



UNICA

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI CAGLIARI

DOTTORATO DI RICERCA IN

FILOSOFIA, EPISTEMOLOGIA, SCIENZE UMANE

Ciclo XXXVI

TITOLO TESI

Comunicare la salute nelle istituzioni pubbliche: potenzialità delle strategie retoriche tra emozioni, persuasione e deontologia

Settore scientifico-disciplinare di afferenza

M-FIL/05

Presentata da
Supervisore/a

Dott. Fabrizio Meloni
Ptof.ssa Elisabetta Gola

Esame finale anno accademico 2022/2023
Tesi discussa nella sessione d'esame di luglio 2025

Indice

Indice	3
Introduzione.....	5
1 Ragione, corpo e sentimento	14
1.1 Emozioni e pregiudizio	14
1.2 L'interdipendenza tra mente e corpo	16
1.3 Il comportamento e la mente	18
1.4 La fallacia del Modello del teatro cartesiano.....	21
1.5 Le immagini mentali e la percezione.....	26
1.6 Come funziona il nostro cervello	32
2 Ragione e passioni	37
2.1 La dicotomia di Platone e la tesi di Aristotele	37
2.2 Le emozioni per epicurei e stoici	38
2.3 La ragione schiava delle passioni	41
2.4 La visione moderna di Spinoza	45
3 Cosa sono le emozioni	53
3.1 I giudizi di valore e la funzione di guida	53
3.2 Il valore cognitivo dei sentimenti.....	57
3.3 La costruzione delle emozioni.....	64
3.4 I punti critici della teoria di Barrett	68
3.5 Padroneggiare le emozioni	72
4 La comunicazione interpersonale.....	78
4.1 Teorie e primi modelli	78
4.2 Modelli dialogici	80
4.3 Analisi della conversazione e del discorso.....	82
5 La Sanità e le Emozioni: un'Analisi Integrata del Linguaggio e della Customer Satisfaction.....	87
5.1 La metodologia della ricerca.....	87
5.2 Metodologia: Dati Social e Customer Satisfaction.....	87
5.3 Cosa è la Customer satisfaction	88
5.4 Il Ruolo della Relazione nella Percezione della Qualità	91
5.5 Analisi del Net Promoter Score (NPS)	92
5.6 Il linguaggio emotivo sui social media e la dimensione emotiva della customer satisfaction.....	98
5.7 Digitalizzazione e personalizzazione dell'approccio comunicativo	100
5.8 Valorizzazione delle risposte "aperte" e dei feedback emotivi	101

5.9	La criticità della comunicazione digitale: linguaggio emotivo e engagement sui social	105
6	<i>Analisi del linguaggio emotivo nelle pagine Facebook delle aziende sanitarie.....</i>	108
6.1	Introduzione alla Ricerca e metodologia.....	108
6.2	Risultati della ricerca sui post social	112
6.3	L'esperienza dell'Urp digitale dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari	121
6.4	Le emozioni nella comunicazione sanitaria	122
6.5	Impatto della Sfera Emotiva nei Processi di Terapia e Cura	125
6.6	La rilevanza della sfera emotiva nel processo comunicativo.....	126
6.7	Social Media e Comunicazione Emotiva	128
	<i>Bibliografia.....</i>	131
7	<i>Appendice.....</i>	148

Introduzione

La comunicazione pubblica è fondamentale per consentire ai cittadini di avere un rapporto migliore e più utile con chi eroga i servizi pubblici. In sanità, la comunicazione è importantissima: anzi proprio il rapporto tra istituzioni sanitarie, operatori sanitari da un lato e i pazienti e le loro famiglie dall'altro, contribuisce in maniera determinante all'andamento positivo dei processi di cura. Di questo ne erano convinti già gli antichi greci.

Nell'Iliade di Omero è narrato l'episodio che possiamo considerare l'esempio del primo e fondante atto di relazione tra medico e paziente. Alberto Merini in "Euripilo e Patroclo. Saggio sulle attuali problematiche del rapporto del medico con il paziente" (Clueb, 1993), riflette proprio sulla funzione determinante della parola, logos, per i greci e per Omero. Prendiamo il XV libro dell'Iliade: durante una grande battaglia fra Troiani e Achei, nella quale questi ultimi stanno avendo la peggio anche a causa di un improvvido quanto nefasto intervento di Zeus, si assiste ad un incontro che presenta tutti quegli aspetti che caratterizzano una buona relazione terapeutica ed un corretto intervento: è l'episodio in cui si incontrano Euripilo e Patroclo. Euripilo è stato colpito da una freccia alla coscia e zoppicando si sta ritirando dalla battaglia quando incontra Patroclo che a sua volta sta correndo al campo dei greci per recuperare e portare in battaglia le bellissime armi di Achille e mutare così le sorti della battaglia stessa. Patroclo a quel punto vede Euripilo sanguinante e dolorante e – narra Omero – «ne ebbe pietà». Euripilo chiede aiuto a Patroclo, gli chiede, cioè, di condurlo al sicuro sulla nave, di togliergli la freccia e di detergergli la ferita con acqua tiepida, di spalmare i farmaci che alleviano il dolore, i buoni farmaci insegnatigli da Achille che li apprese, a sua volta, dal sapiente centauro Chirone.

Euripilo sapeva che Patroclo era a conoscenza dell'uso dei farmaci, ovvero dei rimedi naturali disponibili a quel tempo: egli si rivolse dunque a Patroclo con fiducia, per essere curato. Quest'ultimo, nonostante la confusione della battaglia e le pressioni dei concitati avvenimenti, rispose a Euripilo con la bella frase: «... non lascerò te, così sofferente». Disse questo «... e cingendolo al petto, condusse alla sua tenda il condottiero di eserciti (...) e qui lo mise a giacere, Patroclo, incise la

coscia con il pugnale ed estrasse la freccia acuta ed amara, poi con acqua tiepida deterse il sangue nero e spalmò, dopo averla spremuta, un'aspra radice che alleviava il dolore, ed essa gli tolse ogni pena».

