministrativi



Sportelli CUP

Affluenza agli sportelli CUP

L'affluenza agli sportelli CUP può essere stimata quantificando i contatti e gli incassi. Si tratta comunque di una sovrastima poiché l'operazione di incasso potrebbe configurarsi nell'ambito del contatto.

Sportelli CUP	Contatti	Prenotazioni	Accesso Prelievi	Acquisizioni	Disdette	Incassi
Farmacie	172.163	172.355		6.856	14.724	27.596
Call Center	107.677	139.720		500	59.523	
Cattinara	84.603	47.787	38.808	6.786	6.334	61.989
Burlo Garofolo	74.713	39.542	18.384	18.197	5.438	74.000
Maggiore	68.112	13.217	39.879	21.737	2.834	79.856
Puccini	32.751	11.026	14.983	8.091	1.846	12.310
Muggia	25.408	12.095	10.445	3.914	2.003	8.379
San Giovanni	22.017	6.994	7.920	8.837	1.933	9.449
Stock	22.485	2.603	12.976	7.154	914	13.146
C. Sociale Oncologico	19.958	2.687	4.118	13.497	719	1.246
Vespucci	18.115	6.172	10.333	2.115	805	7.026
Opicina	5.510	1.570	3.421	801	492	2.678
Duino Aurisina	1.231	629	119	544	64	366
AOR Zudecche	1110			1110		1088
Farneto	8	10		1	10	1010
TOTALE	655.861	456.407	161.386	100.140	97.639	300.139

REFERENTI	Contatti	Prenotazioni	Accesso Prelievi	Acquisizioni	Disdette *	Incassi
Referenti Burlo	3.869	2.544	4	2.949	504	20
Referenti ASS	2.831	9.087	17	1442	1.322	
Referenti AOR	2.665	1.849	1553	200	673	2.618

Sportelli Incasso	Contatti	Prenotazioni	Accesso Prelievi	Acquisizioni	Disdette	Incassi
Ticket WEB						685
Casse Automatiche						684
TOTALE						1369

Altre postazioni	Contatti	Prenotazioni	Accesso Prelievi	Acquisizioni	Disdette *	Incassi
Maggiore Reparti	92.338	60.650	26	39.444	9.813	
Burlo Reparti	48.129	54.688		6.939	7.771	
Cattinara Reparti	35.966	41.011	198	5.341	4.380	
Cattinara Radiologia	21.062	26.268		1	6.144	
Farneto CCV	19.138	13.603	77	8.344	2.793	
Cup WEB	16.828	18.301			1063	
Maggiore Radiologia	7.267	10.637		2	3.795	
Commissione Patenti	7.588	8.786			1.467	
Pietà	4.549	940	1561	821	259	
Burlo Radiologia	3.764	4.111			516	
Economico Finanz. AOR	1.089	1.140			54	
Medicina del Lavoro	1.229	26	1.261		211	
Valmaura	163					
D1 Back Office	978	2		1.972		
D2 Back Office	5.651	12		9.553	1	
D3 Back Office	1.129	2		2.285		
D4 Back Office	1.011	2		1.255		
Informatica AOR	35	21		13	17	
IT AOR	41	45			18	
TOTALE	267.955	240.245	3.123	75.970	38.302	

TOTALE 2011	933.181	710.132	166.083	180.701	138.440	304.146
--------------------	----------------	---------	---------	---------	---------	----------------

Legenda:

CONTATTI: corrisponde ad una modalità di acquisizione che l'operatore utilizza ogni qual volta una persona si presenta allo sportello; ad ogni contatto possono corrispondere più operazioni (p.e. una prenotazione seguita da annullo, nuova prenotazione, effettuati nello stesso momento, corrisponde a 1 contatto mentre si sono effettuate 3 operazioni distinte).

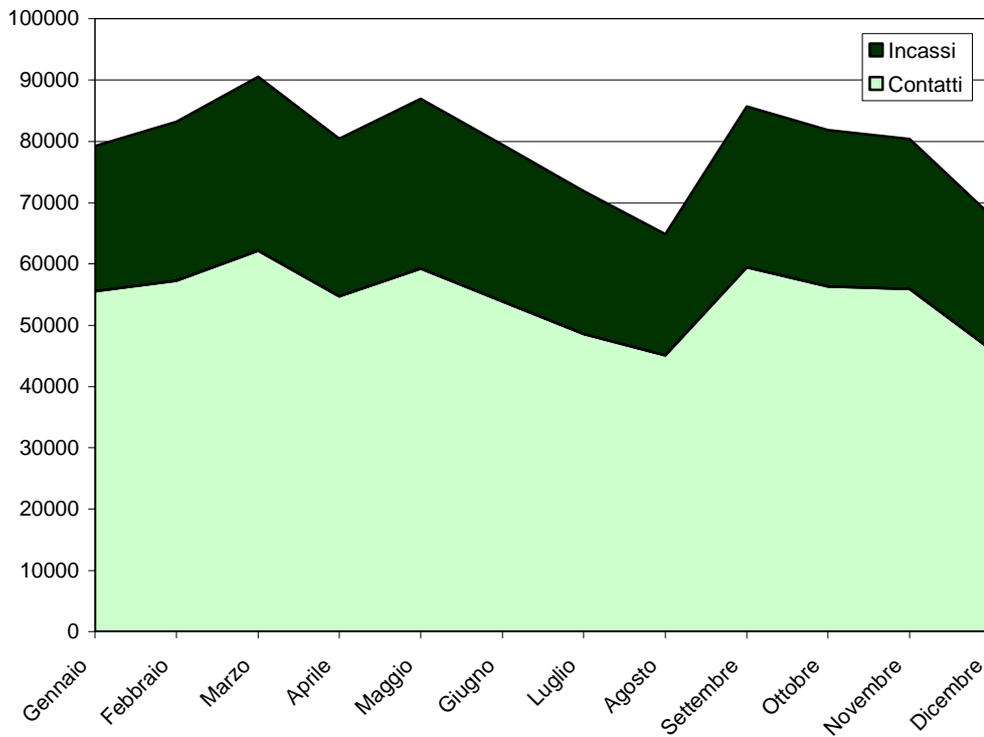
Le singole *OPERAZIONI* sono conteggiate nelle colonne successive.

Le *DISDETTE** devono essere lette come una sovrastima dell'attività in quanto in caso, per esempio, di cambio appuntamento (dove materialmente non viene effettuato alcun annullo), l'operazione di annullo dell'appuntamento cambiato viene comunque conteggiata.

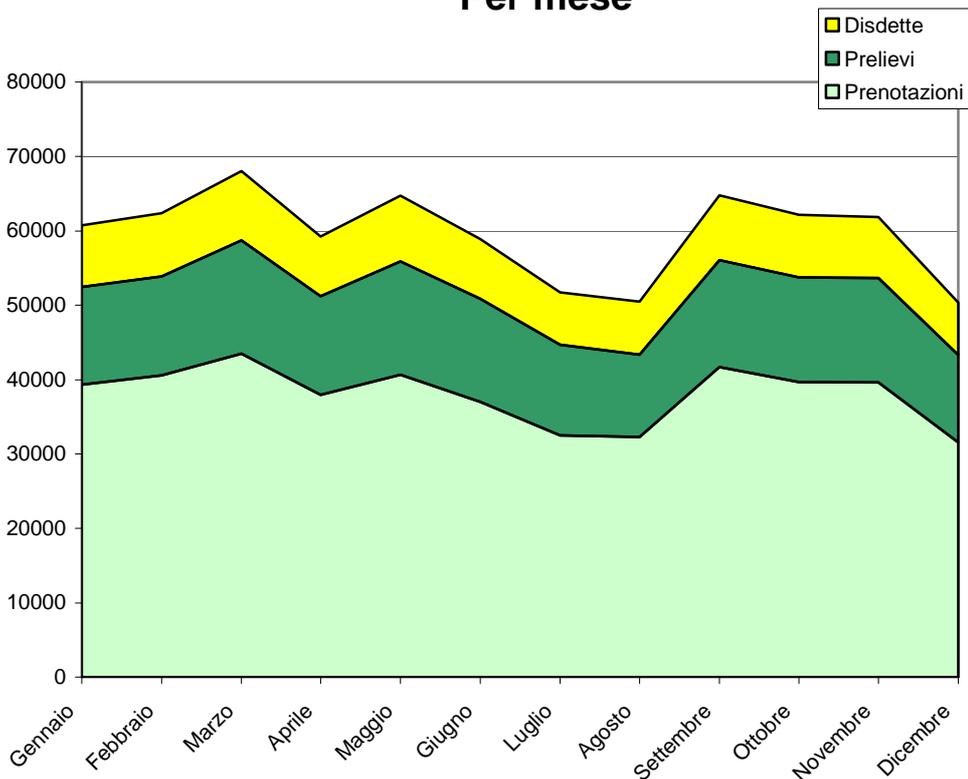
Per calcolare gli incassi sono stati conteggiati i documenti emessi (tranne differenze di cassa e le spese postali che non hanno generato un accesso a sé) e i documenti esterni.

