



Statistica e Informatizzazione Amministrativa

# Report

## Affluenza Sportelli CUP e Sportelli Amministrativi

### Anno 2013

e confronto con 2012

# Indice

## SPORTELLI CUP:

Affluenza agli sportelli .....	pag.	3
Andamento annuale .....		7
Prenotazioni per Struttura .....		8
Prenotazioni prelievi .....		10
Attività di cassa .....		13
Autocertificazioni di esenzione per reddito e Certificati MEF .....		17

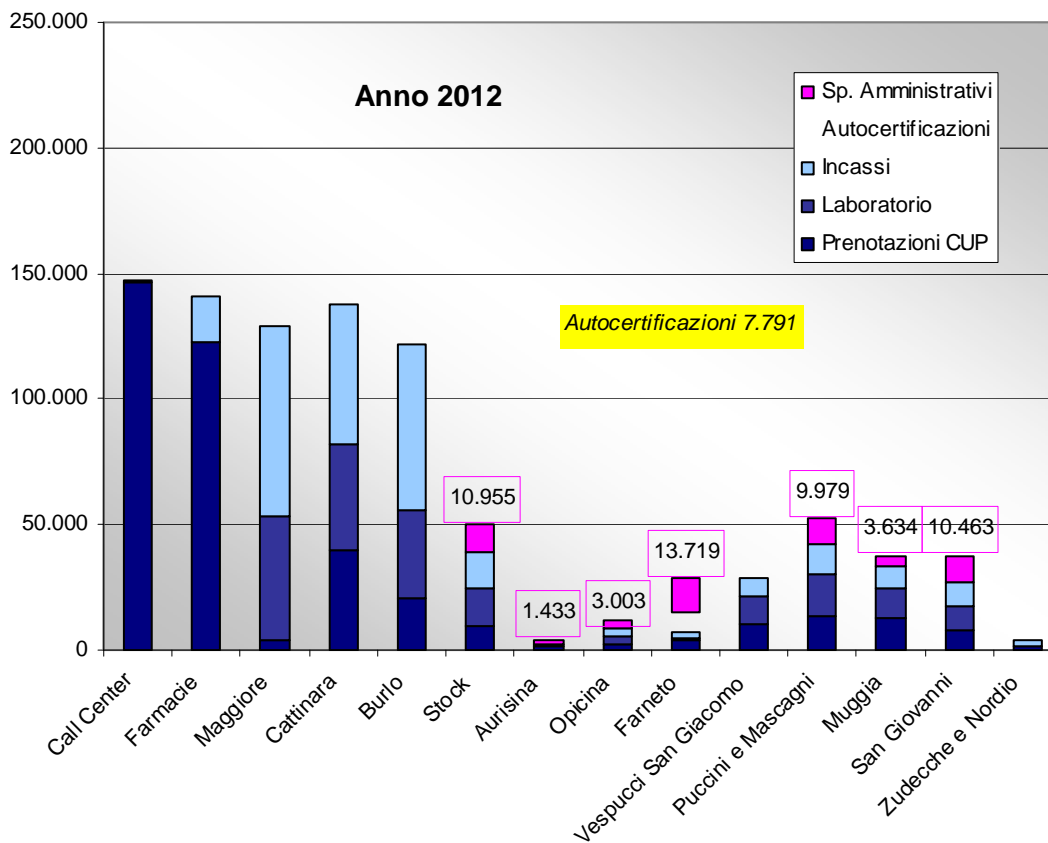
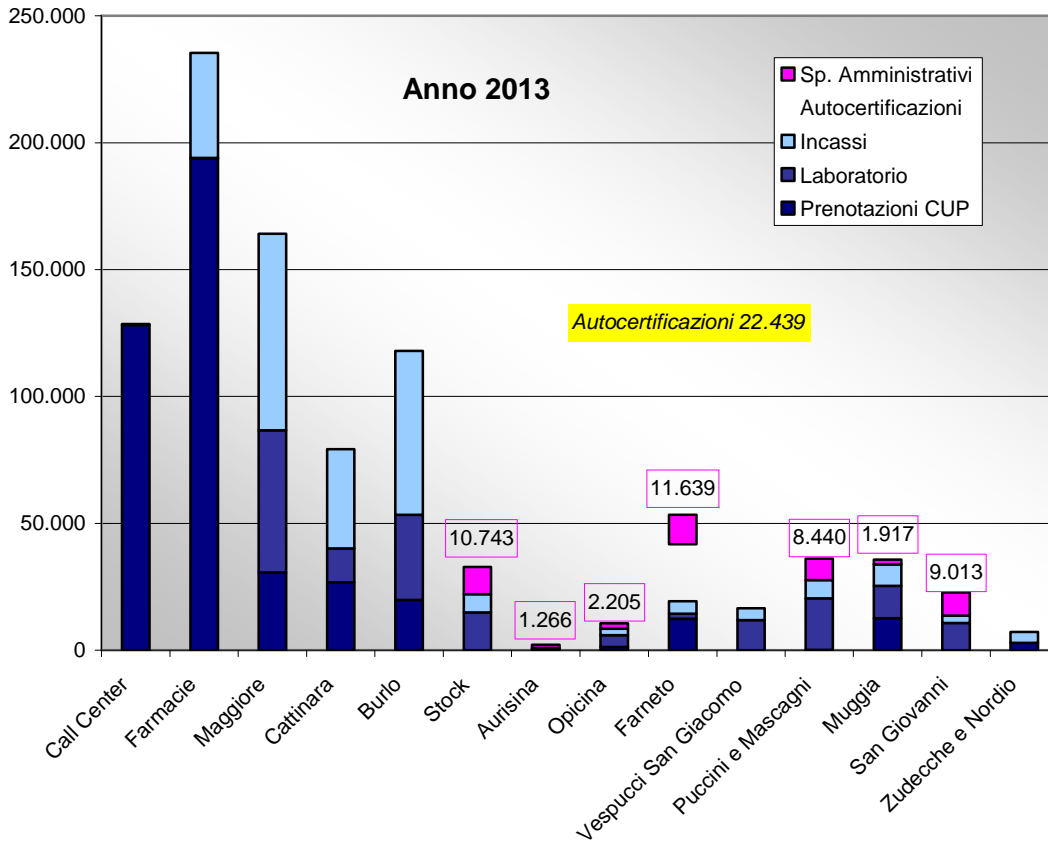
## CALL CENTER E FARMACIE:

Dettaglio Call Center .....	pag.	19
Andamento annuale farmacie .....		20
Dettaglio Farmacie .....		21

## SPORTELLI AMMINISTRATIVI:

Operazioni totali per sede.....	pag.	25
Affluenza agli sportelli .....		26
Confronto su operazioni richieste.....		28
Andamento mensile sedi a maggior affluenza.....		30

# Front Office: Sportelli CUP e Sportelli Amministrativi



# **Sportelli CUP**

## Affluenza agli sportelli CUP

Nel corso degli anni 2012 e 2013 i programmi applicativi di gestione del CUP sono stati adeguati a quelli già utilizzati in ambito regionale ed è stato adottato il sistema "Gestore 3" che ha quindi sostituito il "Gestore 2".

Il 26/11/2012 è stato adottato il "Gestore 3" per l'attività ambulatoriale, compresa la diagnostica per immagini.

Il 06/11/2013 è stato adottato il "Gestore 3" per il Laboratorio e quindi il "Gestore 2" è stato completamente dimesso.

I sistemi sono diversi e anche il sistema di reportistica lo è: ciò ha comportato che i dati degli anni precedenti non sono perfettamente comparabili a quelli del 2012 e 2013.

L'affluenza agli sportelli CUP viene rappresentata per tipologia di attività, anche se alcuni filoni di attività si sovrappongono.

Legenda:

Le ACQUISIZIONI conteggiano sia l'acquisizione senza prenotazione di impegnativa esente (che non è conteggiata in altre colonne) sia l'incasso di prestazione non in prenotazione e quindi non presente a sistema (che risulta conteggiata negli incassi).

L'acquisizione di prestazioni in back office non è compresa in quanto non estrapolabile.

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 annullamento), l'operazione di annullamento dell'appuntamento cambiato viene comunque conteggiata.

Le prenotazioni non comprendono la branca LABORATORIO che viene conteggiata in una colonna a se stante.

Il Call Center risulta aver effettuato prenotazioni della branca LABORATORIO solo per l'IRCSS "Burlo Garofolo".