Con le sue parole Patroclo accetta da una parte la “funzione salvifica del medico” e contemporaneamente si rivolge a Euripilo “in quanto uomo, persona che soffre” (Merini, 1993, p. 14). Patroclo, infine, assume su di sé la sofferenza del compagno, la sua angoscia, la sua paura della morte, e così facendo la attenua, la allevia e la rende supportabile. Il mezzo con cui questa operazione, vale a dire la presa in carico e la rassicurazione, può avere luogo sono al contempo le parole di Patroclo e le sue azioni (le parole “non lascerò te così sofferente” e il cingere al petto l'Eroe ferito, sostenerlo fisicamente e condurlo nella propria tenda per curarlo): è, in una parola, la comunicazione.

Dunque, Patroclo parla con il suo paziente, allevia le sue pene, rendendole supportabili e per farlo usa il linguaggio. Come testimonia Omero, è il senso della riflessione di Merini, l'atto medico è anche un atto di comunicazione con cui la presa in carico e la rassicurazione, può avere luogo. Comunicazione spiega Merini, sono, al contempo, le parole di Patroclo e le sue azioni.

Merini sottolinea che la relazione terapeutica non può essere ridotta a un semplice scambio tecnico tra un esperto e un paziente. Essa è, piuttosto, un incontro tra due soggetti: uno che soffre e uno che si prende cura. Il medico, come Patroclo, è chiamato a riconoscere l'altro nella sua vulnerabilità, a “parlare all'uomo che soffre” prima ancora che alla sua malattia. La malattia non è solo un evento biologico, ma un'esperienza che coinvolge l'identità, le relazioni e il senso della vita del paziente. Il medico deve essere in grado di ascoltare e accogliere questa dimensione, senza ridurla a un insieme di sintomi da eliminare.

Da molto tempo, dunque, si è consapevoli che l'atto medico è anche un atto di comunicazione. Solo con l'avvento della medicina moderna si sono modificati i fondamenti della disciplina: oggi l'oggetto dell'atto medico è l'atto tecnico di cura del corpo malato, del corpo composto da organi che si sono ammalati e che per questo hanno perso la loro funzionalità (Cavicchi, 2004).

La storia del rapporto tra medico e paziente è dunque lunga e per questo la letteratura che la riguarda è già molto ricca. Tale rapporto è stato infatti analizzato da punti di vista molto interessanti e soprattutto vari: dal punto di vista storico, ma anche antropologico e sociologico nonché, infine, dal punto di vista psicologico. Senza dilungarci sulla “tormentata storia del rapporto medico-paziente” (Shorter, 1986), è però importante fare un breve punto su alcune caratteristiche della medicina moderna, caratteristiche che possono fornire utili riferimenti per comprendere i cambiamenti in atto nella pratica medica, inclusi gli aspetti comunicativo-relazionali dell’incontro tra medico e paziente (Guizzardi, 2004; Cavicchi, 2004).

Innanzitutto, non possiamo non tener conto del costante progresso della tecnica e della tecnologia che ha determinato evidenti miglioramenti nella cura delle malattie. La medicina è diventata sempre più scientificamente e tecnicamente affidabile, consentendo la realizzazione di interventi un tempo impensabili, quali ad esempio il trapianto d’organi, gli interventi consentiti dall’ingegneria genetica e dalla microchirurgia.

A questo progresso è corrisposto, a livello organizzativo, un ripensamento delle modalità di erogazione dei servizi sanitari e delle modalità per amministrarli, modalità sempre più improntate ad un sapere medico “evidence based”: si tratta della cosiddetta aziendalizzazione, con i conseguenti cambiamenti riguardanti obiettivi e metodi e con l’introduzione dei principi di economicità, standardizzazione procedurale, parcellizzazione delle competenze, astrattezza dei ruoli e delle relazioni.

Ancora, e in parte in virtù di quanto è avvenuto in relazione a questi fattori, è andato modificandosi il rapporto specifico dei pazienti con l’intero apparato della medicina e delle professioni di cura. In particolare, sono andati sviluppandosi, negli ultimi anni, movimenti dei pazienti (evidente effetto di una sensibilizzazione collettiva verso il diritto alla salute) che presentano nuove e forti istanze riguardanti il genere di rapporto desiderato tra medico e paziente, più paritario e partecipativo. È quella esigenza di umanizzazione delle cure che nasce quasi come reazione all’iper-specializzazione della disciplina medica.

Questo cambiamento è perfettamente in linea con il diverso genere di rapporto, meno simmetrico (e viceversa più complementare), che in generale i consumatori di servizi sanitari hanno con gli erogatori di quei servizi. Un diverso tipo di rapporto ma soprattutto una diversa percezione ed esigenza, che ha a che vedere con una decisa “democratizzazione” dei rapporti tra utenti e aziende sanitarie, e che è influenzato, infine, da una nuova disponibilità e diffusione dell’informazione sanitaria attraverso i mezzi di comunicazione di massa: giornali, televisioni ma anche e soprattutto internet. Oggi la tecnica e la tecnologia, nonché le altre trasformazioni sociali e culturali hanno dunque modificato la relazione e la comunicazione tra tutti gli attori coinvolti nell’atto medico. Questo problema è talmente importante e sentito che moltissimi autori si sono occupati e si occupano di esso da molteplici punti vista (Parsons, 1951; Szasz e Hollender, 1956; Balint, 1970; Shorter, 1986; Merini, 1993; Benvenuti, 2000; Cavicchi, 2004; Manghi e Tomelleri, 2004). Ciò che soprattutto interessa a questo proposito sono le ripercussioni di questi cambiamenti epocali sulla pratica della medicina, sui vissuti e sugli agiti di medici e pazienti. Un’interessante quanto recente ricerca (Manghi e Tomelleri, 2004; Manghi, 2005) svolta con medici sia ospedalieri che territoriali ha consentito di rilevare, ad esempio, le immagini ed i vissuti che i medici hanno circa la propria professione e pratica professionale in relazione proprio a questi importanti cambiamenti sociali. Dallo studio emerge che il sistema oggi si confronta innanzitutto con l’incalzante progresso tecnologico e con il proliferare degli specialismi.