In questo prospetto non sono state conteggiate le operazioni di mere acquisizioni di prestazioni che non si configurano in accesso agli sportelli ma che comunque costituiscono attività di sportello (es. acquisizioni di prestazioni di esenti).

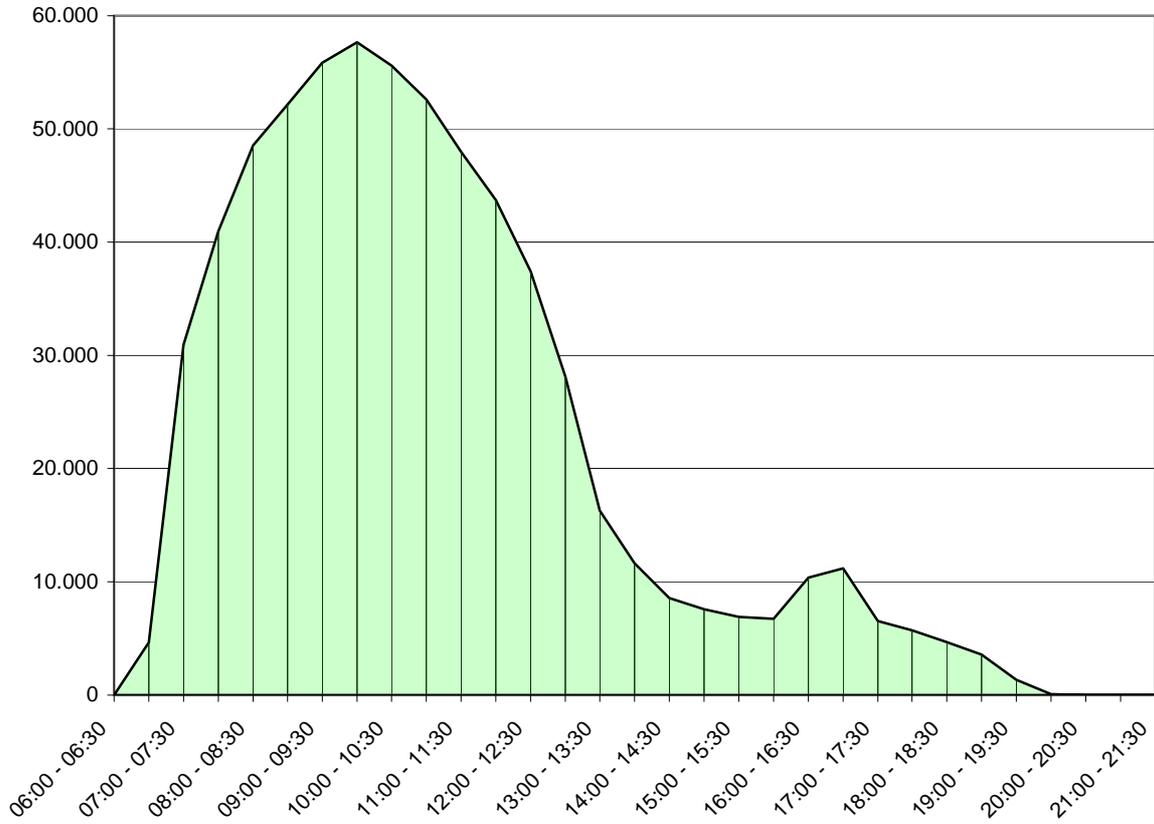
Affluenza Sportelli CUP Anno 2011 Per mese



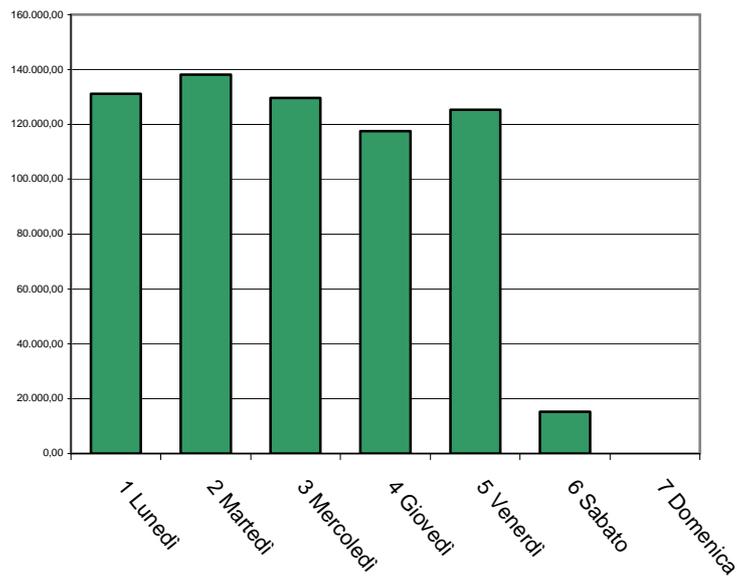
Dettaglio attività Prenotazione Anno 2011 Per mese