## Attività CUP anno 2013

Sportelli CUP	Prenotazioni	LABORATORIO	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Farmacie	193.873	65		33.182	10.656	41.410
Maggiore	30.653	56.017	42.522	10.911	52.627	77.454
Cattinara	26.704	13.303	10.370	7.218	19.629	39.221
Burlo Garofolo	19.740	33.688	18.587	5.022	13.509	64.405
Farneto	12.346	1.950	26	2.569	12.094	4.987
Muggia	12.622	12.653	11.385	3.125	3.283	8.435
AOUTS Zudecche	1.310			321	425	1.380
AOUTS Nordio	1.552			302	1.884	2.925
Stock	5	14.879	13.335	548	505	7.123
Opicina	1.206	4.756	4.214	529	713	2.447
Duino Aurisina	531	38	32	98	539	323
Pietà	65	4.476	3.021	770	1.019	
Vespucci	7	11.784	10.420	247	782	4.654
Mascagni e Puccini	120	20.284	18.030	820	2.683	7.214
San Giovanni	26	10.625	9.631	868	1.135	3.002
<b>TOTALE</b>	<b>300.760</b>	<b>184.518</b>	<b>141.573</b>	<b>66.530</b>	<b>121.483</b>	<b>264.980</b>

<b>CALL CENTER</b>	<b>Prenotazioni</b>	<b>LABORATORIO</b>	<b>di cui PRELIEVI</b>	<b>Disdette</b>	<b>Acquisizioni</b>	<b>Incassi</b>
Call Center Regionale *	128.203	408		33.346		

<b>REFERENTI</b>	<b>Prenotazioni</b>	<b>LABORATORIO</b>	<b>di cui PRELIEVI</b>	<b>Disdette</b>	<b>Acquisizioni</b>	<b>Incassi</b>
Referenti ASS	438	21	9	1.659	14	2
Referenti Burlo	213	40	17	650	4	
Referenti AOUPS	569	2.408	1.153	2.733	887	388

<b>Sportelli Incasso</b>	<b>Prenotazioni</b>	<b>LABORATORIO</b>	<b>di cui PRELIEVI</b>	<b>Disdette</b>	<b>Acquisizioni</b>	<b>Incassi</b>
Ticket WEB						1.351
Casse Automatiche ASS						
Casse Automatiche AOR						775
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.126</b>

<b>Altre postazioni</b>	<b>Prenotazioni</b>	<b>LABORATORIO</b>	<b>di cui PRELIEVI</b>	<b>Disdette</b>	<b>Acquisizioni</b>	<b>Incassi</b>
Cattinara Radiologia	19.507			2.448		
Cattinara Reparti	63.908	4.096	265	7.400	7.025	
Maggiore Radiologia	11.004			1.393	5	
Maggiore Reparti	71.894	17.458	3.238	9.367	64.557	
Direzione Sanitaria AOUPS	2.701	2		1.247		
Burlo Radiologia	3.637			511	2	
Burlo Reparti	41.511	2.002		6.534	6.477	
Cup WEB		7.967		45		
CCV	11.644	408	3.033	2.527	9.633	1.884
C. Sociale Oncologico	2.946	3.651	542	686	12.961	1.132
D1 ambulatori					2.069	
D2 ambulatori		303	241	49	6.284	
D3 ambulatori	13	10	10	9	659	
D4 ambulatori					5.775	
DDD (CMST)		174	105	24		
DIP	5.407	1.135	1.117	1.048	914	
DSM	73			16	314	
Informatica AOR		335	229	21	195	
<b>TOTALE</b>	<b>234.245</b>	<b>37.541</b>	<b>8.780</b>	<b>33.325</b>	<b>116.870</b>	<b>3.016</b>

<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>664.428</b>	<b>224.936</b>	<b>151.532</b>	<b>138.243</b>	<b>239.258</b>	<b>270.512</b>
---------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

## Attività CUP anno 2012

Sportelli CUP	Prenotazioni	LABORAT.	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Farmacie	122.258	45		10.567	5.043	18.389
Maggiore	4.089	49.273	38.776	2.805	23.997	75.965
Cattinara	40.133	42.185	33.301	6.292	8.013	55.667
Burlo Garofolo	20.720	34.942	18.965	4.407	12.246	66.277
Farneto	3.724	1.124	14	855	2.026	2.533
Muggia	12.807	12.076	10.728	2.361	3.776	8.610
AOUTS Zudecche	21			2	2.112	2.116
AOUTS Nordio Rag	1.880			182	2	
Stock	9.820	14.712	13.066	1.930	6.434	14.354
Opicina	2.145	3.417	2.916	453	534	2.989
Duino Aurisina	1.197	883	853	169	483	604
Pietà		3.507	2.089	750	685	
Vespucci	10.159	11.538	10.079	1.564	2.337	7.253
Mascagni e Puccini	13.529	17.012	15.000	2.505	4.183	11.778
San Giovanni	7.930	9.474	8.578	2.082	8.534	9.755
<b>TOTALE</b>	<b>250.412</b>	<b>200.188</b>	<b>154.365</b>	<b>36.924</b>	<b>80.405</b>	<b>276.290</b>

CALL CENTER	Prenotazioni	LABORAT.	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Call Center Regionale *	146.695	492		51.787		

REFERENTI	Prenotazioni	LABORAT.	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Referenti ASS	32.991	4	1	3.430	4.759	7
Referenti Burlo	9.879	108	13	1.087	2.181	6
<b>Referenti AOUTS</b>	<b>26.245</b>	<b>994</b>	<b>333</b>	<b>2.294</b>	<b>1.204</b>	<b>4.327</b>

Sportelli Incasso	Prenotazioni	LABORAT.	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Ticket WEB						985
Casse Automatiche ASS						74
Casse Automatiche AOR						663
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.722</b>

Altre postazioni	Prenotazioni	LABORAT.	di cui PRELIEVI	Disdette	Acquisizioni	Incassi
Cattinara Radiologia	23.490			5.530	2	
Cattinara Reparti	42.925	3.184	1.585	4.975	2.386	
Maggiore Radiologia	11.718			3.583	1	
Maggiore Reparti	54.093	15.306		10.295	44.039	
Direzione Sanitaria AOUS	2.320	90	90	324		
Burlo Radiologia	4.799			839	1	
Burlo Reparti	49.702	2.189	2	7.442	7.137	
Cup WEB	12.807	9.118	5	1.213		
CCV	11.413	1.275	26	2.671	8.168	1.294
C. Sociale Oncologico	2.700	4.144	4.060	653	14.092	1.307
D1 ambulatori	3				579	
D2 ambulatori	15				5.047	
D3 ambulatori	2				657	
D4 ambulatori					893	
DDD (CMST)						
DIP	6.798	1.051	1.067	1.456	61	
DSM						
Informatica AOR	56	5	1	29	18	2
<b>TOTALE</b>	<b>222.841</b>	<b>36.362</b>	<b>6.836</b>	<b>39.010</b>	<b>83.081</b>	<b>2.603</b>

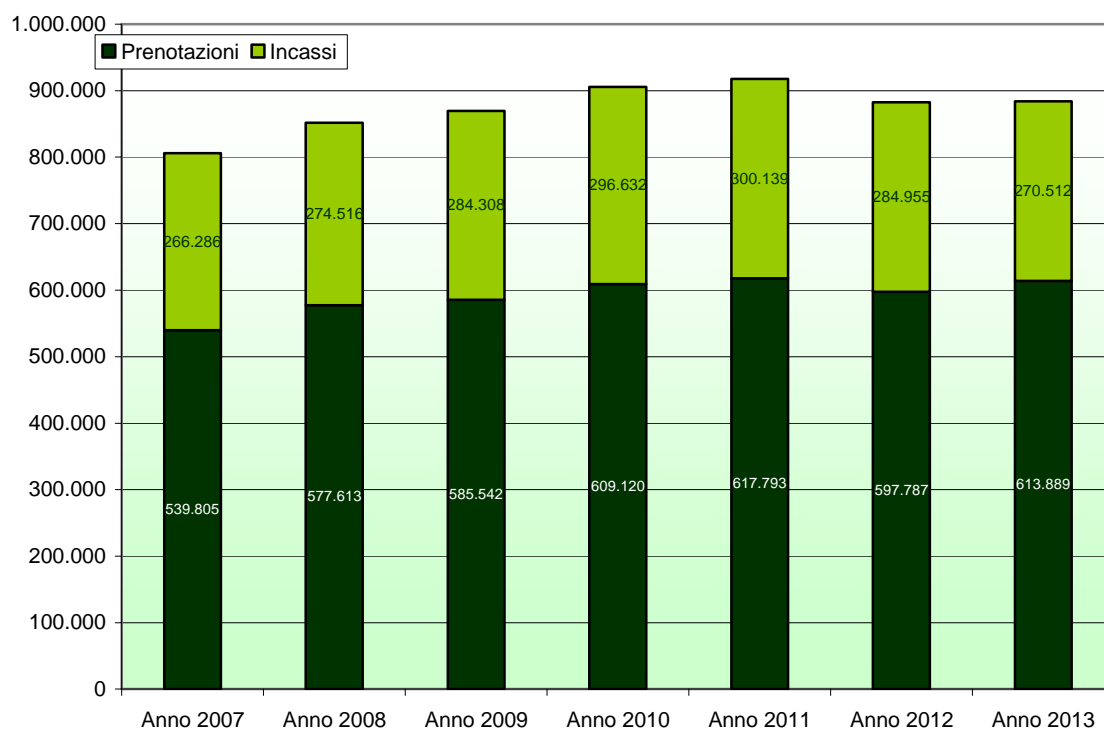
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>689.063</b>	<b>238.148</b>	<b>161.548</b>	<b>134.532</b>	<b>171.630</b>	<b>284.955</b>
---------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Nota:

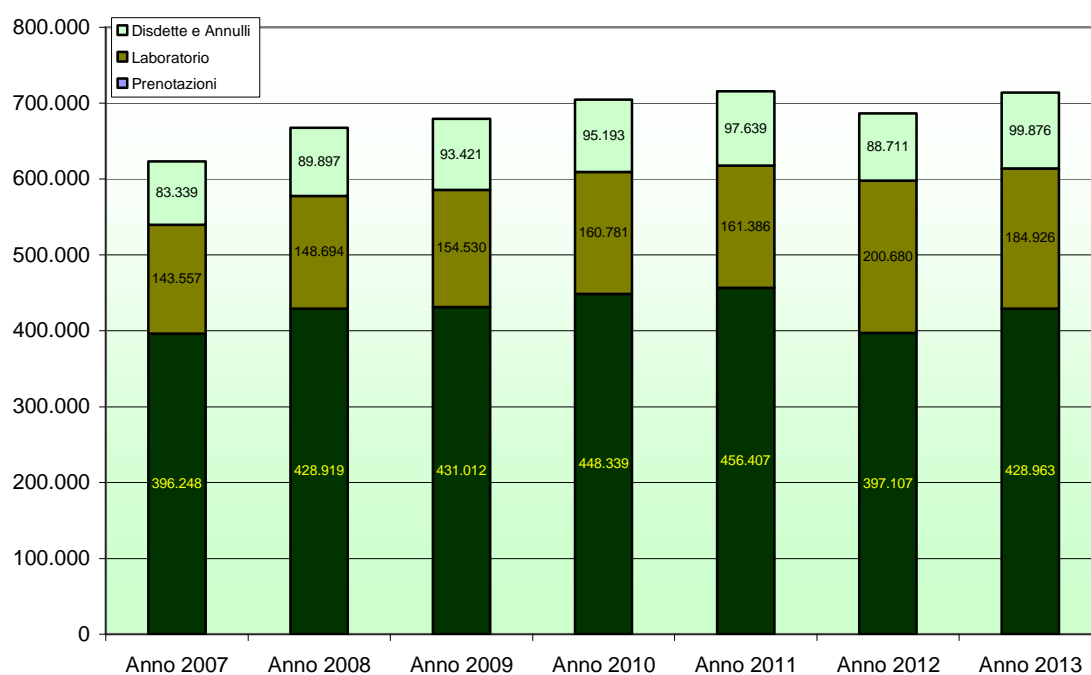
Si fa presente che diversi **spostelli CUP distrettuali**, che non effettuano attività di Front Office si collegano al sistema come spostelli di front office anziché di back office e quindi l'attività va a confluire impropriamente tra l'attività di sportello con il pubblico.