Questo continuo e straordinario progresso ha modificato infatti il modo di agire e di concepire la professione, nonché le aspettative dei pazienti e la loro domanda di “specialismi”, sempre più incalzante e irrealistica, domanda legata all’idea del controllo quasi onnipotente dei sintomi e delle patologie e dunque all’idea di vittoria sulla morte. Specialismi così esasperati inducono i pazienti a peregrinazioni da un medico all’altro e da un sapere ad un altro. In questo modo anche la comunicazione diviene, oltre che estremamente tecnica, molto frammentata. Molti medici, ma ancora di più i pazienti, sembrano pertanto soffrire della mancanza di un rapporto in cui possano essere ricomposti i frammenti (gi esami strumentali e obiettivi, le visite, le informazioni, le consulenze, etc.) dei vari specialismi. Questo compito

spetta soprattutto al medico che si trova così a contenere le ansie di pazienti frastornati e a indirizzarli nelle varie fasi del processo di cura (Manghi e Tomelleri, 2004).

I processi di aziendalizzazione che hanno coinvolto gli ospedali italiani sono vissuti dai medici come ulteriori ostacoli alla pratica professionale e alla comunicazione con il paziente. «I risultati positivi dell'aziendalizzazione – riduzione delle liste d'attesa, abbreviazione delle degenze, diffusione dei protocolli di cura, contenimento degli sprechi, prime forme di assistenza integrata sul territorio, ecc. – hanno portato con sé una forte intensificazione dei ritmi di lavoro, una mole crescente di adempimenti amministrativi e un progressivo “sfilacciamento” dei rapporti» (Manghi e Tomelleri, 2004, p. 51).

Il maggior controllo tecnico e amministrativo sui vari segmenti dei processi di cura alimenta pertanto, forse paradossalmente, le difficoltà relazionali e comunicative. Il medico anche in questo ambito sembra ricoprire un ruolo di mediatore e di guida per il paziente in un ambiente eccessivamente complesso nel quale i pazienti possono disorientarsi e che rischia al contempo di svincolare la performance e la scelta dalle personali capacità cliniche del medico e dalle sue competenze decisionali.

Un altro fenomeno che ha modificato e sta modificando la pratica della medicina e il rapporto tra medico e paziente è la crescente sensibilizzazione collettiva verso il diritto alla salute a cui si è già accennato. Sempre più i pazienti vivono la salute e la cura come un diritto di ciascuno e questo ha un forte impatto sul rapporto di fiducia che si crea tra medico e paziente (specie laddove questo diritto venga espresso in termini di sfida al medico o come espressione di sfiducia nei suoi confronti, e laddove esso esprima attese irrealistiche e aspettative irraggiungibili). La fiducia nel medico non è più un qualcosa di dato a priori e di scontato: essa viene oggi negoziata in una relazione paritaria tra medico e paziente che non era prevista dal modello medico tradizionale e socialmente condiviso.

la diffusione dell'informazione biomedica di massa ha modificato ulteriormente e profondamente i rapporti tra medici e pazienti. Questi ultimi sono vissuti dai primi

come più informati di un tempo e dunque come più esigenti per ciò che riguarda le informazioni che essi richiedono e che talvolta “esigono”. Il medico non si sente più guardato come da una posizione subordinata dal paziente e questi richiede ora al medico notevole impegno, tempo, formazione. La possibilità dei pazienti di accedere a informazioni attraverso trasmissioni televisive, pubblicazioni periodiche e siti internet dedicati ai temi della salute viene percepita come un processo incalzante che rapidamente modifica modalità consolidate di relazione (Manghi e Tomelleri, 2004). I medici si sentono dunque sempre più come attori che reagiscono ai mutamenti intervenuti nei loro pazienti, pazienti che hanno nel frattempo acquisito controllo sulle informazioni biomediche.

La minaccia forse è percepita in modo ancora più forte dal momento che i media sembrano essere al di fuori del controllo della classe medica e agire invece in autonomia, un’ autonomia tuttavia non professionale, vissuta spesso come confusiva anziché informativa. Il medico in questa situazione è chiamato a “correggere” le eventuali informazioni e immagini distorte formatesi nel paziente e a farlo mediante un lavoro di relazione (e di comunicazione) vissuto spesso dal medico come psicologicamente difficile e defatigante (Manghi e Tomelleri, 2004).