Contatti per fascia oraria

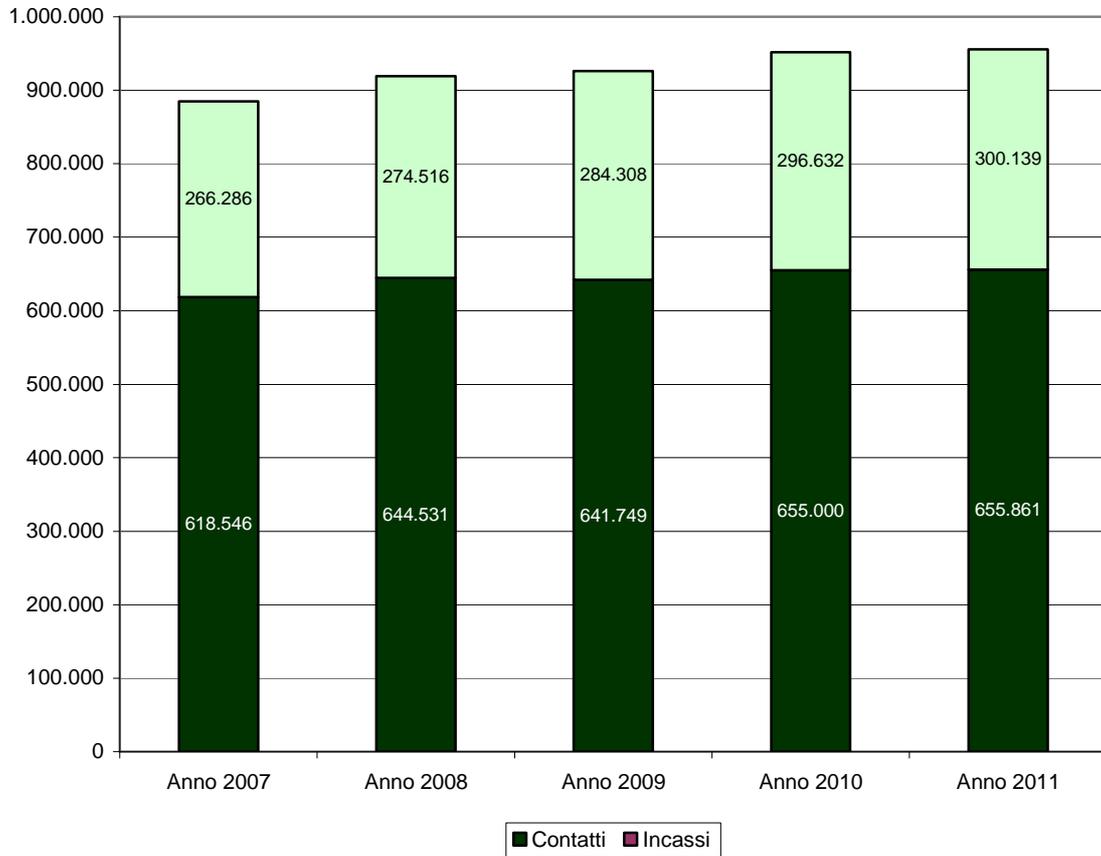


Contatti per giorno della settimana

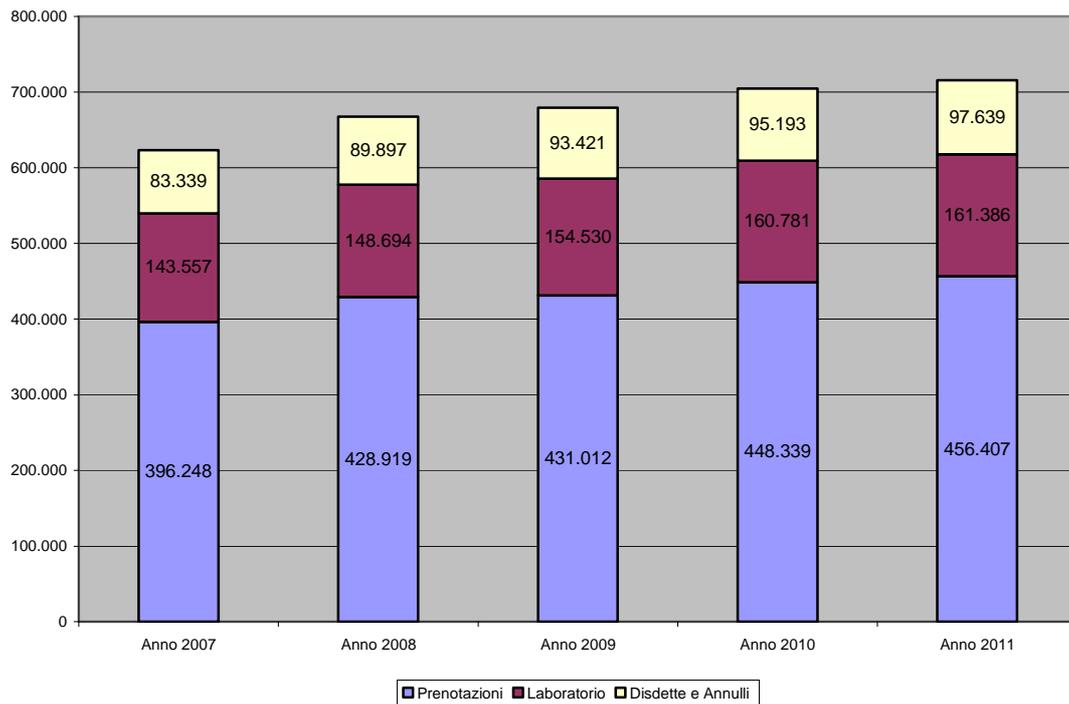


Andamento ultimo quinquennio

Andamento Sportelli CUP 2007 - 2011



Attività correlata a prenotazione 2007 - 2011



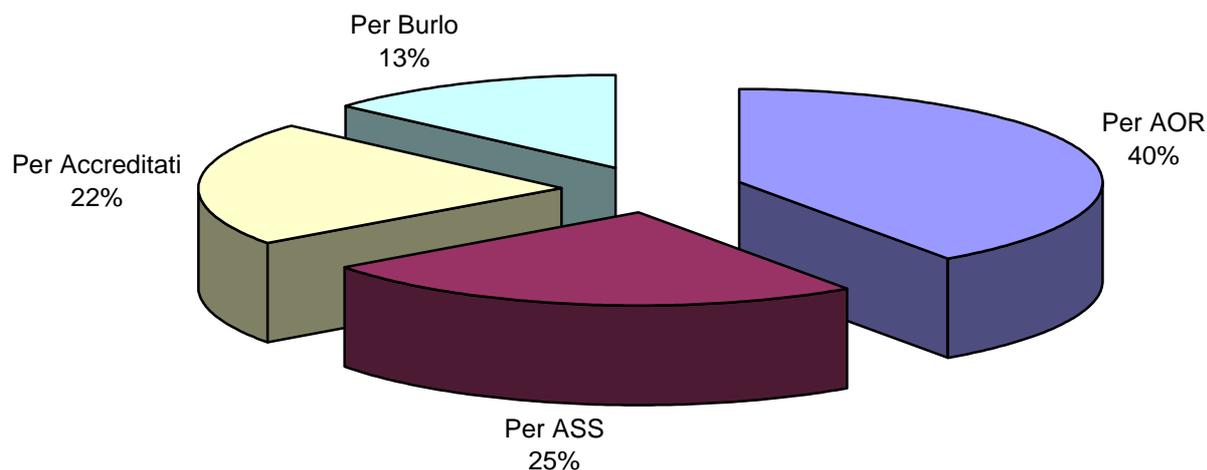
Prenotazioni per Strutture (compresi i prelievi)

	<i>Per AOR</i>	<i>Per ASS</i>	<i>Per Accreditati</i>	<i>Per Burlo</i>
Sportelli CUP AOR	126.542	3.165	8.093	1.870
Sportelli CUP ASS	14.486	83.264	9.434	693
Sportelli CUP Burlo	2.052	548	1.087	54.230
Farmacie	58.485	31.767	75.061	6.867
Call Center	47.658	33.133	40.146	18.692

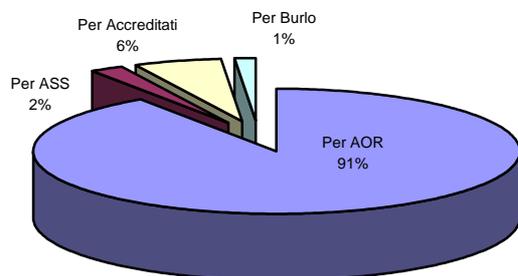
Rappresentazione percentuale %

	<i>Per AOR</i>	<i>Per ASS</i>	<i>Per Accreditati</i>	<i>Per Burlo</i>
Sportelli CUP AOR	90,60	2,27	5,79	1,34
Sportelli CUP ASS	13,43	77,18	8,75	0,64
Sportelli CUP Burlo	3,54	0,95	1,88	93,63
Farmacie	33,97	18,45	43,59	3,99
Call Center	34,13	23,73	28,75	13,39

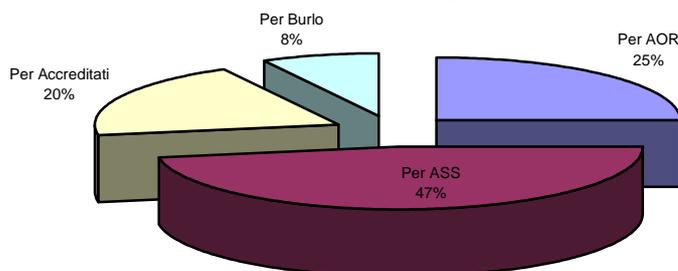
Totale prenotazioni per struttura



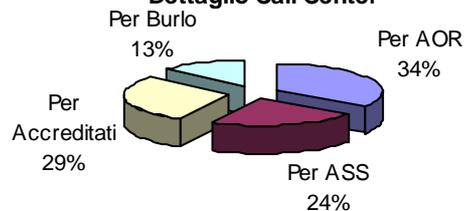
Prenotazioni c/o sportelli AOUTS



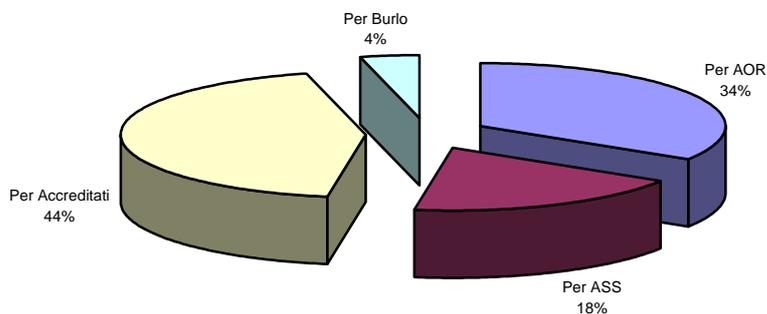
Prenotazioni c/o Sportelli ASS



Dettaglio Call Center



Prenotazioni c/o Farmacie



L'IRCSS Burlo Garofolo effettua il 94 % delle prenotazioni per la propria struttura.

Incassi per Strutture

I numeri sono superiori a quelli dei documenti poiché in un documento possono essere presenti più Unità Eroganti; un numero di bolle sono imputate a strutture non definite (pronto soccorso, recupero crediti, etc...)

	<i>Per AOR</i>	<i>Per ASS</i>	<i>Per Burlo</i>	<i>N.R.</i>
Sportelli CUP AOR	126.996	4.347	730	9.102
Sportelli CUP ASS	6.690	47.302	380	1.470
Sportelli CUP Burlo	901	293	73.153	2.522
Farmacie	16.744	9.885	798	255

Rappresentazione percentuale %

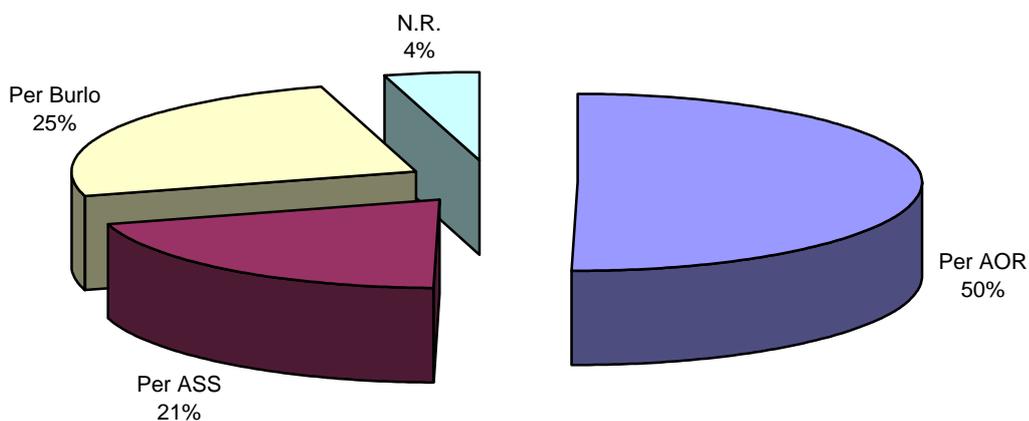
	<i>Per AOR</i>	<i>Per ASS</i>	<i>Per Burlo</i>	<i>N.R.</i>
Sportelli CUP AOR	89,96	3,08	0,52	6,45
Sportelli CUP ASS	11,98	84,71	0,68	2,63
Sportelli CUP Burlo	1,17	0,38	95,17	3,28
Farmacie	60,49	35,71	2,88	0,92

