

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	COMPILAZIONE DEI DATI: FONTI, INFORMAZIONI E METODI	FREQUENZA RACCOLTA	RESPONSABILE RACCOLTA DATI	COMMENTI INDICATORE E STANDARD
Tempestività	TdiA tra prenotazione ed effettuazione della prestazione per singole specialità	7 giorni per le urgenze differibili e 30 giorni per l'ordinario	BI	Annuale	RGQ	Raggiunto
Fidelizzazione del cliente	N. pazienti pervenuti /prenotati N. appuntamenti revocati	>90%	BI	Annuale	DS/RGQ	Raggiunto
Soddisfazione del cliente	N. Reclami/NC legati al processo/N. prestazioni	>1%	BI	Annuale	DS/RGQ	Raggiunto
Tempi di refertazione	Tempo che intercorre tra la visita e la consegna del referto	Immediato	BI	Annuale	DS/RGQ	Raggiunto
Tipologia di prestazioni	N° prestazioni totali. N° prestazioni in convenzione	> 2%	BI	Annuale	Direzione	Raggiunto