Alla luce di tutti questi cambiamenti, avvenimenti, nuove mode e nuovi modi di rappresentarsi ci chiediamo in particolare quale funzione abbia oggi la comunicazione tra medico e paziente rispetto al processo di cura. Si tratta di un elemento accessorio, specialismo tra gli specialismi, o è piuttosto ancora fondamento (ancorché misconosciuto) di quell’incontro? Quali sono le rappresentazioni incrociate degli attori di questo incontro e come esse si costruiscono, si influenzano, si modificano reciprocamente? Come fanno medico e paziente a riconoscere le loro rispettive istanze (che sembrano essersi sempre più allontanate)? Che peso essi attribuiscono oggi alle loro reciproche e differenti (talvolta divergenti) aspettative, timori, pregiudizi, idee, desideri? In un certo senso, come si svolgerebbe oggi la conversazione di Euripilo e di Patroclo? Parlerebbero ancora la stessa lingua? Agirebbero nello stesso modo? Nel panorama culturale attuale esistono diverse posizioni teoriche e diversi approcci allo studio della relazione, e dunque della comunicazione, in medicina. Ognuno di essi consente di individuare e comprendere aspetti diversi di quella stessa relazione, delle sue basi,

dei processi implicati. E lo fa partendo da differenti implicazioni e con differenti metodologie.

È evidente che la prospettiva sistemico-relazionale, ed in particolare i contributi socio-costruzionisti forniti in quest'ambito dagli studiosi della relazione e della comunicazione, consentano di descrivere aspetti di tale relazione che altri approcci invece non riescono a rilevare. Le emozioni e la fiducia non sono affatto secondarie nel processo comunicativo perché giocano un ruolo determinante nel linguaggio e nell'argomentazione (Ervas F., Rossi M.G., Gola E., 2015).

Questa ricerca indaga su quanto le emozioni siano fondamentali nella comunicazione pubblica e della salute. Per farlo vengono non solo esaminate le teorie della comunicazione e dell'argomentazione ma vengono approfonditi in particolare il rapporto con le emozioni, il ruolo dei social e il linguaggio e i suoi effetti in particolare nella comunicazione moderna.

L'elemento di innovazione nel campo della comunicazione in ambito sanitario è proprio l'approfondimento del ruolo delle emozioni e l'indagine su come questa possa (e debba) influire nel miglioramento dei processi di terapia, cura e più in generale nel rapporto tra istituzioni sanitarie e utenti, anche nella comunicazione pubblica gestita attraverso media tradizionali e soprattutto digitali, quali i social network (Boccia Artieri, 2012 e 2019).

La questione viene affrontata da un punto di vista teorico ed empirico, in quanto presenta dei punti critici che la rendono controversa. Oltre a chiarire cosa si intende per emozioni quando si parla di comunicazione in ambito sanitario, ossia un ambito al crocevia tra comunicazione scientifica, comunicazione pedagogica, psicologia, ma anche linguistica, filosofia della mente e sociologia dei processi comunicativi, è sotteso al ricorso alle emozioni nella comunicazione il problema etico legato al confine tra la verità, la seduzione e l'inganno. La divisione netta che in filosofia si trova sin da Platone, per cui le emozioni presentano una natura intrinsecamente irrazionale, ci porta a pensare le emozioni come opposte al ragionamento, ma anche alla verità, in quanto le reazioni emotive possono offuscare la nostra capacità

valutativa e contrastare i processi cognitivi basati su una razionalità di natura logico-formale.

Come precisa Maria Grazia Rossi (2013) le emozioni, essendo caratterizzate da un forte elemento di passività sembrano “ostacolare la (presunta) purezza logica di quella razionalità in cui il senso comune individua, di frequente, l’orgoglio e il vanto della specie umana”. Proprio questa idea, tuttora diffusa nell’immaginario sociale, fa sì che la comunicazione delle pubbliche amministrazioni sia modellata su un concetto di razionalità non contaminata da elementi di emozionalità.

La ricerca indaga su come oggi, consapevoli dei limiti di questa dicotomia (Piazza, 2004; Gola, Mottola, 2019) e del fatto che le emozioni, invece, intervengono in modo rilevante nei processi di ragionamento e decisionali che siamo chiamati in continuazione a mettere in atto (Damasio, 1995; Goleman, 1995; Rossi, 2013), si possa invece adottare una diversa prospettiva, in cui le emozioni entrano in gioco per potenziare l’efficacia della comunicazione in ambito medico-sanitario e più generalmente nella comunicazione del settore pubblico.

In particolare, ci proponiamo di capire se una comunicazione pubblica efficace possa far ricorso a strumenti retorici e elementi emotivi nel rispetto della correttezza e veridicità dei contenuti e senza correre rischi etici. La domanda di ricerca è proprio questa: nella comunicazione pubblica e in quella sanitaria è possibile, e in che modo, far ricorso agli strumenti retorici e alle emozioni in modo contemporaneamente utile rispetto all’efficacia ed eticamente corretto rispetto ai rischi legati alla manipolazione e all’inganno? Si tratta di un approccio indubbiamente innovativo rispetto allo stato dell’arte attuale con possibili importanti ricadute sul sistema pubblico e sanitario e un vantaggio per i cittadini. L’approccio metodologico è sia teorico che empirico.

Da un punto di vista teorico viene fatta una ricognizione del quadro concettuale delineato sommariamente nello stato dell’arte, per creare il background teorico filosofico sulla relazione tra comunicazione, efficacia, verità ed emozioni da un lato e per ricostruire l’immaginario e i processi sociali legati all’ambito medico dall’altro.

Per quanto riguarda l'indagine empirica vengono analizzati in particolare il linguaggio dei post pubblicati da aziende pubbliche e in particolare sanitarie sui propri profili social (Facebook e Instagram), analizzando le reazioni dei cittadini. Partendo da queste basi, la ricerca approfondisce gli elementi della retorica e le emozioni, misurando - con interviste e questionari standard e non standard - le reazioni dei cittadini a un tipo di comunicazione innovativa.

I risultati della ricerca mostrano che le emozioni, come evidenziato già nell'etica stoica, implicando sempre il riferimento a un oggetto e la valutazione della sua importanza, giocano un ruolo rilevante nell'indurre gli esseri a modificare i propri modelli comportamentali (Salerno 2018). Ed è proprio questo, a nostro avviso, l'obiettivo di una buona (e sana) comunicazione pubblica.