IMPORTI INCASSATI per Unità Organizzativa	euro in entrata	euro in uscita
AOR TS SPORTELLI CUP Maggiore	3.314.838,93	3.304.398,09
BURLO SPORTELLI CUP	2.827.750,21	2.822.394,00
AOR TS SPORTELLI CUP Cattinara	2.412.133,11	2.373.240,22
FARMACIE	991.058,98	597,20
ASS D1 Stock	452.469,25	451.899,85
ASS D3 Puccini	351.786,75	351.427,57
ASS D4 S.Giovanni	289.220,95	288.763,94
ASS D3 Muggia	237.880,70	237.880,70
ASS D2 Vespucci	203.375,84	203.423,84
AOR TS ES Zudecche Srl	191.241,80	190.291,80
ASS D1 Opicina	107.171,52	107.070,32
ASS CSO Pietà	53.052,96	52.379,25
Sportello Web ticket on-line	31.497,14	0
ASS CUP Farneto	17.493,47	13.542,97
ASS D1 Duino-Aurisina	16.305,35	15.825,44
Sportello Cassa Automatica Ospedale Maggiore	9.398,90	0
Sportello Cassa Automatica Ospedale Cattinara	7.133,28	0
Sportello Cassa Automatica D3 Puccini	2.409,68	0
Sportello Cassa Automatica D2 S. Marco	2.395,40	0
Sportello Cassa Automatica D4 San Giovanni	1.355,50	0
Sportello Cassa Automatica D1 Stock	779,2	0
Referenti	241,2	241,2
TOTALE	11.520.990,12	10.413.376,39

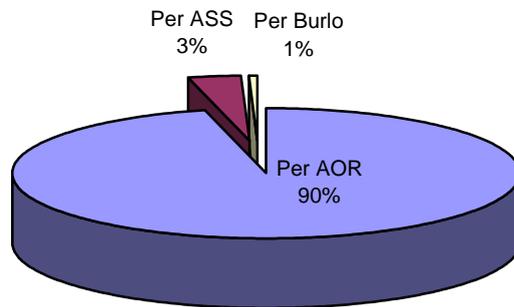
tipo movimento	Descrizione del movimento	m4 entrata	m4 uscita
BLVR	applicazione bollo virtuale	35.906,78	0
ENTR	entrate da documenti	10.941.611,07	0
FCSC	f/do cassa in chiusura (percorso denaro sicuro)	0	542.995,39
FNBL	fondo bolli (manuale)	0	0
FNCS	fondo cassa	543.472,27	0
USCT	uscite da documenti	0	211.511,53
VRSM	versamento alla banca	0	9.658.869,47
TOTALE		11.520.990,12	10.413.376,39

m4 Modalità pagamento	m4 entrata	m4 uscita
Assegni	30.277,72	30.277,72
BANCOMAT - P.O.S. - Carta di credito	3.553.547,40	3.438.054,92
Bonifico bancario	81.733,99	81.733,99
Contanti	7.835.804,78	6.843.683,53
Posta - Conti Correnti	19.626,23	19.626,23
	11.520.990,12	10.413.376,39

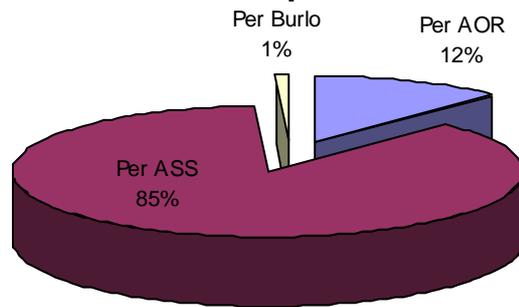
Totale incassi per struttura



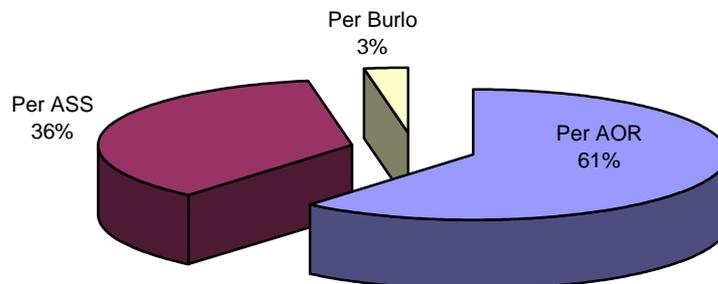
Incassi c/o Sportelli AOUTS



Incassi c/o Sportelli ASS



Incassi c/o Farmacie



L'IRCSS Burlo Garofolo effettua il 95 % (+ 3,28 % N.R.) degli incassi per la propria struttura

Dettaglio Call Center e Farmacie

Dettaglio Call Center

Si riporta di seguito l'attività del call center, specificata mensilmente per l'anno 2011

	Chiamate al servizio	Chiamate evase	Chiamate perdute	Prenotazioni telefoniche	Disdette	Contatti e informazioni (*)
GENNAIO	26.282	22.317	3.965	11.446	5.052	5.819
FEBBRAIO	26.003	22.968	3.035	11.505	5.095	6.368
MARZO	32.143	26.280	5.863	12.731	5.659	7.890
APRILE	25.708	22.045	3.663	11.184	4.880	5.981
MAGGIO	29.498	24.766	4.732	12.224	5.326	7.216
GIUGNO	26.890	22.504	4.386	11.235	4.926	6.343
LUGLIO	23.595	20.704	2.891	10.147	4.274	6.283
AGOSTO	23.311	20.610	2.701	10.090	4.382	6.138
SETTEMBRE	31.784	26.554	5.230	13.685	5.319	7.550
OTTOBRE	29.192	23.581	5.611	12.067	5.096	6.418
NOVEMBRE	32.444	25.743	6.701	13.471	5.210	7.062
DICEMBRE	21.926	19.640	2.286	9.955	4.304	5.381
ANNO 2011	328.776	277.712	51.064	139.740	59.523	78.449

- L'attività è stimata in quanto è data dalla differenza tra le chiamate evase, le prenotazioni e le disdette.

Confronto con anni precedenti:

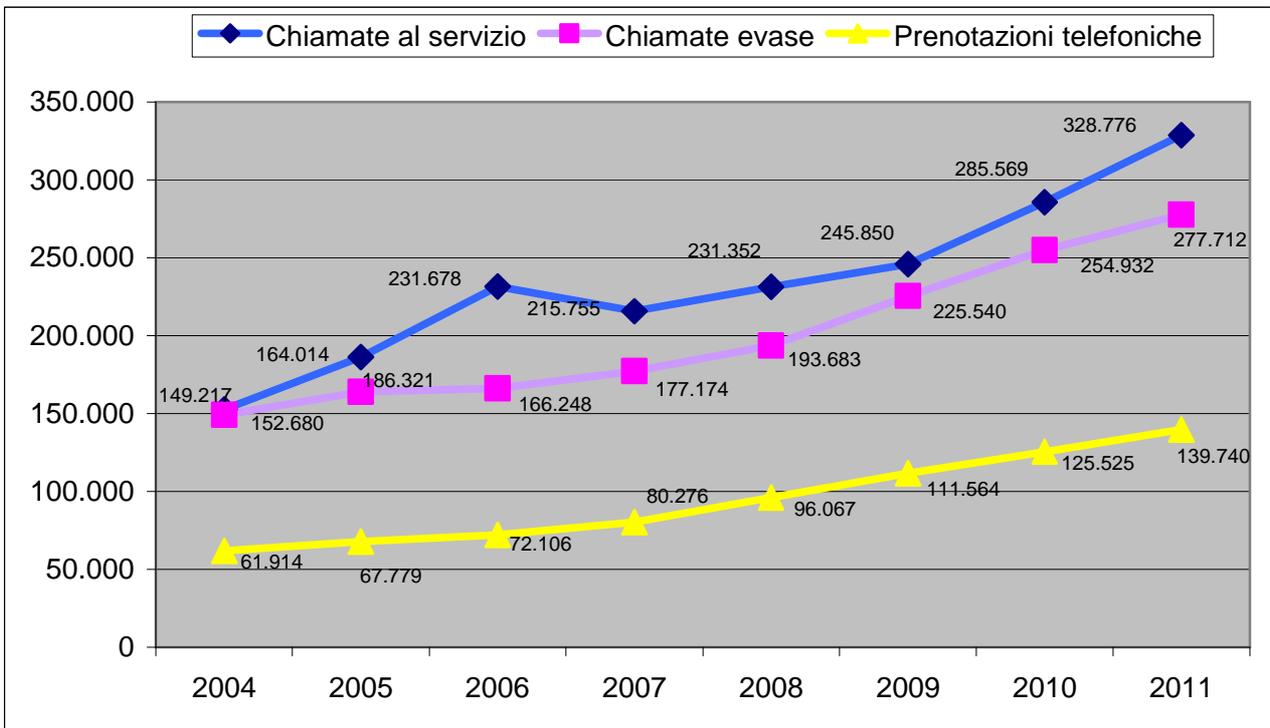
ANNO 2011	328.776	277.712	-51.064	139.740	59.523	78.449
ANNO 2010	285.569	254.932	-30.637	125.525	57.267	72.140
ANNO 2009	245.850	225.540	-20.310	111.564	55.900	58.076
ANNO 2008	231.352	193.683	-37.669	96.067	49.281	48.335
ANNO 2007	215.755	177.174	-38.581	80.276	43.475	53.423
ANNO 2006	231.678	166.248	-65.430	72.106	37.746	56.396
ANNO 2005	186.321	164.014	-22.307	67.779	36.857	59.378
ANNO 2004	152.680	149.217	-3.463	61.914	37.729	49.574
ANNO 2003	26.278	25.137	-1.141	10.012	6.157	8.968