## Andamento Annuale Sportelli CUP e Call Center 2011 - 2013



## Attività correlata a prenotazione 2007 - 2013



## Prenotazioni per Strutture (compreso Laboratorio)

Anno 2013

PUNTI DI PRENOTAZIONE	AOR TS	ASS1	IRCCS Burlo Garofolo	ACCREDITATI ESTERNI	LP AOUTS	LP ASS1e Accreditati	LP BURLO	Somma:
CALL CENTER REGIONALE	38.312	16.417	19.351	43.235	4.540	493	6.263	128.611
<a href="#">FARMACIE</a>	61.941	41.981	5.110	83.223	1.111	342	229	193.937
SPORTELLI CUP AOUTS	106.103	5.044	1.695	11.233	5.309	93	62	129.539
BURLO SPORTELLI CUP	2.006	924	45.525	959	47	10	3.957	53.428
ASS1 Sportelli	18.768	84.050	317	5.038	94	88	17	108.372
	227.130	148.416	71.998	143.688	11.101	1.026	10.528	<b>613.887</b>

Rappresentazione percentuale % anno 2013

PUNTI DI PRENOTAZIONE	Per AOR TS	Per ASS1	Per ACCREDITATI ESTERNI	Per Burlo	Per LP AOUTS	Per LP ASS1e Accreditati	Per LP BURLO
CALL CENTER REGIONALE	29,79	12,76	<b>33,62</b>	15,05	3,53	0,38	4,87
<a href="#">FARMACIE</a>	31,94	21,65	<b>42,91</b>	2,63	0,57	0,18	0,12
SPORTELLI CUP AOUTS	<b>81,91</b>	3,89	8,67	1,31	4,10	0,07	0,05
BURLO SPORTELLI CUP	3,75	1,73	1,79	<b>85,21</b>	0,09	0,02	7,41
ASS1 Sportelli	17,32	<b>77,56</b>	4,65	0,29	0,09	0,08	0,02

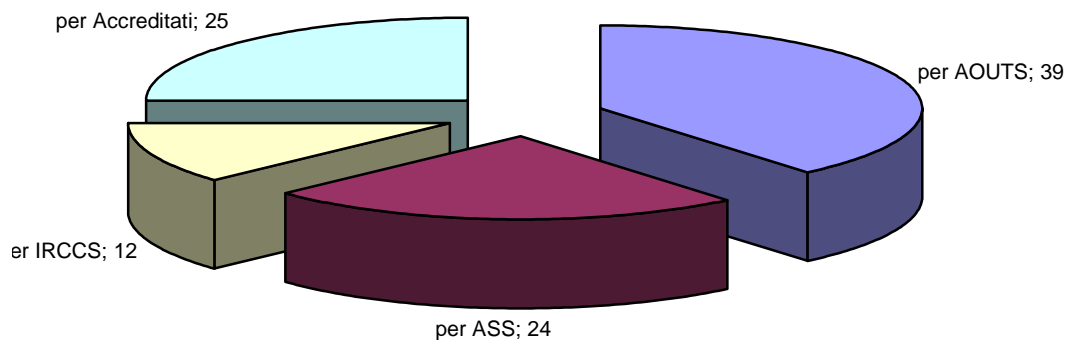
Rappresentazione percentuale % anno 2012

PUNTI DI PRENOTAZIONE	Per AOR TS	Per ASS1	Per ACCREDITATI ESTERNI	Per Burlo	Per LP AOUTS	Per LP ASS1e Accreditati	Per LP BURLO
CALL CENTER REGIONALE	<b>30,88</b>	18,51	30,34	12,86	2,88	0,30	4,24
<a href="#">FARMACIE</a>	34,44	18,45	<b>43,27</b>	3,06	0,61	0,06	0,11
SPORTELLI CUP AOUTS	<b>87,46</b>	2,83	7,07	1,51	1,08	0,02	0,02
BURLO SPORTELLI CUP	4,84	1,28	2,62	<b>85,81</b>	0,11	0,01	5,33
ASS1 Sportelli	15,43	<b>69,73</b>	13,57	0,87	0,26	0,10	0,03

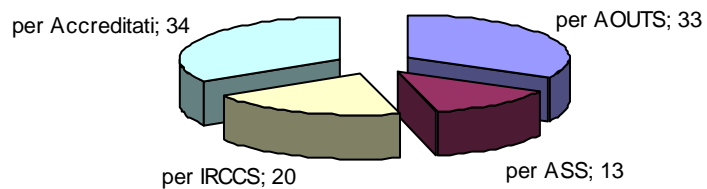
Rappresentazione percentuale % anno 2011 (compresa LP)

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

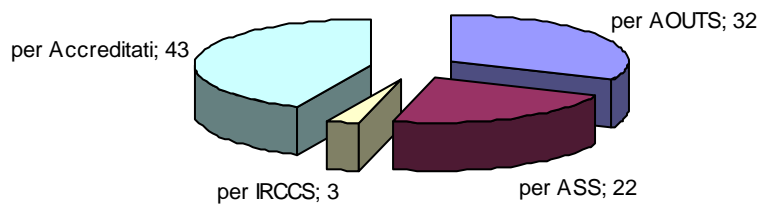
## Distribuzione totale percentuale prenotazioni per Struttura - Anno 2013 -



### Distribuzione Prenotazioni CALL CENTER

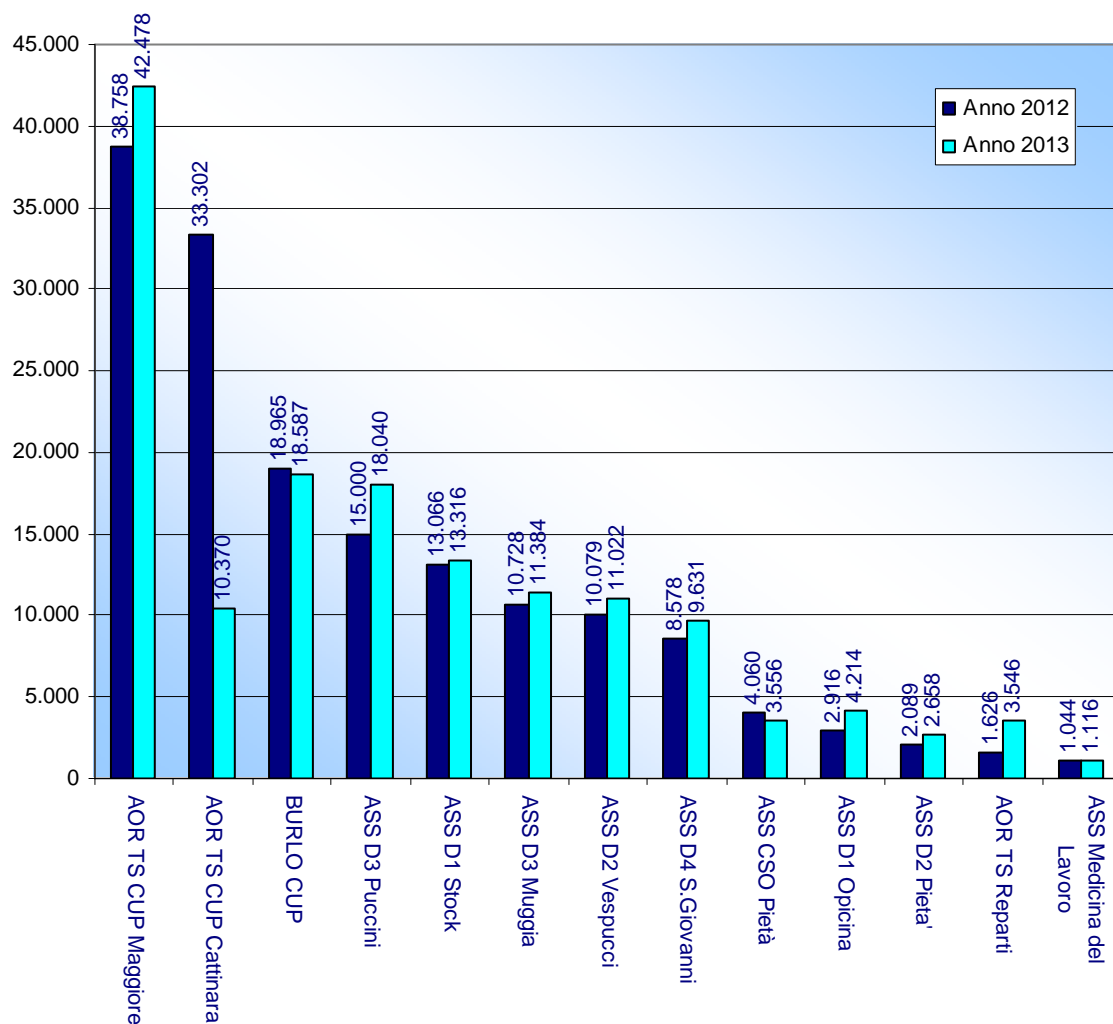


### Distribuzione Prenotazioni FARMACIE



## PRENOTAZIONI PRELIEVI

Confronto anni 2012 - 2013



Anno	Sportelli CUP	Altro	Totale
2013	141.573	9.959	<b>151.532</b>
2012	154.365	7.183	<b>161.548</b>
2011	161.386	4.697	<b>166.083</b>
2010	160.781	3.005	<b>163.786</b>
2009	154.530	4.677	<b>159.207</b>
2008	148.694	4.587	<b>153.281</b>
2007	143.557	2.194	<b>145.751</b>