Se questo è vero in generale, è interessante capire come, nello specifico, un linguaggio più attento alle emozioni possa migliorare la comunicazione pubblica e sanitaria, creando un rapporto più solido e forte tra organizzazione e cittadini, tra operatori sanitari e pazienti. La ricerca indaga in questa direzione per trovare evidenze scientifiche che avvalorino queste teorie e rafforzino proprio questa tesi: abbandonati i pregiudizi nei confronti della sfera emotiva e dei suoi controversi rapporti con razionalità e verità, individuare il modo di intraprendere una nuova strada in cui l'uso delle emozioni riacquisti il suo fondamentale contributo verso il successo comunicativo.

Saper usare le emozioni avrebbe un'importante e immediata ricaduta positiva nella comunicazione pubblica, in particolare facilitando il rapporto tra sistema sanitario e cittadini, migliorando la percezione che essi hanno delle strutture e degli operatori che ci lavorano.

1 Ragione, corpo e sentimento

1.1 Emozioni e pregiudizio

Nei confronti delle emozioni c'è un pregiudizio che arriva da lontano. E, in effetti, tutti i luoghi comuni tendono a scindere in maniera netta la mente dalle pulsioni emozionali. Un rapporto stretto, quello tra ragione ed emozione, ma anche problematico, nella misura in cui queste due entità vengono messe in relazione o in contrapposizione.

La tesi di questa ricerca è che in realtà, come è già stato ampiamente dimostrato (Damasio 1994; Nussbaum 2001), non solo non ci sia alcun tipo di contrapposizione tra ragione ed emozioni, ma che le emozioni incidono in maniera talmente rilevante nella percezione da essere determinanti nella percezione della realtà e dell'attività di ragionamento.

Nel corso dei secoli si è a più riprese discusso di “anima e “corpo” e del rapporto che li lega e in ambito filosofico ci si è interrogati cercando di dare una risposta a questo problema. Una questione non da poco, come insegna la storia del pensiero. La comprensione della relazione tra anima e corpo ha costituito uno dei temi fondamentali della filosofia, fin dalle sue origini. Come è noto, Platone è stato il primo a delineare una teoria dualistica, basata sull'assoluta distinzione tra anima e corpo. L'anima, nella concezione platonica, è immortale e trascendente, risiedendo nell'Iperuranio prima di incarnarsi nel corpo. Quest'ultimo viene concepito come un mero “contenitore” dell'anima, privo di autonomia ontologica. Tale visione metafisica esalta l'anima quale principio vitale e conoscitivo superiore, relegando il corpo a una dimensione inferiore.

Aristotele si oppone risolutamente a questa prospettiva, proponendo una concezione monistica, secondo la quale l'anima è strettamente connessa al corpo. Per Aristotele, l'anima non è una sostanza separata, bensì la forma che conferisce vita al corpo; è la

capacità intrinseca dell'organismo che consente le funzioni vitali, come il nutrimento, la sensazione e il pensiero. L'anima aristotelica, dunque, non può esistere indipendentemente dal corpo, ma è la sua attuazione.

Con Cartesio, si assiste a una svolta teorica radicale che introduce un dualismo ontologico tra *res cogitans* e *res extensa*. La "dualità" cartesiana si fonda sulla distinzione tra la sostanza pensante, immateriale e autonoma, e la sostanza materiale, che opera secondo leggi meccaniche. Gli animali, per Cartesio, rappresentano un esempio paradigmatico di esseri viventi privi di pensiero, la cui attività è riducibile a una disposizione organica. L'uomo, al contrario, possiede una mente pensante che sfugge a una spiegazione puramente meccanicistica.

Nel celebre argomento del "Cogito ergo sum", Cartesio pone l'esistenza del pensiero come fondamento incontrovertibile della conoscenza. Dubitare di tutte le cose, incluse le realtà corporee, implica l'esistenza del soggetto pensante, poiché il dubbio è un atto del pensiero. Da ciò deriva l'indipendenza ontologica della mente rispetto al corpo, rafforzata dall'argomento delle proprietà disparate: la mente è immateriale e pensante, mentre il corpo è materiale ed esteso. Essendo proprietà incompatibili, mente e corpo non possono appartenere alla medesima sostanza.

Questa concezione dualistica cartesiana ha influenzato profondamente la filosofia moderna, aprendo il dibattito su questioni cruciali come la natura della coscienza, l'interazione mente-corpo e il rapporto tra materia e pensiero¹.

Ma in realtà, come spiega efficacemente Antonio Damasio nel suo "L'errore di Cartesio", questa argomentazione è fallace o quantomeno discutibile. La separazione tra mente e corpo, proposta da Cartesio, è un errore

¹ Cartesio, Discorso sul Metodo, parte V.

in quanto la mente non è un'entità indipendente dal corpo, ma è il prodotto del cervello. Tanto è vero questo che le emozioni e i sentimenti, che sono radicati nel corpo, influenzano il nostro modo di pensare e di agire.

È in questo senso che possiamo definire le emozioni come “intelligenti” (Nausbaum 2001), in quanto sono una sorta di road map del nostro ragionamento. Su questa argomentazione torneremo più avanti, però sin d'ora è bene precisare che le emozioni sono fondamentali in ogni nostro agire e nella percezione che si ha del mondo. E questo ha un impatto sui comportamenti e, dunque, sulla comunicazione tra gli individui.

L'argomentazione del “Cogito ergo sum” è contestabile in quanto non è affatto vero che l'unica cosa che possiamo conoscere con certezza sia la nostra esistenza in quanto siamo in grado di dubitare di tutto: il dubbio stesso è un processo che richiede il corpo, in quanto implica l'attivazione di determinate aree del cervello necessarie per ragionare e formulare pensieri (Damasio 1998)². Dunque, l'esistenza del pensiero non può essere considerata una prova indipendente dell'esistenza di una mente immateriale separata dal corpo.