	Chiamate al Servizio	Chiamate evase	% Perdute	% Prenotazioni	% Disdette	% Contatti e Informazioni
ANNO 2011	328.776	277.712	15,53%	50,32%	21,43%	28,25%
ANNO 2010	285.569	254.932	10,73%	49,24%	22,46%	28,30%
ANNO 2009	245.850	225.540	8,26%	49,47%	24,78%	25,75%
ANNO 2008	231.352	193.683	16,28%	49,60%	25,44%	24,96%
ANNO 2007	215.755	177.174	17,88%	45,31%	24,54%	30,15%
ANNO 2006	231.678	166.248	28,24%	43,37%	22,70%	33,92%
ANNO 2005	186.321	164.014	11,97%	41,33%	22,47%	36,20%
ANNO 2004	152.680	149.217	2,27 %	41,49%	25,28%	33,22%
ANNO 2003	26.278	25.137	4,34%	39,83%	24,49%	35,68%

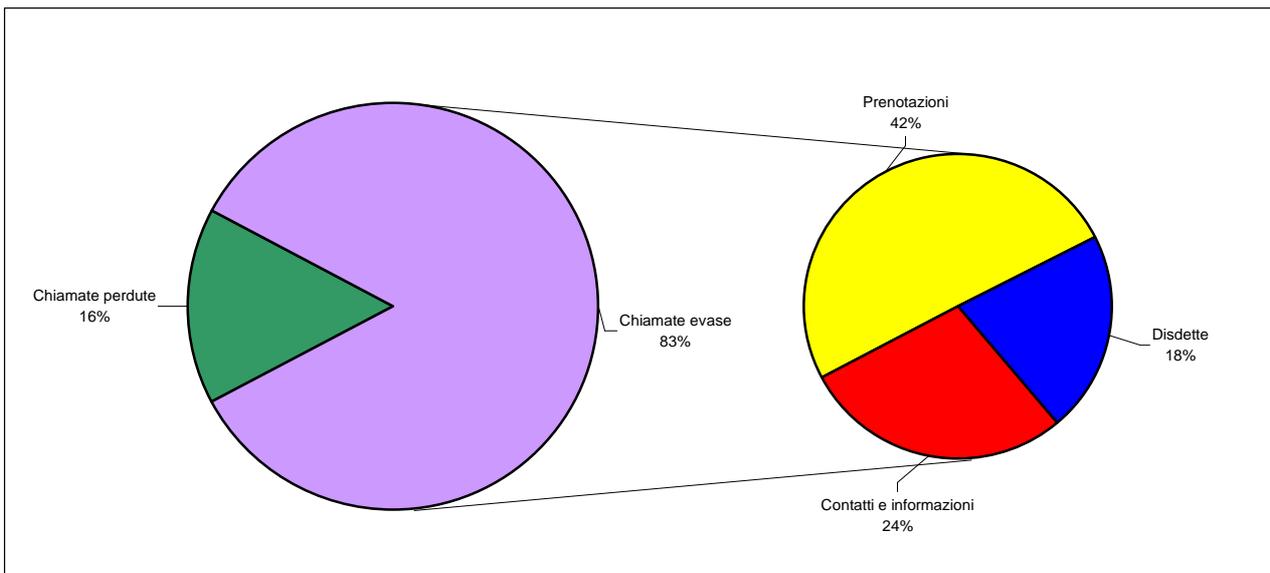
Le prenotazioni considerate, comprendono accessi normali, liste d'attesa e accessi diretti di laboratorio

Andamento attività Call Center

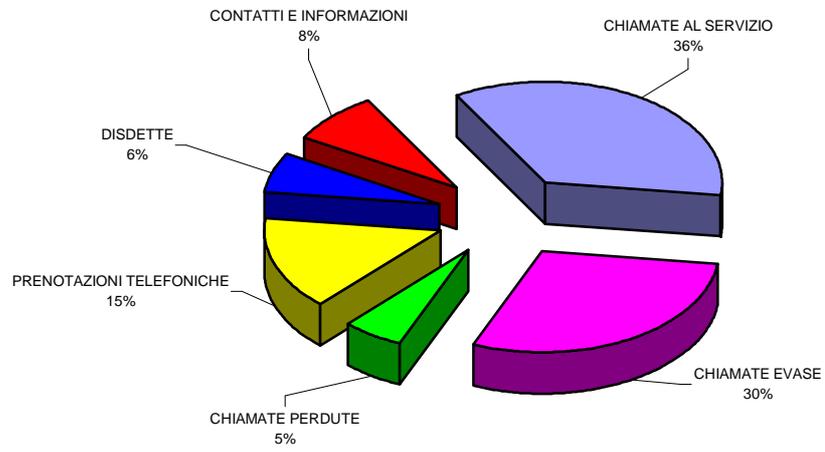
(Confronto tra chiamate al servizio, chiamate evase e prenotazioni)