## Prenotazioni Prelievi anno 2013

DETTAGLIO PRELIEVI PER STRUTTURA ANNO 2013	AOR TS Ospedale Cattinara	AOR TS Ospedale Maggiore	ASS1 Centri Ambulatoriali	ASS1 D1 - Duino Aurisina	ASS1 D1 - Opicina	ASS1 D1 - Stock	ASS1 D2 - Pietà	ASS1 D2 - San Marco	ASS1 D3 - Muggia	ASS1 D3 - Puccini	ASS1 D4 - San Giovanni	IRCCS Burlo Garofolo	Somma:
AOR TS SPORTELLI CUP Cattinara	6.425	3.942				1		1				1	10.370
AOR TS SPORTELLI CUP Maggiore	5	42.473											42.478
AOR TS Reparti	1.938	1.608										1	3.547
ASS D1 Duino-Aurisina				1	31								32
ASS D1 Opicina					4.214								4.214
ASS D1 Stock					3	13.332							13.335
ASS D2 Pietà'	1						2.657	1					2.659
ASS D2 Vespucchi		555				11	47	10.410					11.023
ASS D3 Muggia									11.385				11.385
ASS D3 Puccini									2	18.038			18.040
ASS D4 S.Giovanni						36					9.595		9.631
ASS CUP Farneto			26										26
ASS CCV Cardiologia	14		5										19
ASS CSO Pietà	542		3.014										3.556
ASS Medicina del Lavoro											1.117		1.117
DDD (CMST)		103										2	105
BURLO SPORTELLI CUP		43										18.544	18.587
Punto di prenotazione CUP WEB	1									1			2
Referenti	658	722				1			1		8	16	1.406
	9.584	49.446	3.045	1	4.248	13.381	2.704	10.412	11.388	18.039	10.720	18.564	<b>151.532</b>

## Prenotazioni prelievi anno 2012

<i>DETTAGLIO PRELIEVI PER STRUTTURA ANNO 2012</i>	AOR TS H Cattinara	AOR TS H Maggiore	ASS1 Centri ambulatoriali	ASS1 D1 - Duino Aurisina	ASS1 D1 - Opicina	ASS1 D1 - Stock	ASS1 D2 - Pietà	ASS1 D2 - San Marco	ASS1 D3 - Muggia	ASS1 D3 - Puccini	ASS1 D4 - San Giovanni	IRCCS Burlo Garofolo	Somma:
AOR TS SPORTELLI CUP Cattinara	32.365	937											33.302
AOR TS SPORTEL CUP Maggiore	75	38.683											38.758
AOR TS Reparti	1.585	41											1.626
ASS D1 Duino-Aurisina		2		5	846								853
ASS D1 Opicina		1			2.910	3					2		2.916
ASS D1 Stock		2				13.056				6	2		13.066
ASS D2 Pietà'		6					2.083						2.089
ASS D2 Vespucchi		5				9		10.057		8			10.079
ASS D3 Muggia									10.728				10.728
ASS D3 Puccini		10						2		14.986	2		15.000
ASS D4 S.Giovanni		2			17	13					8.546		8.578
ASS CUP Farneto			14										14
ASS CCV Cardiologia			26										26
ASS CSO Pietà			4.060										4.060
ASS Medicina del Lavoro											1.044		1.044
BURLO SPORTELLI CUP	2	52										18.911	18.965
BURLO REPARTI												2	2
Punto di prenotazione CUP WEB	5												5
Referenti AOUTS	8	417			1							11	437
	34.040	40.158	4.100	5	3.774	13.081	2.083	10.059	10.728	15.000	9.596	18.924	<b>161.548</b>

## 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...)

### Anno 2013

“Gestore 3”

<b>Sportelli G3 2013</b>	<i>per AOU TS</i>	<i>per A.S.S.</i>	<i>per Burlo</i>
Sportelli CUP AOOTS	107.376	4.588	205
Sportelli CUP A.S.S. 1	7.458	9.132	326
Sportelli CUP Burlo	1.761	265	54.026
Farmacie	20.321	21.478	1.164

“Gestore 2” solo per laboratorio fino al 05/11/2013 e per recupero crediti pregressi

<b>Sportelli G2 2013</b>	<i>per AOU TS</i>	<i>per A.S.S.</i>	<i>per Burlo</i>	<i>N.R.</i>
Sportelli CUP AOOTS	22.676	32	452	8.146
Sportelli CUP ASS1	741	25.725	45	1.493
Sportelli CUP Burlo	193		15.829	2.751
Farmacie	26	7	1	206

### Rappresentazione percentuale %

<b>Sportelli 2013 - %</b>	<i>per AOU TS</i>	<i>per A.S.S.</i>	<i>per Burlo</i>	<i>N.R.</i>
Sportelli CUP AOOTS	<b>91</b>	3	0,46	6
Sportelli CUP ASS1	18	<b>78</b>	1	3
Sportelli CUP Burlo	3	0	<b>93</b>	4
Farmacie	<b>47</b>	<b>50</b>	3	0,48

m4 Unità Org.Movimento		entrate G3	
AOUTS CUP Cattinara		1.823.167,47	
AOUTS CUP Maggiore		2.771.149,71	
AOUTS Sportelli Rag/Nordio		595.774,64	
AOUTS Sportelli Zudecche		217.703,23	
ASS1 Centro Cardiovascolare		104.149,35	
ASS1 Centro Sociale Oncologico		48.808,61	
ASS1 CUP D1		34.180,10	
ASS1 CUP D1 Aurisina		10.449,37	
ASS1 CUP D1 Opicina		35.088,34	
ASS1 CUP D2 Campo S. Giacomo		22.386,20	
ASS1 CUP D3 Mascagni		32.797,20	
ASS1 CUP D3 Muggia		142.588,31	
ASS1 CUP D4		14.898,30	
ASS1 CUP Farneto		105.418,49	
FARMACIE		1.628.365,40	
Burlo sportelli CUP		2.259.000,09	
Cassa automatica Cup Cattinara 1		3.457,60	
Cassa automatica Cup Cattinara 2		1.544,11	
Cassa automatica Cup Maggiore 1		2.714,70	
Cassa automatica Cup Maggiore 2		7.257,51	
Cassa automatica Polo Cardiologico		19.286,82	
Cassa automatica Polo Tecn.		536	
ASS1 uo Cassa Online		66.510,41	
<b>Totale</b>		<b>9.947.231,96</b>	

m4 Unità Org.Movimento		m4 entrata G2	
AOR TS SPORTELLI CUP		811,41	
AOR TS SPORTELLI CUP Cattinara		111.086,30	
AOR TS SPORTELLI CUP Maggiore		637.418,61	
ASS CCV Pietà		1.950,60	
ASS CSO Pietà		913	
ASS CUP Farneto		44.461,54	
ASS D1 Duino-Aurisina		1.455,10	
ASS D1 Opicina		46.515,30	
ASS D1 Stock		192.141,50	
ASS D2 Vespucci		126.395,40	
ASS D3 Muggia		145.551,85	
ASS D3 Puccini		193.178,10	
ASS D4 S.Giovanni		80.722,00	
Farmacie		1162,8	
BURLO SPORTELLI CUP		516.145,31	
<b>Totale</b>		<b>2.099.908,82</b>	

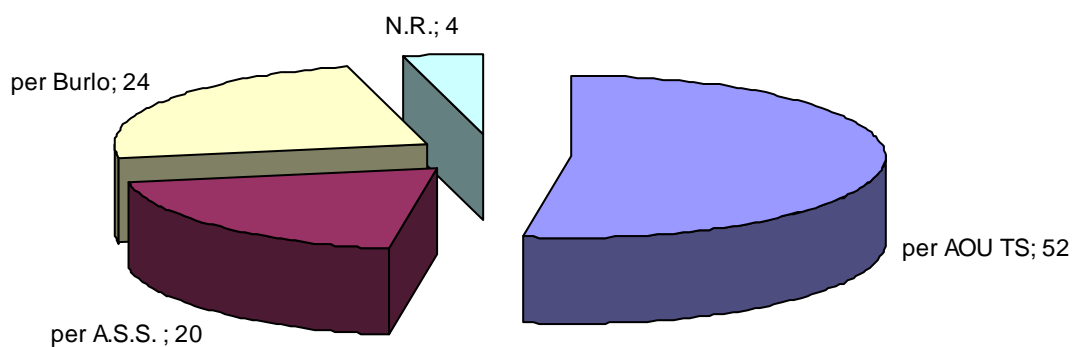
### Per modalità di pagamento

G3 2013 Modalità pagamento	entrate
Assegno	20.662,10
Assegno circolare	39
Bancomat - P.O.S. - Carta di credito	3.573.014,98
Bollettino postale	2.529,47
Bonifico bancario	17.466,29
Contanti	5.770.921,30
Giroconto - bollettino postale	5.630,71
Giroconto - bonifico bancario	554.551,49
Giroconto interno	2.416,62
	<b>9.947.231,96</b>