1.2 L'interdipendenza tra mente e corpo

Damasio nel suo ragionamento spiega che se è vero che la ragione umana dipende dal funzionamento cooperante di vari sistemi cerebrali che operano in sinergia attraverso molti livelli di organizzazione neuronica, è evidente che non esiste un unico centro di elaborazione ma il lavoro combinato e contemporaneo dei vari stati cerebrali. Secondo Damasio «nell'edificio neurale della ragione, i livelli più bassi sono gli stessi che regolano l'elaborazione delle emozioni e dei sentimenti, insieme con le funzioni somatiche necessarie per la sopravvivenza dell'organismo [...] I livelli più modesti del nostro organismo fanno parte del ciclo della ragione superiore».

L'interdipendenza di livelli “alti” e “bassi”, non degrada i primi e non li destituisce dal loro ruolo: «Il fatto che l'agire in accordo con un principio

² Damasio, A. (1994). *L'errore di Cartesio*, Milano, Adelphi, p. 20.

etico richieda la partecipazione di connessioni semplici nel nucleo encefalico non immiserisce il principio stesso»³. Insomma, associare un'emozione a un particolare stato neurofisiologico non diminuisce il valore della mente umana così come dei sistemi cerebrali più evoluti quali le corteccie prefrontali. «Dovrebbe essere proprio vero il contrario: il nostro senso di meraviglia dovrebbe aumentare, dinanzi agli intricati meccanismi che rendono possibile tale magia».⁴

In effetti è esattamente così e, per quanto possa apparentemente sorprendere, la mente esiste all'interno e per un organismo integrato: le nostre menti non sarebbero quello che sono se non fosse per l'azione reciproca di corpo e cervello che rileviamo nel corso dell'evoluzione, durante lo sviluppo dell'individuo e nel momento presente. Un'interconnessione che ci fa presupporre che «la mente dovette prima essere per il corpo, o non sarebbe potuta essere». Sulla base del riferimento che il corpo fornisce con continuità, la mente può allora avere a che fare con molte altre cose, reali e immaginarie.⁵

Come rileva Damasio, questa tesi appare più convincente di quella cartesiana. E ne derivano alcuni enunciati: 1) il cervello umano e il resto del corpo costituiscono un organismo non dissociabile, integrato grazie all'azione di circuiti regolatori neurali e biochimici interagenti (che includono componenti endocrini, immunitari e nervosi autonomi); 2) l'organismo interagisce con l'ambiente come un insieme: l'interazione non è del solo corpo né del solo cervello; 3) i processi fisiologici chiamati "mente" derivano dall'insieme strutturale e funzionale, piuttosto che dal solo cervello: soltanto nel contesto dell'interagire di un organismo con l'ambiente si possono comprendere appieno i fenomeni mentali. Il fatto che l'ambiente sia, in parte, un prodotto dell'attività stessa dell'organismo, sottolinea la complessità delle interazioni che bisogna tenere in conto.

Damasio spiega che quando si parla di cervello e di mente, non è consuetudine fare riferimento agli organismi. Di fronte all'evidenza che la

³ Ibidem

⁴ Ivi p. 23

⁵ Ivi, p. 24

mente scaturisce dall'attività dei neuroni, si discute solo di questi, come se il loro funzionamento potesse essere indipendente da quello del resto dell'organismo. In realtà è proprio vero il contrario. L'interdipendenza tra mente e corpo non solo rafforza l'idea che l'argomentazione dualista sia fallace ma anche che il prodotto della nostra mente sia il risultato dell'attività di diversi componenti separati, che nella loro unione riescono a realizzare attività che altrimenti, singolarmente, non sarebbero riusciti a realizzare.

Sono sostanzialmente tre i principi cardine della teoria di Damasio. Uno, lo abbiamo visto sopra, interessa la fisiologia del sistema cerebrale. Un altro, riguarda la relazione tra emozioni e ragione. Sentimenti ed emozioni sono «indispensabili per la ragione» e «ci conducono al luogo appropriato di uno spazio decisionale nel quale possiamo fare bene operare gli strumenti della logica».⁶ Sostanzialmente, le emozioni prendono per mano il nostro ragionamento e ci aiutano a decidere. Il meccanismo mentale non può fare a meno del sentimento, che diventa dunque indispensabile ed elemento fondamentale del nostro modo di comportarci e di agire.

Pensiamo, ad esempio, a come ci comportiamo quando una persona di cui non ci fidiamo e per cui non proviamo simpatia ci dice o consiglia qualcosa. La nostra mente si interroga immediatamente sul perché di quelle parole, cosa mai si nasconderà dietro quel consiglio. Viceversa, se quelle stesse parole vengono pronunciate da qualcuno di cui ci fidiamo, il meccanismo mentale è opposto: siamo aperti e in qualche maniera più positivi. Dunque, i nostri comportamenti e le conseguenti decisioni sono evidentemente influenzati dai sentimenti e dalle emozioni. E se questo è vero, è chiaro che ragione ed emozioni non solo non sono separati ma sono interdipendenti e si implicano a vicenda.