Rappresentazione attività Call Center 2011



ANNO 2011



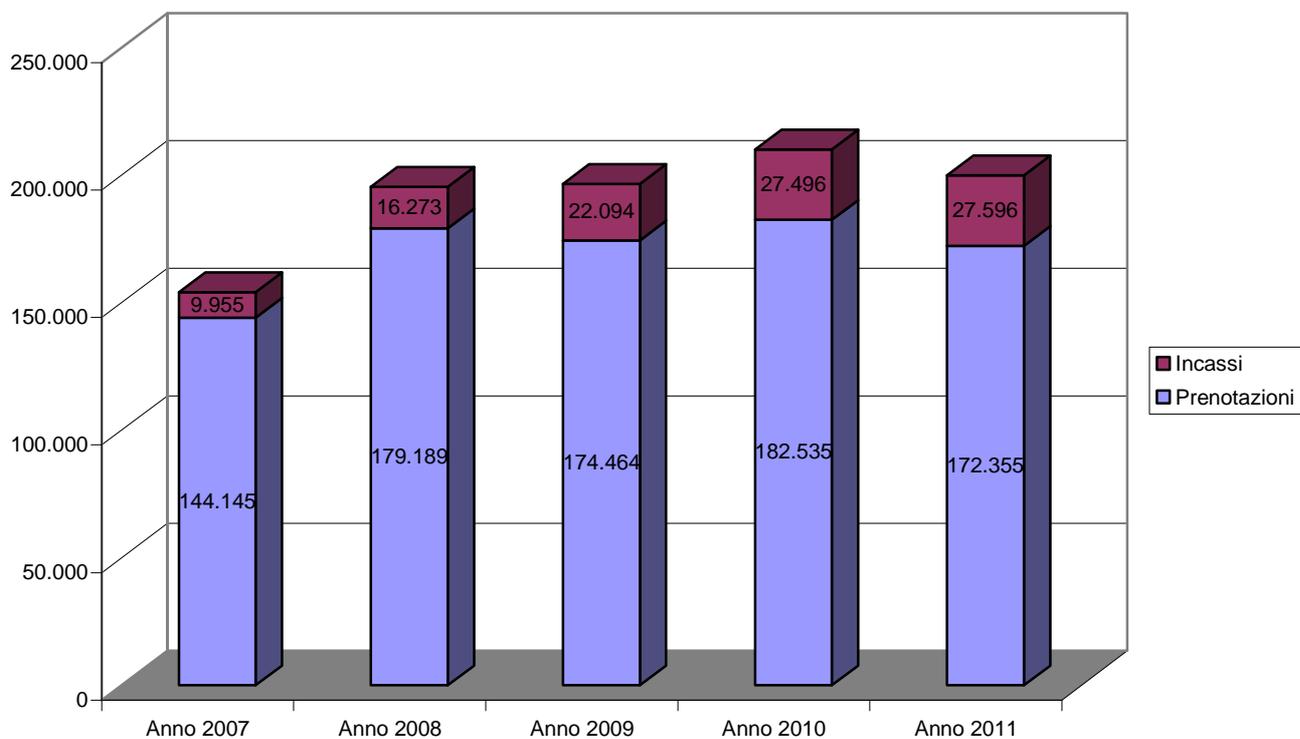
Dettaglio Farmacie anno 2011

FARMACIA	Prenotazioni	Disdette	Incassi	Acquisizioni
Farmacia Sponza	8.092	676	2.113	386
Farmacia Patuna	8.447	674	970	196
Farmacia Fumaneri	7.234	744	1.288	335
Farmacia Testa d'Oro	5.459	484	2.853	748
Farmacia Maddalena	6.359	475	1.534	390
Farmacia Minerva	5.306	522	2.123	581
Farmacia Aquila Imperiale	6.072	776	847	151
Farmacia Annunziata	6.116	786	183	4
Farmacia Galeno	4.576	434	1.066	298
Farmacia Samaritano	5.114	375		
Farmacia Fontana Imperiale	4.263	375	788	188
Farmacia Rubino Gianni	3.947	311	845	227
Farmacia Centauro	3.114	266	1.576	601
Farmacia Madonna del Mare	3.303	231	1.176	344
Farmacia Cammello	4.476	282		
Farmacia Campi Elisi	3.588	285	727	113
Farmacia Università	3.548	401	724	126
Farmacia Baiamonti	4.244	373		
Farmacia Amazzone Trionfant	3.471	306	689	155
Farmacia Aquilinia	3.145	249	990	231
Farmacia Picciola	4.014	255		
Farmacia Igea	4.000	352		
Farmacia Rosandra	3.626	358	311	99
Farmacia De Leitenburg	3.900	283		
Farmacia Obelisco	3.056	254	422	89
Farmacia Budin	2.964	259	495	123
Farmacia Penso	2.350	207	703	177
Farmacia Alabarda	2.852	165	1	
Farmacia Flavia	2.638	167		
Farmacia Due Lucci	1.380	119	1.094	422
Farmacia Rubino Umberto	1.925	169	425	119
Farmacia Esculapio	2.344	175		
Farmacia S.Andrea	2.213	175		
Farmacia Salute	2.092	139		
Farmacia Busolini	1.713	146	350	79
Farmacia Guardiella	1.729	163	245	8
Farmacia Carso	1.537	133	426	66
Farmacia Cermelj	1.589	109	276	39
Farmacia Altura	1.573	163	266	51
Farmacia S.Luigi	1.826	152		
Farmacia S.Lorenzo	1.780	132		
Farmacia Redentore	1.251	93	511	127
Farmacia Cedro	1.734	191		
Farmacia Costalunga	1.674	97		

Farmacia Gemelli	1.629	114		
Farmacia Furigo	1.602	104		
Farmacia Moderna	1.267	87	299	66
Farmacia Basilica	1.498	87		
Farmacia Logar	974	86	379	96
Farmacia Borsa	643	45	552	131
Farmacia Giustizia	1.059	92		
Farmacia Melara	1.047	64		
Farmacia Giglio	841	82	183	54
Farmacia S.Giusto	937	52		
Farmacia Redenzione	727	55	166	36
Farmacia Castoro	858	59		
Farmacia Croce Azzurra	721	72		
Farmacia Corso	641	52		
Farmacia Rocco	599	54		
Farmacia Lloyd	586	43		
Farmacia Madonna	552	44		
Farmacia Biasoletto	241	23		
Farmacia Angelo d'Oro	162	13		
Farmacia Ferneti	132	14		
Farmacia Marina	5	1		
TOTALE	172.355	14.724	27.596	6.856

Tabella ordinata per numero di operazioni complessive.

Andamento Farmacie ultimo quinquennio



Sportelli Amministrativi

Numero di operazioni per tipo

Anno 2011	Non ril. Farneto	Distretto 1			Distretto 2	Distretto 3		Distretto 4	Totale per operazione
		Stock	Aurisina	Opicina	Farneto/Pietà	Puccini	Muggia	S.Giovanni	
Erogazione Pres. Orto.	113	780	0	0	964	1.456	0	767	4.080
Rilascio Autorizzazioni	0	671	0	0	598	535	78	535	2.417
Cambio Medico	75	3.204	698	974	4.288	4.315	823	2.936	17.313
Cancellazione	97	216	24	14	179	6	12	16	564
Esenzioni Ticket	23	2.803	387	553	3.302	2.598	847	2.528	13.041
Iscrizione	96	1.602	123	239	2.230	671	270	1.105	6.336
Sospensione Assistenza	212	163	19	15	170	62	11	97	749
Trasferimento	1	163	54	31	249	68	39	79	684
Variaz. Dati Anagrafici	270	1.191	230	145	1.130	718	188	622	4.494
Variaz. Indirizzo Dom/Res	117	843	64	134	1.292	317	315	295	3.377
Variazi. Posiz. Assistenziale	260	1.969	165	170	2.884	798	347	2.012	8.605
Conv. int Gestioni prestazioni	280	329	44	0	0	0	0	1	654
Conv. int Stranieri in Italia	183	0	0	0	0	0	0	1	184
Conv. int Rimborsi a forfait	55	0	0	0	0	0	0	0	55
Conv. int Italiani all'estero	126	1.368	284	548	2.074	2.661	1.364	1.820	10.245
Totale	1.908	15.302	2.092	2.823	19.360	14.205	4.294	12.814	72.798

Nota: dati da SIASI

Affluenza agli Sportelli

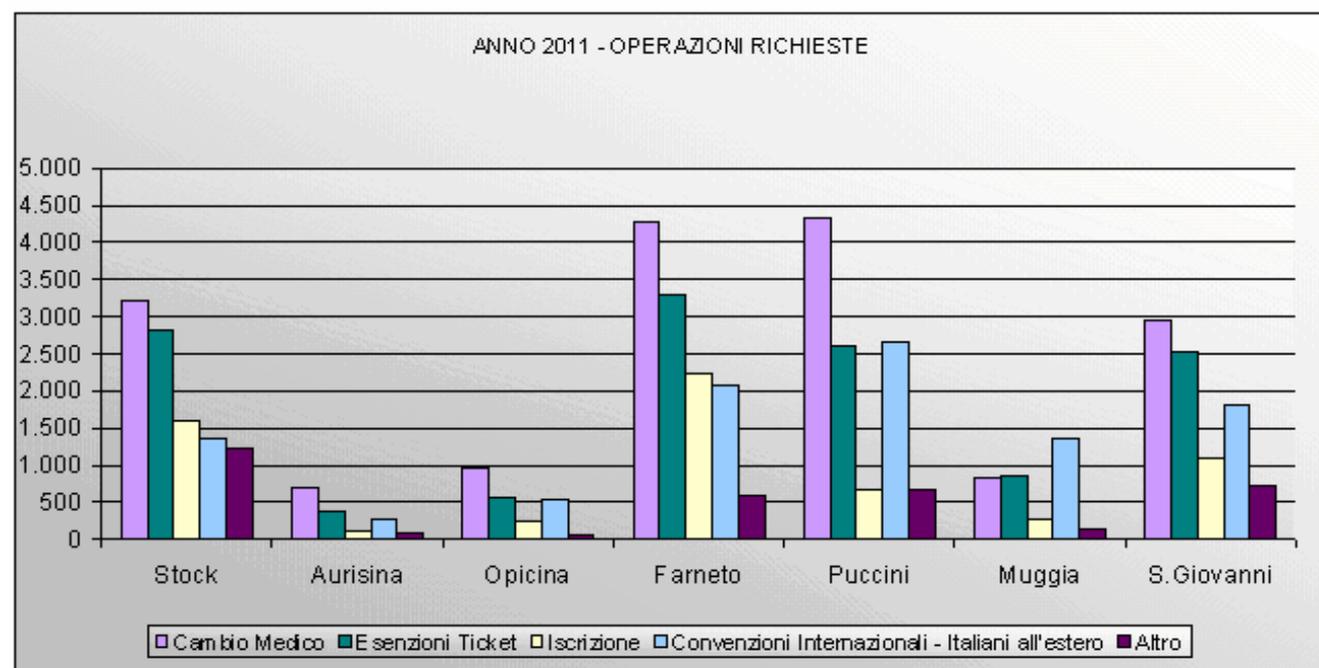
Per determinare un dato quanto più corrispondente all'effettiva affluenza di pubblico presso gli sportelli amministrativi, in termini di contatti front office, sono state escluse dalle successive tabelle le seguenti voci:

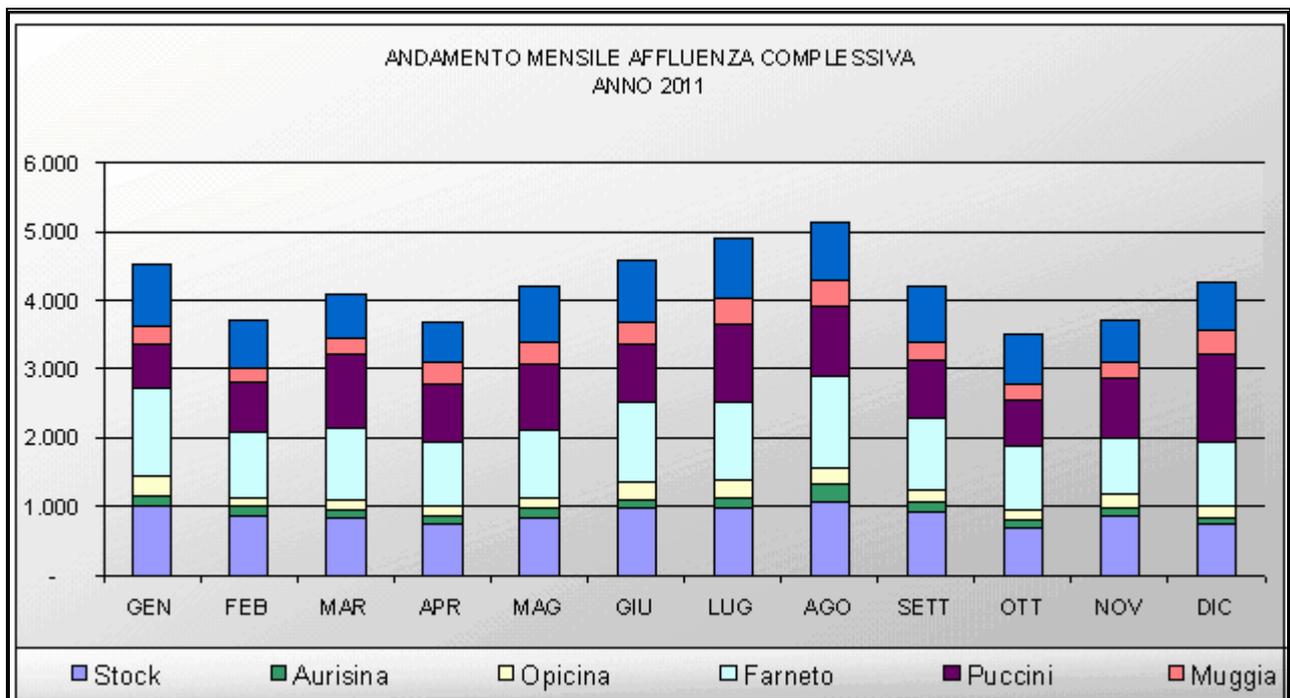
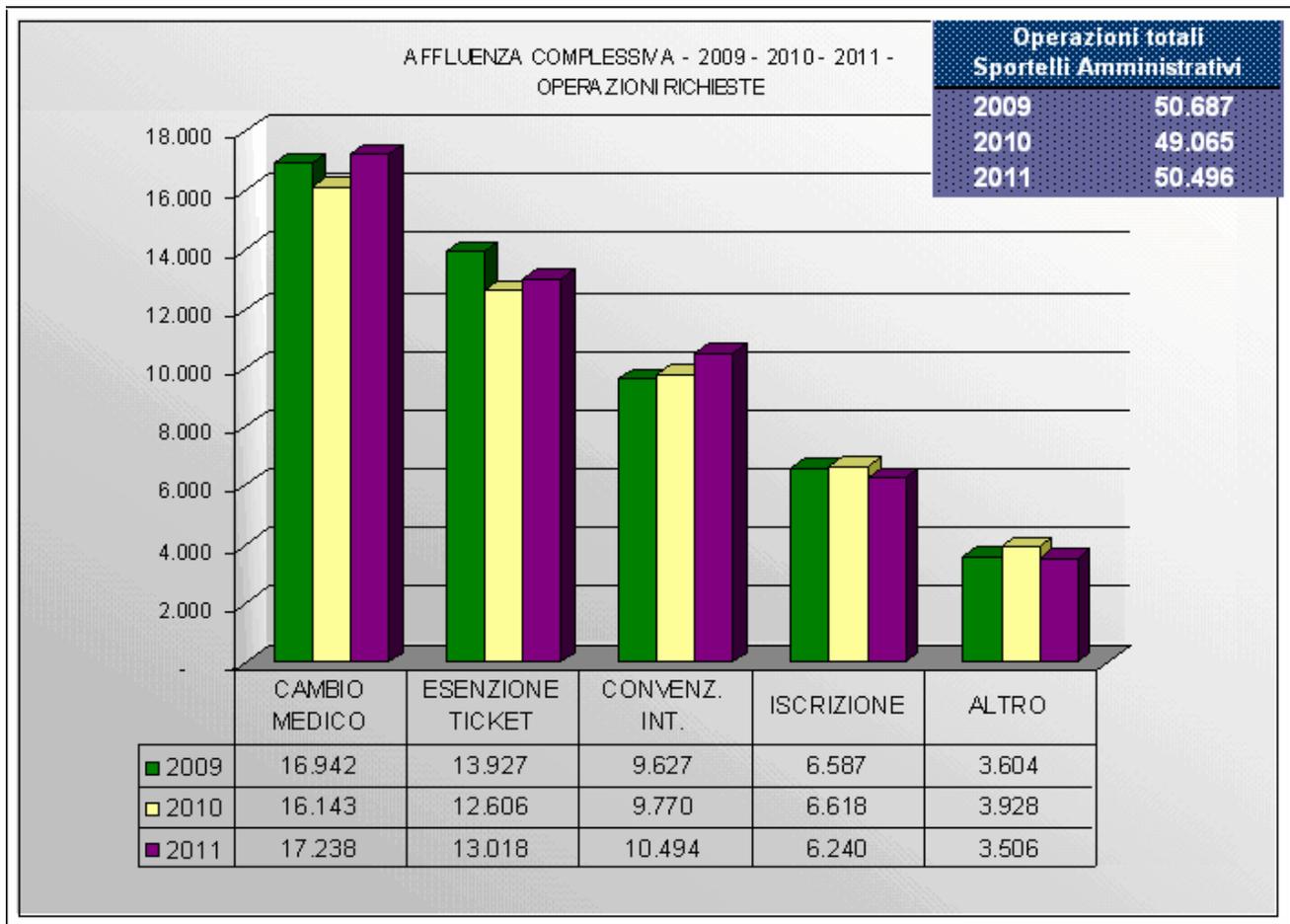
- Assistenza integrativa erogazione prestazioni ortop.
- Rilascio autorizzazioni solo per il D2, in quanto da quest'ultimo non effettuate in front office
- Variazione dati anagrafici; Variazione indirizzo; Variazione domicilio/residenza, in quanto contestuali ad altre operazioni.

Sono stati inoltre esclusi i dati inseriti da uffici di via Farneto non distrettuali e da altre strutture non identificate.

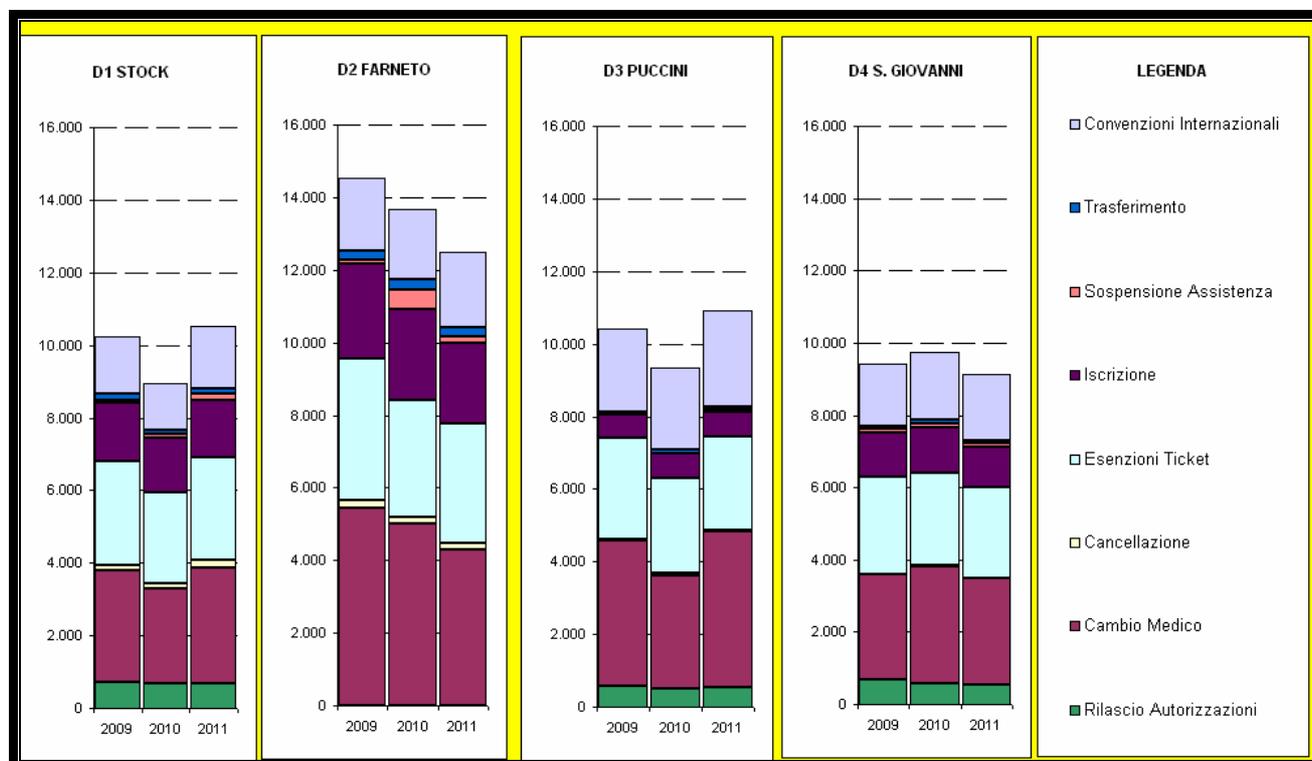
Anno 2011	Distretto 1			Distretto 2	Distretto 3		Distretto 4	Totale per operazione
	Stock	Aurisina	Opicina	Farneto	Puccini	Muggia	S.Giovanni	
Erogazione Pres. Orto.								
Rilascio Autorizzazioni	671	0	0		535	78	535	1.819
Cambio Medico	3.204	698	974	4.288	4.315	823	2.936	17.238
Cancellazione	216	24	14	179	6	12	16	467
Esenzioni Ticket	2.803	387	553	3.302	2.598	847	2.528	13.018
Iscrizione	1.602	123	239	2.230	671	270	1.105	6.240
Sospensione Assistenza	163	19	15	170	62	11	97	537
Trasferimento	163	54	31	249	68	39	79	683
Variazione Dati Anagrafici								
Variazione Indirizzo Dom/Res								
Variazione Posiz. Assistenziale								
Conv. Int. - Gestioni prestazioni	329*	44	0	0	0	0	1	374
Conv. Int - Stranieri in Italia	0	0	0	0	0	0	1	1
Conv. Int - Rimborsi a forfait	0	0	0	0	0	0	0	0
Conv. Int - Italiani all'estero	1.368	284	548	2.074	2.661	1.364	1.820	10.119
Totale	10.519	1.633	2.374	12.492	10.916	3.444	9.118	50.496