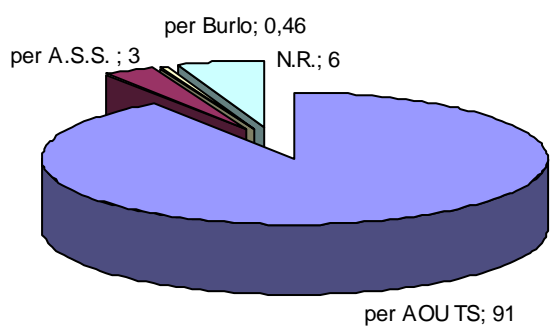
G2 2013 m4 Modalità pagamento	m4 entrata
Bancomat - P.O.S. - Carta di credito	909.931,98
Bonifico bancario	11.197,19
Contanti	1.178.583,05
Posta - Conti Correnti	196,6
	<b>2.099.908,82</b>



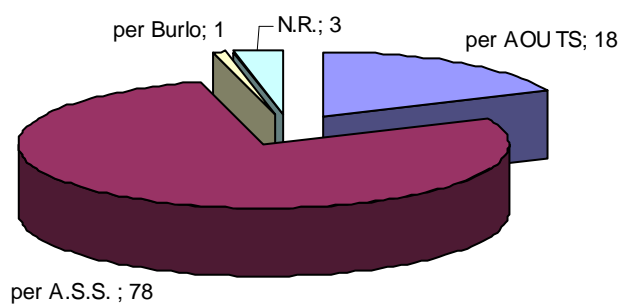
### Totale incassi CUP per Struttura %



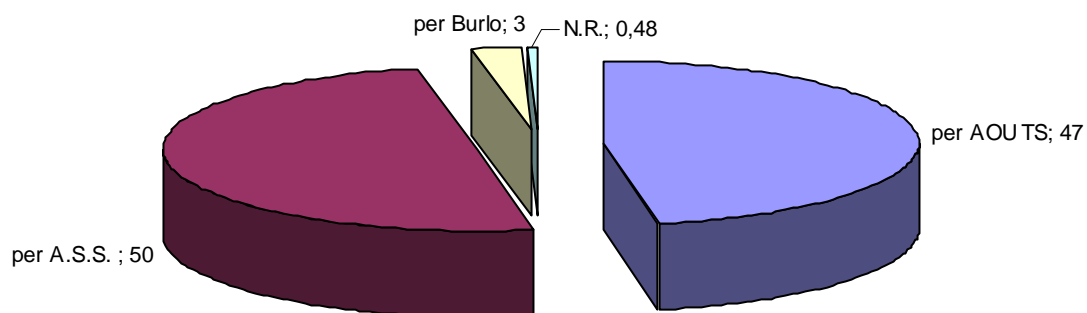
### Sportelli CUP AOUTS



### Sportelli CUP ASS1



### FARMACIE



## Confronto dati anno 2012

“Gestore 2”

<b>Sportelli G2 2012</b>	<i>per AOU TS</i>	<i>per A.S.S.</i>	<i>per Burlo</i>	<i>N.R.</i>
Sportelli CUP AOUTS	124.959	5.867	774	8.146
Sportelli CUP ASS1	9.220	50.639	287	1.493
Sportelli CUP Burlo	1.045	356	62.505	2.751
Farmacie	8.748	5.243	427	206

“Gestore 3” dal 26/11/2012

<b>Sportelli G3 2012</b>	<i>per AOU TS</i>	<i>per A.S.S.</i>	<i>per Burlo</i>
Sportelli CUP AOUTS	8.698	394	21
Sportelli CUP A.S.S. 1	207	800	12
Sportelli CUP Burlo	136	25	4.830
Farmacie	1.786	1.899	104

<b>m4 Unità Org.Movimento</b>	<b>m4 entrata G2</b>
AOR TS ES Zudecche Srl	314.003,92
AOR TS SPORTELLI CUP	442.960,92
AOR TS SPORTELLI CUP Cattinara	2.159.886,50
AOR TS SPORTELLI CUP Maggiore	3.098.970,87
ASS CCV Pietà	40.234,70
ASS CSO Pietà	67.007,04
ASS CUP Farneto	69.714,82
ASS D1 Duino-Aurisina	23.229,13
ASS D1 Opicina	102.021,15
ASS D1 Stock	511.065,21
ASS D2 Vespucci	257.866,64
ASS D3 Muggia	287.959,97
ASS D3 Puccini	410.274,62
ASS D4 S.Giovanni	350.222,64
FARMACIE	571.623,01
BURLO SPORTELLI CUP	2.636.737,04
Referenti	1.092,30
Cassa Automatica D3 Puccini	556,95
Cassa Automatica D4 S Giovanni	1.935,10
Cassa Automatica H Cattinara	15.845,25
Cassa Automatica H Maggiore	11.131,90
Sportello Web ticket on-line	41.489,15
<b>Totale</b>	<b>11.415.828,83</b>

## Per modalità di pagamento

<b>m4 Unità Org.Movimento</b>	<b>entrate G3</b>
AOUTS uo CUP Cattinara	137.021,08
AOUTS uo CUP Maggiore	306.022,86
AOUTS uo Sportelli Zudecche	32.541,38
ASS1 uo SC Centro Cardiovascolare	9.220,87
ASS1 uo SC CS Oncologico	3.151,06
ASS1 uo CUP D1	0
ASS1 uo CUP D1 Aurisina	1.306,32
ASS1 uo CUP D1 Opicina	3.616,84
ASS1 uo CUP D3 Muggia	9.390,11
ASS1 uo CUP Farneto	10.413,68
Farmacie	142.559,84
Burlo uo sportelli CUP	210.636,72
ASS1 uo Cassa Online	3.228,53
<b>Totale</b>	<b>869.109,29</b>

G2 2012 m4 Modalità pagamento	m4 entrata
Assegni	36.293,53
BANCOMAT - P.O.S. - Carta di credito	4.361.301,93
Bonifico bancario	454.534,09
Contanti	6.550.431,19
Posta - Conti Correnti	13.268,09
	<b>11.415.828,83</b>

G3 2012 Modalità pagamento	entrate
Assegno	1.260,00
Bancomat - P.O.S. - Carta di credito	287.308,57
Bollettino postale	163
Bonifico bancario	3.754,62
Contanti	500.457,40
Giroconto - bollettino postale	467,22
Giroconto - bonifico bancario	67.513,80
Giroconto interno	8.184,68
	<b>869.109,29</b>

## Autocertificazioni di esenzione per reddito e Certificati MEF

Nell'autunno del 2012 sono stati inviati a domicilio dei cittadini residenti a Trieste, **34.881**. certificati di esenzione ticket per status e reddito sulla base delle informazioni certificate dal MEF (Ministero dell'Economia delle Finanze).

Nei mesi di novembre e dicembre 2012 si sono presentati allo sportello CUP 7.791 cittadini a sottoscrivere l'autocertificazione di esenzione, in quanto non avevano ricevuto il Certificato del MEF ma ritenevano comunque di rientrare nei parametri previsti per l'esenzione.

Ad aprile del 2013, sono stati rinnovati automaticamente i certificati precedentemente inviati, e sono stati inviati a domicilio 8.091 certificati relativi a nuove posizioni.

Nel corso del 2013 si sono presentati allo sportello per sottoscrivere l'autocertificazione **22.439** cittadini.

Le autocertificazioni si sottoscrivono presso gli sportelli CUP di via Farneto (stanza 331), Muggia, Duino-Aurisina e Opicina.

# **Call Center e Farmacie**

## Dettaglio Call Center

Dal **01/01/2012** il servizio di prenotazione telefonica è confluito nel Call Center Regionale.

### Confronto con anni precedenti:

	Chiamate al servizio	Chiamate evase	Chiamate perdute	Prenotazioni telefoniche	Disdette	Contatti e Informazioni *
ANNO 2013				128.611	33.346	
ANNO 2012				147.187	51.787	
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

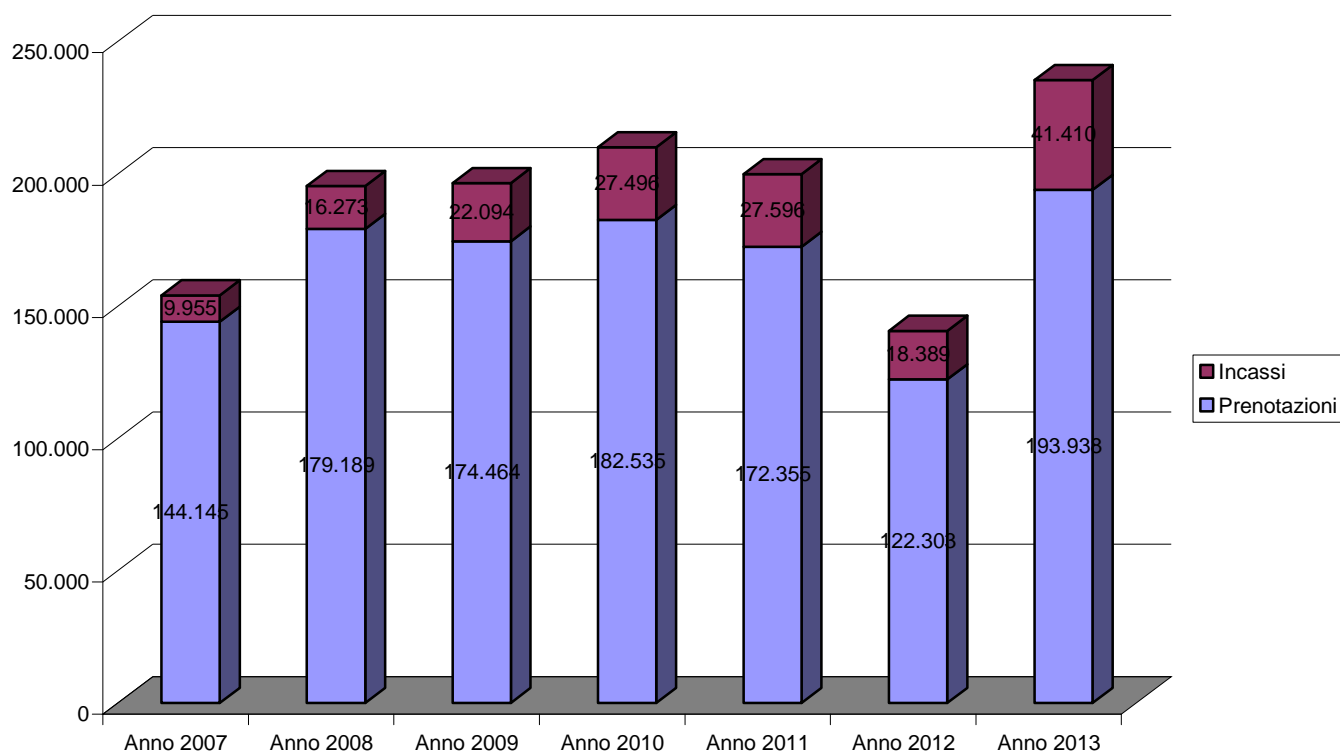
### Progresso Call Center Aziendale (%):