1.3 Il comportamento e la mente

Il secondo principio concerne la nuova visione della relazione tra sentimenti e corpo e quindi tra cervello, emozioni e corpo. Damasio definisce il

⁶ Ibidem p. 19

sentimento come «la percezione diretta del corpo» che attraverso segnali “viscerali” comunica direttamente con il cervello che crea immagini e le rielabora sotto forma di pensiero: «Lo stato qualificante del corpo, positivo o negativo, è accompagnato e costruito da una corrispondente modalità di pensiero».⁷

I sentimenti, in definitiva, sono una finestra attraverso cui poter cogliere in diretta i meccanismi biologici e il corpo è il «riferimento base» per la costruzione interiore del mondo e della soggettività, oltre che elemento attivo di tutte le nostre esperienze. La mente è dunque prima di tutto per il corpo, dentro il corpo e con il corpo. Cervello umano e corpo sono dunque un «organismo non dissociabile, integrato grazie all'azione di circuiti regolatori neurali e biochimici interagenti» (p. 24). Tale organismo interagisce con l'ambiente come un insieme e la “mente” che risulta dai vari processi fisiologici dipende dall'interazione dell'intero organismo corpo-cervello con l'ambiente. E, come dice Damasio, «l'anima respira attraverso il corpo, e la sofferenza, che muova dalla pelle o da un'immagine mentale, avviene nella carne».⁸

In sintesi, possiamo dire che: i sentimenti e le emozioni sono indispensabili guide per la ragione; corpo e cervello sono un organismo unico indissociabile e come tale si comporta nella relazione con l'ambiente e nelle risposte che attua attraverso il pensiero; nel sistema cerebrale livelli “alti” e “bassi” cooperano insieme e tale unità rafforza la meraviglia e la complessità cerebrale.

Come sottolinea Damasio, «non tutti gli atti comandati da un cervello sono deliberati». In realtà, è corretto presupporre che la gran parte delle azioni provocate dal cervello, compiute in un momento qualsiasi, non lo sia affatto. Secondo il neuroscienziato, si tratta di risposte, uno stimolo convogliato da un neurone che porta un altro neurone ad agire.⁹

⁷ Ivi p. 22

⁸ Ivi p. 25

⁹ Ivi p. 140-142

Nell'elaborazione teorica di Damasio, non tutti gli organismi con un comportamento hanno una mente. Infatti, via via che gli organismi acquisivano complessità sempre maggiore, le azioni "provocate dal cervello" richiedevano più elaborazione intermedia: «Tra il neurone di stimolo e il neurone di risposta venivano interpolati altri neuroni, e così venivano allestiti circuiti paralleli diversi; ma non ne seguì che l'organismo dotato del cervello più complicato dovesse avere una mente». I cervelli, secondo Damasio, «possono presentare molti stadi intermedi nei circuiti che collegano stimolo e risposta, e tuttavia non avere menti, se non soddisfano una certa condizione essenziale: la capacità di dispiegare immagini internamente e di ordinarle in un processo chiamato pensiero». Immagini che non sono soltanto visive: vi sono anche "immagini sonore", "immagini olfattive", ecc.

L'elaborazione teorica di Damasio, secondo cui tutto ciò avvalorerebbe la tesi secondo la quale, come affermato poco sopra, non tutti gli organismi con comportamento hanno una mente, è convincente anche se ha certamente qualche punto debole. Secondo questa teoria non tutti gli organismi con comportamento presentano fenomeni mentali, cioè non tutti hanno cognizione, cioè processi cognitivi. Secondo Damasio, alcuni organismi hanno sia comportamenti sia cognizione; alcuni presentano azioni intelligenti ma nessuna mente: non sembra esservi alcun organismo che sia dotato di mente e non manifesti azione. Per Damasio, allora, «avere una mente significa questo: un organismo forma rappresentazioni neurali che possono divenire immagini, essere manipolate in un processo chiamato pensiero e alla fine influenzare il comportamento aiutando a prevedere il futuro», a pianificare di conseguenza e a scegliere la prossima azione. Damasio lo spiega così:

Qui sta il centro della neurobiologia, secondo la mia concezione: il processo tramite il quale le rappresentazioni neurali, che consistono di modificazioni biologiche create in un circuito neuronico dell'apprendimento, diventano immagini della nostra mente; il processo che consente a invisibili modificazioni microstrutturali dei circuiti neuronici (nei corpi cellulari, dei dendriti, negli assoni e nelle sinapsi) di diventare una

rappresentazione neurale, e questa a sua volta diviene un'immagine che ciascuno di noi avverte come propria.¹⁰

In prima approssimazione, secondo il neuroscienziato, la funzione generale del cervello è quella di essere informato su ciò che avviene nel resto del corpo, su ciò che avviene nel cervello stesso, e sull'ambiente che circonda l'organismo, in modo che tra organismo e ambiente si possa raggiungere un adattamento adeguato e propizio alla sopravvivenza. Secondo una prospettiva evoluzionistica, non è vero il contrario: se non ci fosse stato corpo, non ci sarebbe stato cervello. E Damasio spiega che di organismi semplici dotati di corpo e di comportamento, «ma non di cervello o di mente, ce ne sono ancora, e tanti: anzi, in realtà sono di molti ordini di grandezza più numerosi degli esseri umani. Basta pensare ai molti batteri come *Escherichia coli* che vivono beati dentro ciascuno di noi».¹¹

1.4 La fallacia del Modello del teatro cartesiano

Ma se è vero che c'è integrazione tra sentimento e ragione, esiste un luogo nel nostro cervello dove confluiscono tutte queste “sensazioni”? Si tratta di una questione dibattuta sia a livello filosofico sia neuroscientifico. Damasio, ad esempio, rileva che sia opinione diffusa,

«tra quanti amano pensare a come lavora il cervello, che le molte fila dell'elaborazione delle sensazioni di cui la mente fa esperienza (suoni e visioni, sapore e aroma, forma e aspetto superficiale) rientrano tutte in un'unica struttura cerebrale: sarebbe un po' come ritenere che ciò che sta assieme nella mente stia assieme, in un unico luogo, anche nel cervello, e che lì si fondano i differenti aspetti sensoriali. Questa metafora, piuttosto comune, richiama l'idea di un grande schermo per cinemascope, attrezzato per una rutilante proiezione in technicolor con sonoro

¹⁰ Ivi p. 141

¹¹ Ivi p. 142

in stereofonia, e magari anche una pista per gli odori e i profumi»¹².