* dato anomalo





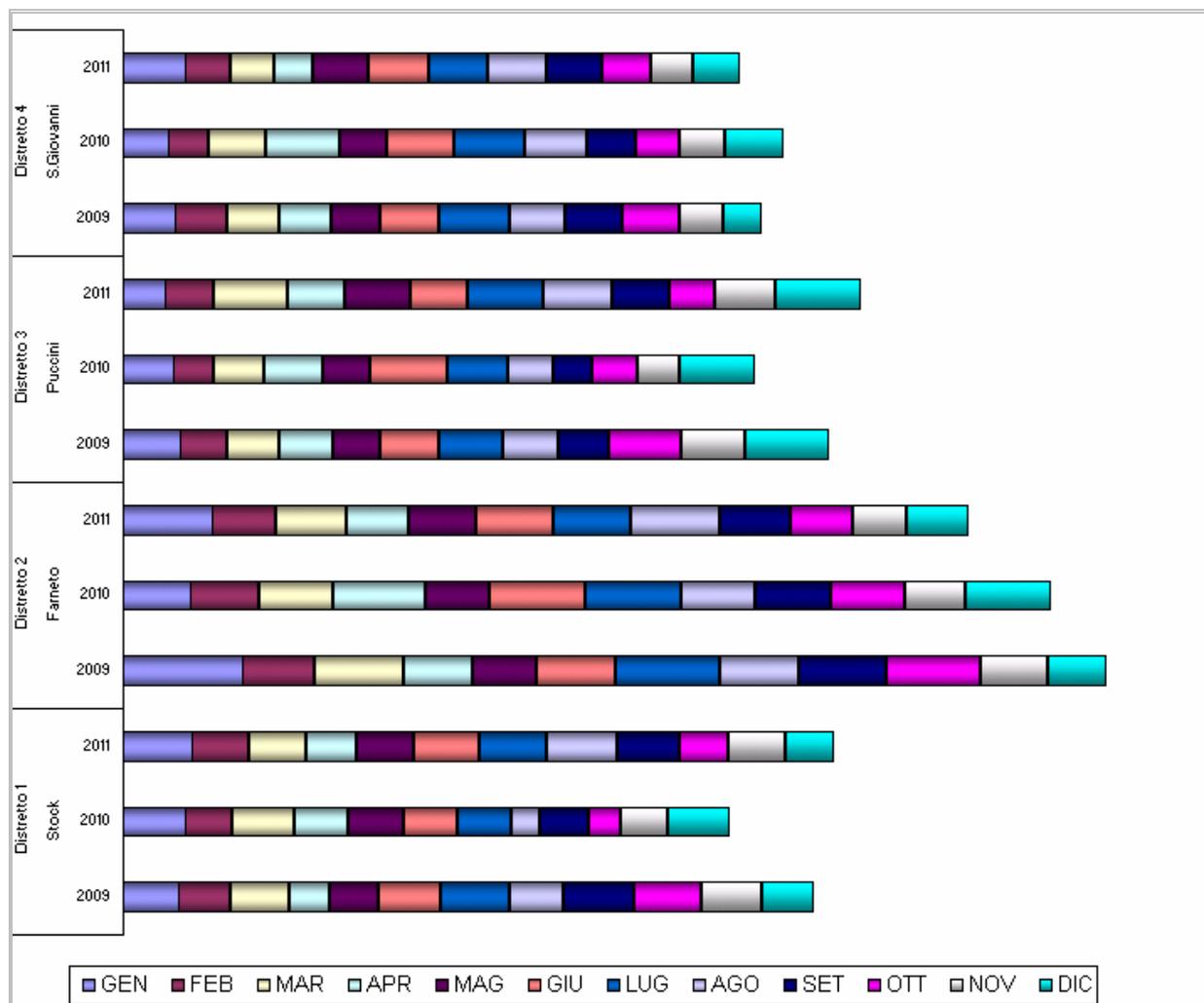
Dettaglio Sedi con maggiore affluenza: confronto 2009 – 2010 – 2011



2009 - 2010 - 2011	Distretto 1 STOCK			Distretto 2 FARNETO			Distretto 3 PUCCINI			Distretto 4 SAN GIOVANNI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Erogazione Pres. Orto.												
Rilascio Autorizzazioni	721	685	671				586	511	535	674	567	535
Cambio Medico	3.057	2.596	3.204	5.449	5.006	4.288	3.988	3.089	4.315	2.926	3.259	2.936
Cancellazione	152	148	216	199	179	179	28	100	6	12	13	16
Esenzioni Ticket	2.883	2.515	2.803	3.902	3.233	3.302	2.810	2.596	2.598	2.681	2.562	2.528
Iscrizione	1.600	1.504	1.602	2.603	2.507	2.230	624	666	671	1.218	1.249	1.105
Sospensione Assistenza	73	88	163	138	546*	170	17	30	62	114	114	97
Trasferimento	168	119	163	253	263	249	55	85	68	74	97	79
Variazione Dati Anagrafici												
Variazione Indirizzo Dom/Res												
Variazione Posizione Assistenz.												
Convenz. int. - Gestioni prestaz.	0	0	329*	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Convenz. int. Stranieri in Italia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Convenz. int. Rimborsi a forfait	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0
Convenz. int. Italiani all'estero	1.569	1.308	1.368	2.000	1.948	2.074	2.325	2.257	2.661	1.729	1.891	1.820
Totale	10.223	8.973	10.519	14.544	13.707	12.492	10.433	9.334	10.916	9.429	9.752	9.118

* dato anomalo

Sedi con maggiore affluenza: andamento mensile



	Distretto 1			Distretto 2			Distretto 3			Distretto 4		
	Stock			Farneto			Puccini			S. Giovanni		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GEN	824	908	1.015	1.757	984	1.308	842	745	630	758	659	911
FEB	775	709	847	1.066	1.024	961	707	588	720	774	597	689
MAR	862	927	841	1.316	1.100	1.040	768	760	1.082	777	867	634
APR	597	786	755	1.017	1.371	905	791	853	846	766	1.075	575
MAG	707	813	843	958	947	993	701	714	972	722	706	808
GIU	928	800	978	1.173	1.414	1.154	870	1.134	846	864	994	899
LUG	1.010	789	971	1.530	1.406	1.142	942	901	1.110	1.046	1.045	877
AGO	813	433	1.055	1.164	1.098	1.315	808	657	1.023	831	908	865
SET	1.037	708	926	1.304	1.112	1.043	741	571	846	834	718	818
OTT	983	486	702	1.385	1.101	913	1.086	690	675	842	662	721
NOV	914	703	854	992	901	806	925	610	883	660	654	623
DIC	773	911	732	882	1.249	912	1.252	1.111	1.283	555	867	698
TOT	10.223	8.973	10.519	14.544	13.707	12.492	10.433	9.334	10.916	9.428	9.752	9.118