	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

## Dettaglio Farmacie

### Andamento Farmacie ultimi sette anni



FARMACIA	PRENOTAZIONI PAGATE	PRENOTAZIONI	ACQUISIZIONI	DISDETTE ANNULLI	INCASSI	ann stesso gg pren	% DISDETTE / ANNULLI
<b>Anno 2013</b>	177.273	193.938	10.656	33.182	41.410	6.398	17,11
<b>Anno 2012</b>	54.747	122.303	5.043	10.567	18.370		8,64
<b>Anno 2011</b>		172.355	6.856	14.724	27.596		
<b>Anno 2010</b>		182.535	7.359	15.217	27.496		
<b>Anno 2009</b>		174.459	5.623	14.712	21.872		
<b>Anno 2008</b>		179.189	4.488	15.453	16.273		
<b>Anno 2007</b>		144.175	2.849	12.768	9.955		

## Dettaglio Farmacie anno 2013

FARMACIA	PRENOTAZIONI PAGATE	PRENOTAZIONI	ACQUISIZIONI	DISDETTE ANNULLI	INCASSI	ann stesso gg pren	% DISDETTE / ANNULLI
Alabarda	3.467	3.807	120	595	526	73	15,63
Altura	2.119	2.312	73	411	369	61	17,78
Amazzone Trionfante	3.772	4.152	294	757	1.021	154	18,23
Angelo d'Oro	1.464	1.652	28	287	129	67	17,37
Annunziata	8.431	9.268	391	1.611	1.573	343	17,38
Aquila Imperiale	6.162	6.796	222	1.377	1.035	318	20,26
Aquillina	3.582	3.870	184	607	985	102	15,68
Baiamonti	4.202	4.612	120	728	537	124	15,78
Basilica	1.499	1.636	106	287	331	54	17,54
Budin	2.214	2.430	109	404	464	86	16,63
Busolini	2.198	2.420	118	364	522	82	15,04
Cammello	6.584	7.182	216	1.124	941	171	15,65
Carso	1.875	2.057	75	348	424	73	16,92
Cedro	3.111	3.422	223	588	826	127	17,18
Centauro	3.436	3.750	343	652	1.071	144	17,39
Cermelj	1.553	1.685	46	319	258	65	18,93
Corso	833	941	81	153	332	23	16,26
Croce Azzurra	709	795		135		29	16,98
De Leitenburg	4.194	4.583	127	727	677	123	15,86
Due Lucci	1.078	1.188	104	226	375	36	19,02
Esculapio	1.882	2.060	31	342	189	45	16,60
Ferneti	138	159	1	25		8	15,72
Flavia	5.035	5.524	305	913	1.412	202	16,53
Fumaneri	7.583	8.285	215	1.413	1.196	255	17,05
Furigo	1.602	1.767	17	356	256	95	20,15
Galeno	5.181	5.634	765	960	1.881	202	17,04
Gemelli	2.232	2.429	82	402	367	72	16,55
Giglio	1.548	1.687	96	305	401	51	18,08
Giustizia	1.022	1.106	91	177	318	25	16,00
Guardiella	2.254	2.459	364	492	723	84	20,01
Igea	4.988	5.393	208	950	894	210	17,62
Lloyd	822	904	120	136	362	17	15,04
Logar	1.208	1.325	116	224	345	47	16,91
Maddalena	6.231	6.644	327	1.141	1.328	213	17,17
Madonna del Mare	3.037	3.321	217	586	822	117	17,65
Melara	1.116	1.216	27	144	144	24	11,84
Minerva	3.433	3.771	277	709	1.056	150	18,80
Moderna	1.546	1.716	89	249	345	46	14,51
Obelisco	3.276	3.551	145	693	581	177	19,52
Patuna	9.767	10.782	361	1.772	1.421	331	16,43
Penso	2.490	2.761	146	461	589	91	16,70
Redentore	976	1.062	36	179	227	25	16,85
Rosandra	4.010	4.387	130	753	554	136	17,16
Rubino Gianni	5.136	5.659	293	949	1.135	194	16,77
Rubino Umberto	2.562	2.772	174	525	665	98	18,94
Salute	2.275	2.468	89	455	365	105	18,44

Samaritano	5.024	5.482	561	930	1.883	207	16,96
S.Andrea	2.947	3.221	148	486	646	87	15,09
S.Giusto	1.453	1.599	35	264	257	58	16,51
S.Lorenzo	1.993	2.184	85	301	318	60	13,78
S.Luigi	1.559	1.682	34	241	213	62	14,33
Sponza	8.044	8.774	1.210	1.484	4.382	272	16,91
Testa d'Oro	9.038	9.873	701	1.773	2.859	267	17,96
Università	3.382	3.723	180	692	880	110	18,59
<b>TOTALE</b>	<b>177.273</b>	<b>193.938</b>	<b>10.656</b>	<b>33.182</b>	<b>41.410</b>	<b>6.398</b>	<b>17,11</b>

## Confronto anno 2012

FARMACIA	PRENOTAZIONI PAGATE	PRENOTAZIONI	ACQUISIZIONI	DISDETTE ANNULLI	INCASSI	% DISDETTE / ANNULLI
Farmacia Alabarda	661	1.484	13	125	81	8,42
Farmacia Altura	587	1.137	43	110	156	9,67
Farmacia Amazzone Trionfante	1.175	2.605	116	246	524	9,44
Farmacia Angelo d'Oro	263	336	-	19	13	5,65
Farmacia Annunziata	2.306	4.261	52	507	394	11,90
Farmacia Aquila Imperiale	1.780	3.694	94	453	498	12,26
Farmacia Aquilinia	925	2.016	125	182	526	9,03
Farmacia Baiamonti	1.423	2.750	15	262	119	9,53
Farmacia Basilica	470	845	26	55	98	6,51
Farmacia Biasoletto	-	120	-	12		10,00
Farmacia Borsa	-	177	11	15	85	8,47
Farmacia Budin	791	1.594	75	127	249	7,97
Farmacia Busolini	617	1.170	62	105	251	8,97
Farmacia Cammello	2.278	9.365	21	612	108	6,53
Farmacia Campi Elisi	-	1.158	19	114	155	9,84
Farmacia Carso	592	1.185	58	111	253	9,37
Farmacia Castoro	-	197	-	19		9,64
Farmacia Cedro	1.331	5.588	71	420	209	7,52
Farmacia Centauro	1.140	2.272	341	244	850	10,74
Farmacia Cermelj	532	980	15	65	116	6,63
Farmacia Corso	275	589	34	48	83	8,15
Farmacia Costalunga	-	562	-	27		4,80
Farmacia Croce Azzurra	178	409	-	34		8,31
Farmacia De Leitenburg	1.263	2.634	35	213	149	8,09
Farmacia Due Lucci	323	730	124	64	278	8,77
Farmacia Esculapio	622	1.378	-	105	2	7,62
Farmacia Ferneti	35	94	-	11		11,70
Farmacia Flavia	1.266	1.974	67	149	285	7,55
Farmacia Fontana Imperiale	-	1086	40	101	178	9,30
Farmacia Fumaneri	2.433	5.149	215	546	745	10,60



Farmacia Furigo	550	1.029	-	87	37	8,45
Farmacia Galeno	1.736	3.347	358	319	867	9,53
Farmacia Gemelli	636	1.366	12	105	76	7,69
Farmacia Giglio	501	971	69	86	247	8,86
Farmacia Giustizia	357	720	40	43	91	5,97
Farmacia Guardiella	631	1.226	69	141	228	11,50
Farmacia Igea	1.476	3.066	54	256	214	8,35
Farmacia Lloyd	296	500	2	20	12	4,00
Farmacia Logar	216	609	38	52	164	8,54
Farmacia Maddalena	2.357	4.447	260	376	902	8,46
Farmacia Madonna	-	205	-	28		13,66
Farmacia Madonna del Mare	908	2.053	137	169	478	8,23
Farmacia Melara	376	751	1	46	17	6,13
Farmacia Minerva	1.149	2.084	210	190	640	9,12
Farmacia Moderna	324	901	38	70	174	7,77
Farmacia Obelisco	1.131	2.295	93	184	351	8,02
Farmacia Patuna	3.064	6.719	222	612	880	9,11
Farmacia Penso	770	1.693	127	159	408	9,39
Farmacia Picciola	-	1.225	-	89		7,27
Farmacia Redentore	-	337	15	22	68	6,53
Farmacia Redenzione	-	8	-	-	-	-
Farmacia Rocco	-	169	-	16	-	9,47
Farmacia Rosandra	786	2.127	51	167	152	7,85
Farmacia Rubino Gianni	1.680	3.223	144	264	557	8,19
Farmacia Rubino Umberto	780	1.385	94	123	275	8,88
Farmacia Salute	632	1.234	18	64	66	5,19
Farmacia Samaritano	1.817	3.600	110	246	343	6,83
Farmacia S.Andrea	895	1.599	59	130	176	8,13
Farmacia S.Giusto	627	1.124	10	92	95	8,19
Farmacia S.Lorenzo	606	1.173	16	71	51	6,05
Farmacia S.Luigi	515	1.047	3	81	55	7,74
Farmacia S.Rocco	-	6	4	1	6	16,67
Farmacia Sponza	2.495	4.874	396	432	1.643	8,86
Farmacia Testa d'Oro	2.958	5.225	603	439	2.193	8,40
Farmacia Università	1.212	2.426	118	286	499	11,79
<b>TOTALE</b>	<b>54.747</b>	<b>122.303</b>	<b>5.043</b>	<b>10.567</b>	<b>18.370</b>	<b>8,64</b>

# **Sportelli Amministrativi**

## Operazioni totali per sede

Anno 2013	Farneto	Distretto 1			Distretto 2	Distretto 3		Distretto 4	Totale per operazione
		Stock	Aurisina	Opicina	Pietà/Farneto	Puccini	Muggia	S.Giovanni	
Assist. Int. - Erogazione Pres. Orto.		1.135		1	1.138	1.392		1.394	5.060
Assist. Int. - Rilascio Autorizzazioni		570			526	540	12	529	2.177
Assistito - Cambio Medico	31	4.719	489	1.071	4.497	2.540	579	3.898	17.824
Assistito - Cancellazione	50	187	36	8	277	26	4	5	593
Assistito - Esenzioni Ticket	11	2.837	479	638	3.765	2.970	733	2.677	14.110
Assistito - Iscrizione	81	1.597	142	244	1.957	935	183	1.067	6.206
Assistito - Sospensione Assistenza	52	86	3	5	160	69	20	95	490
Assistito - Trasferimento	5	168	23	27	167	102	65	87	644
Assistito - Variazione Dati Anagrafici	166	782	107	160	953	1.560	237	706	4.671
Assistito - Variazione Indirizzo Dom/Res	97	910	79	87	1.306	456	144	356	3.435
Assistito - Variazione Posizione Assistenziale	151	2.062	138	250	2.876	1.175	264	2.269	9.185
Convenzioni Internazionali	553	579	94	212	816	1.258	321	655	4.488
<b>TOTALE</b>	<b>1.197</b>	<b>15.632</b>	<b>1.590</b>	<b>2.703</b>	<b>18.438</b>	<b>13.023</b>	<b>2.562</b>	<b>13.738</b>	<b>68.883</b>

*Nota: dati da SIASI*

*NB: Il sistema non ha registrato le operazioni eseguite nei mesi di aprile e giugno 2013.*

*I dati mancanti sono stati ricavati da una proporzione tra l'andamento annuale e le operazioni effettuate negli stessi mesi dell'anno precedente, eventuali differenze di unità sono dovute agli arrotondamenti delle stime.*

## Affluenza agli sportelli amministrativi

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.

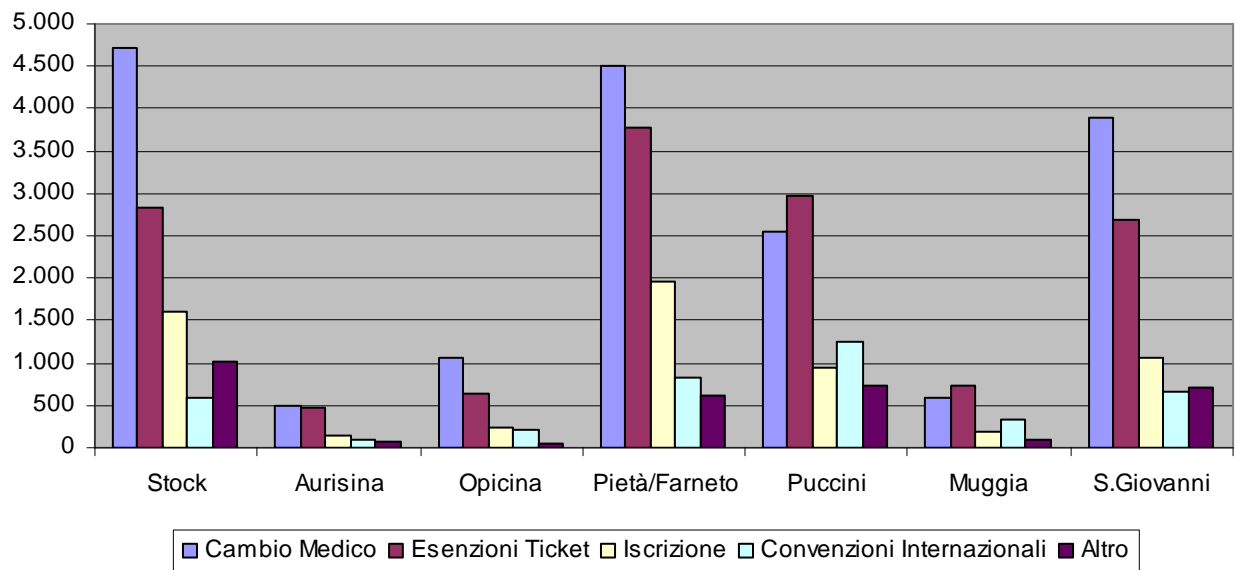
### AFFLUENZA PER SEDE

Anno 2013	Distretto 1			Distretto 2	Distretto 3		Distretto 4	Totale per operazione
	Stock	Aurisina	Opicina	Pietà/Farneto	Puccini	Muggia	S.Giovanni	
Assist. Int. - Erogazione Pres. Orto.								
Assist. Int. - Rilascio Autorizzazioni	570				540	12	529	<b>1.651</b>
Assistito - Cambio Medico	4.719	489	1.071	4.497	2.540	579	3.898	<b>17.793</b>
Assistito - Cancellazione	187	36	8	277	26	4	5	<b>543</b>
Assistito - Esenzioni Ticket	2.837	479	638	3.765	2.970	733	2.677	<b>14.099</b>
Assistito - Iscrizione	1.597	142	244	1.957	935	183	1.067	<b>6.125</b>
Assistito - Sospensione Assistenza	86	3	5	160	69	20	95	<b>438</b>
Assistito - Trasferimento	168	23	27	167	102	65	87	<b>639</b>
Assistito - Variazione Dati Anagrafici								
Assistito - Variazione Indirizzo Dom/Res								
Assistito - Variazione Posiz. Assist.								
Convenzioni Internazionali	579	94	212	816	1.258	321	655	<b>3.935</b>
<b>TOTALE</b>	<b>10.743</b>	<b>1.266</b>	<b>2.205</b>	<b>11.639</b>	<b>8.440</b>	<b>1.917</b>	<b>9.013</b>	<b>45.223</b>

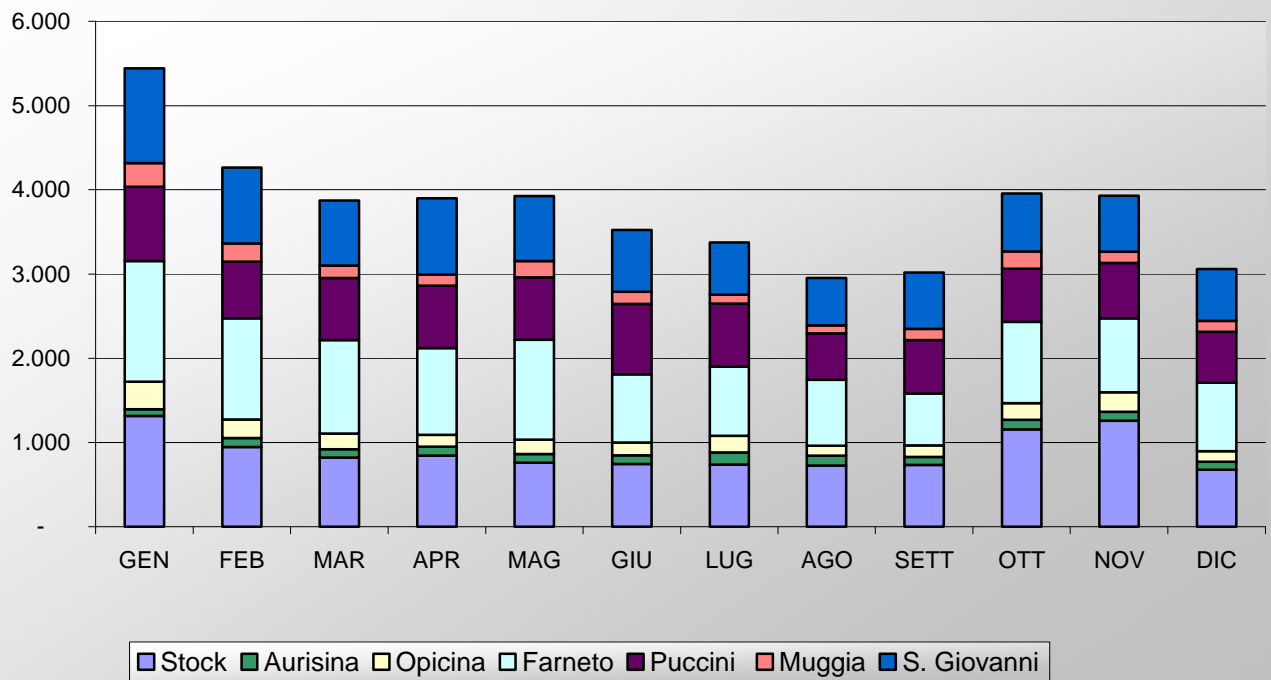
### AFFLUENZA MENSILE

Anno 2013	Distretto 1			Distretto 2	Distretto 3		Distretto 4	Totale
	Stock	Aurisina	Opicina	Farneto	Puccini	Muggia	S. Giovanni	
<b>GEN</b>	1.316	78	329	1.433	881	282	1.124	<b>5.443</b>
<b>FEB</b>	947	108	221	1.200	671	218	904	<b>4.269</b>
<b>MAR</b>	823	99	187	1.110	737	145	773	<b>3.874</b>
<b>APR</b>	847	104	141	1.031	739	133	903	<b>3.898</b>
<b>MAG</b>	762	104	171	1.186	738	196	767	<b>3.924</b>
<b>GIU</b>	747	104	149	809	838	146	728	<b>3.522</b>
<b>LUG</b>	740	143	197	820	750	107	617	<b>3.374</b>
<b>AGO</b>	730	116	118	779	554	95	561	<b>2.953</b>
<b>SETT</b>	735	95	139	613	638	132	668	<b>3.020</b>
<b>OTT</b>	1.158	113	198	966	629	205	687	<b>3.956</b>
<b>NOV</b>	1.259	107	231	879	658	131	663	<b>3.928</b>
<b>DIC</b>	679	96	123	814	606	128	616	<b>3.062</b>
<b>Totale</b>	<b>10.744</b>	<b>1.267</b>	<b>2.204</b>	<b>11.640</b>	<b>8.439</b>	<b>1.918</b>	<b>9.011</b>	<b>45.223</b>

### PRINCIPALI OPERAZIONI RICHIESTE - ANNO 2013



### ANDAMENTO MENSILE AFFLUENZA SPORTELLI AMMINISTRATIVI ANNO 2013



# Affluenza sportelli amministrativi 2011 – 2012 – 2013

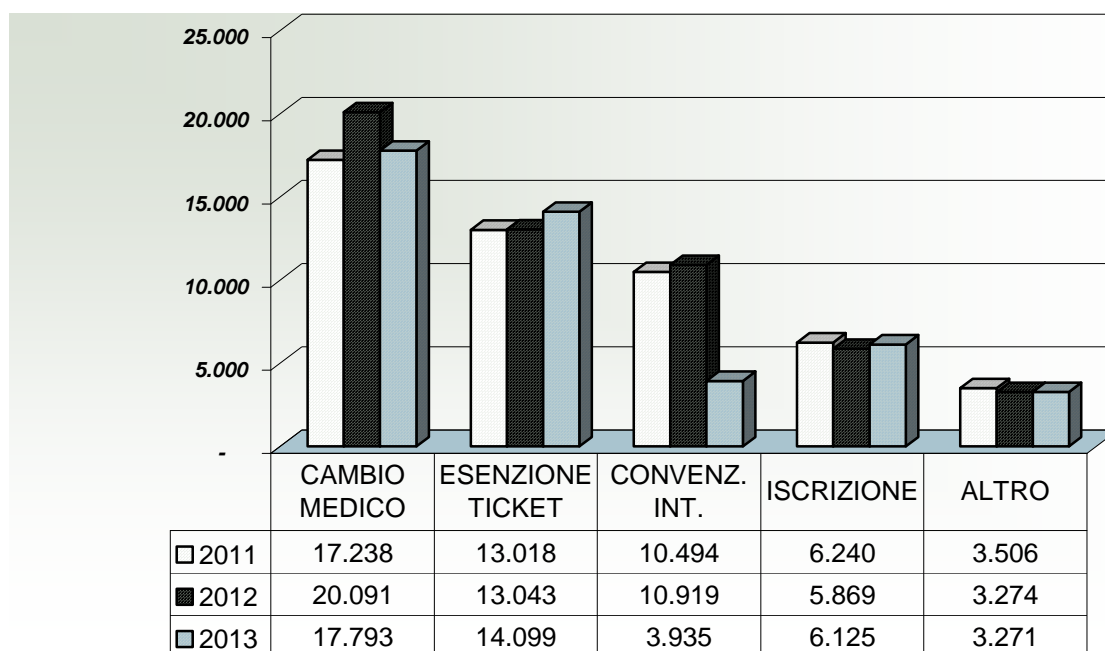
## CONFRONTO OPERAZIONI RICHIESTE

2011 - 2012 - 2013	Distretto 1 STOCK			Distretto 2 FARNETO			Distretto 3 PUCCINI			Distretto 4 SAN GIOVANNI		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Assist. Int. - Erogazione Pres. Orto.												
Assist. Int. - Rilascio Autorizzazioni	671	633	570				535	531	540	535	543	529
Assistito - Cambio Medico	3.204	4.108	4.719	4.288	5.579	4.497	4.315	3.436	2.540	2.936	4.243	3.898
Assistito - Cancellazione	216	80	187	179	226	277	6	15	26	16	19	5
Assistito - Esenzioni Ticket	2.803	2.689	2.837	3.302	3.189	3.765	2.598	2.532	2.970	2.528	2.668	2.677
Assistito - Iscrizione	1.602	1.477	1.597	2.230	1.971	1.957	671	669	935	1.105	1.082	1.067
Assistito - Sospensione Assistenza	163	143	86	170	85	160	62	69	69	97	87	95
Assistito - Trasferimento	163	154	168	249	230	167	68	70	102	79	94	87
Assistito - Variazione Dati Anagrafici												
Assistito - Variazione Indirizzo Dom/Res												
Assistito - Variazione Posizione Assistenziale												
<b>TOTALE ESCLUSO CONV. INT.</b>	<b>8.822</b>	<b>9.284</b>	<b>10.164</b>	<b>10.418</b>	<b>11.280</b>	<b>10.823</b>	<b>8.255</b>	<b>7.322</b>	<b>7.182</b>	<b>7.296</b>	<b>8.736</b>	<b>8.358</b>
Convenzioni Internazionali	1.697	1.671	579	2.074	2.439	816	2.661	2.657	1.258	1.820	1.727	655
<b>TOTALE</b>	<b>10.519</b>	<b>10.955</b>	<b>10.743</b>	<b>12.492</b>	<b>13.719</b>	<b>11.639</b>	<b>10.916</b>	<b>9.979</b>	<b>8.440</b>	<b>9.116</b>	<b>10.463</b>	<b>9.013</b>

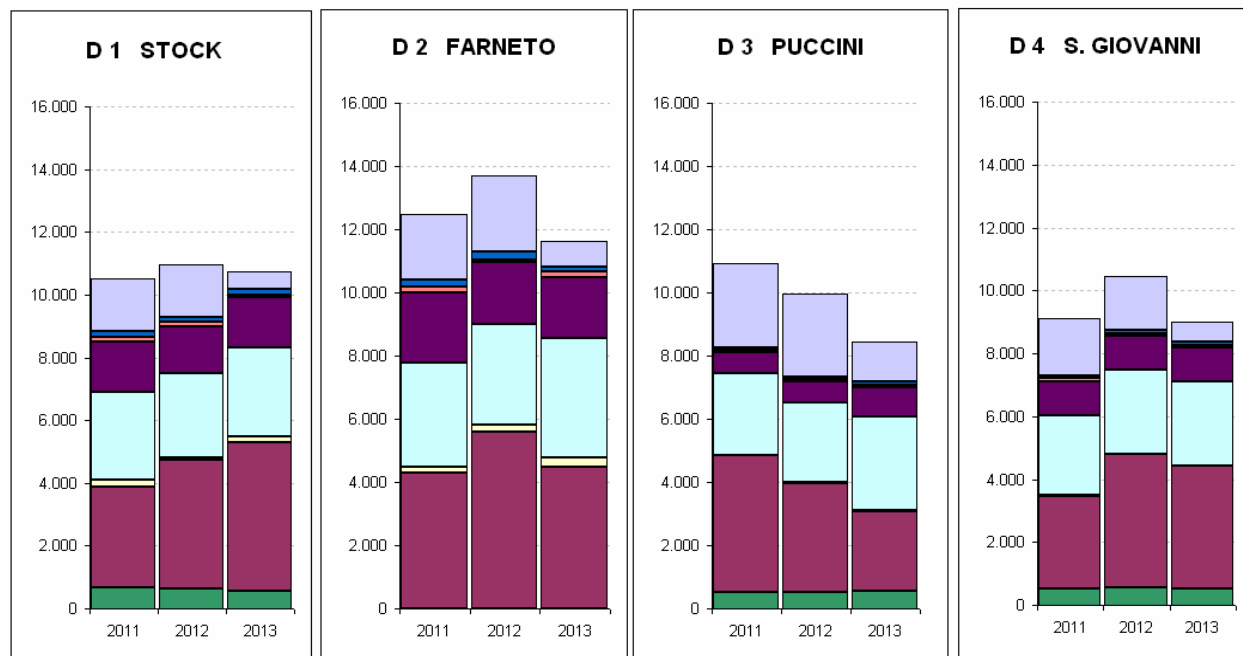
La tabella riporta anche i totali delle operazioni effettuate escluse quelle relative alle convenzioni internazionali, che hanno subito una consistente riduzione, a partire dal 1° luglio 2013, dovuta alla cessazione, delle procedure presso gli Sportelli amministrativi delle Aziende per i Servizi Sanitari per i cittadini italiani che si recano in Croazia.

 =DATO NON CONTEGGIATO

## Principali operazioni richieste ultimo triennio



### CONFRONTO OPERAZIONI RICHIESTE PER SEDE - 2011 - 2012 - 2013 - SEDI CON MAGGIORE AFFLUENZA



## SEDI CON MAGGIORE AFFLUENZA

### Andamento mensile 2011 – 2012 – 2013