Della questione si è occupato anche Daniel Dennett che è assai critico nei confronti della tendenza, diffusa tra i ricercatori, a pensare che i sistemi percettivi forniscano "segnali in ingresso" a una qualche area centrale del cervello, la quale, a sua volta, utilizzi tali segnali per impartire comandi relativamente periferici che controllano i movimenti del corpo¹³. Questo modello presuppone l'esistenza di un centro nel cervello verso il quale tutti i segnali convergono dando luogo al fenomeno della coscienza.¹⁴

Dennett chiama questa concezione "Modello del Teatro Cartesiano" poiché andrebbe appunto fatta risalire a Cartesio, dove si afferma l'esistenza di un ordine, di una linea d'arrivo in una parte definita del cervello, secondo la quale l'ordine d'arrivo in quel punto corrisponde all'ordine con cui le esperienze "si presentano" al soggetto, poiché ciò che accade lì è precisamente ciò di cui diveniamo coscienti.¹⁵

Dennett riflette sul fatto che noi non abbiamo esperienza diretta di quanto avviene sulla nostra retina, nelle nostre orecchie, sulla superficie della nostra pelle. Nella nostra effettiva esperienza, in realtà, rientra soltanto il prodotto finito di questi diversi processi di interpretazione.¹⁶

Dennett riporta alcune situazioni sperimentali che mostrano come possiamo essere ingannati da ciò che appare. Ad esempio, dati due fenomeni collegati tra loro in rapida successione, in certi casi accade che nel nostro vissuto soggettivo il secondo influenzi il primo ancor prima di essersi verificato. Fenomeni del genere, osserva Dennett, sono piuttosto difficili da spiegare per mezzo della concezione che collega i contenuti di coscienza con l'arrivo di segnali in un determinato punto. Infatti, l'unica spiegazione razionalmente accettabile è che la percezione dei due eventi sia il risultato di

¹² Ibidem p. 147

¹³ Daniel Dennett, *Coscienza. Che cos'è?*, Rizzoli, Milano, 1993, pag. 51

¹⁴ Ibidem pag. 52

¹⁵ Ibidem pag. 125

¹⁶ Ibidem pag. 131

una rielaborazione successiva. Le due esperienze distinte non fanno a tempo ad essere colte dalla coscienza come tali o, se ciò accade, esse vengono subito "spazzate via dalla memoria e sostituite da un documento falsificato" che ci presenta l'influenza del secondo evento sul primo come qualcosa di operante sin dall'inizio.¹⁷

Alla luce di questi indizi sperimentali, Dennett giunge a concludere che non esiste un luogo centrale, un Teatro Cartesiano dove "tutto converge" per essere esaminato da un osservatore privilegiato.¹⁸ La coscienza non sarebbe quindi una questione d'arrivo a un determinato luogo cerebrale, quanto piuttosto di attivazione che supera una certa soglia sull'intera corteccia o su larga parte di essa.¹⁹

Al posto del Teatro Cartesiano, in cui opera un flusso lineare di processi che si succedono in maniera ordinata e sequenziale, Dennett propone il sistema delle Molteplici Versioni, costituito da un certo numero di circuiti in stretta interconnessione tra loro, che operano in parallelo.²⁰ Secondo questa concezione, l'unità dell'esperienza cosciente non viene ottenuta riconducendo l'attività dei diversi moduli in cui può essere idealmente suddivisa la corteccia cerebrale a un centro finale, che agisce da "collettore", bensì deriva dal loro funzionamento strettamente integrato e interdipendente.²¹ In questa prospettiva, il "Sé", l' "Io" a cui ciascuno di noi fa riferimento, si rivela essere soltanto una valida astrazione, una funzione teorica, piuttosto che un osservatore interno con il compito di raccogliere messaggi che provengono dalle varie zone del cervello.²²

Il passo successivo discende quasi come una logica conseguenza. Se il Sé, sottolinea Dennett, è soltanto il Centro di Gravità Narrativa, e se tutti i fenomeni della coscienza umana rappresentano soltanto i prodotti dell'attività di una macchina virtuale realizzata con connessioni variamente modificabili

¹⁷ Ivi pag. 142

¹⁸ Ivi pag. 286

¹⁹ Ivi pag. 189

²⁰ Ivi pag. 282

²¹ Ibidem

²² Ivi pag. 480

del cervello umano, allora, in linea di principio, un robot opportunamente "programmato" con un cervello costituito da un calcolatore al silicio, sarebbe cosciente, avrebbe un sé.²³

Dennett osserva che molte persone trovano molto poco credibile che un robot possa essere cosciente; esse sono portate a considerare tale ipotesi come una pura e semplice assurdità.²⁴

Effettivamente è piuttosto difficile immaginare come un calcolatore o una qualsiasi macchina cibernetica possa sviluppare la coscienza. Come potrebbe un complicato ammasso di circuiti che elaborano informazioni su chip al silicio equivalere alle esperienze coscienti? In realtà, secondo Dennett, è altrettanto difficile immaginare come un cervello umano organico possa sostenere la coscienza. Come potrebbe un complicato ammasso di interazioni elettrochimiche tra miliardi di neuroni equivalere alle esperienze coscienti?²⁵

Se non riusciamo a immaginare come un sistema complesso (biologico o artificiale) possa albergare al suo interno i fenomeni della coscienza, possa vivere le esperienze su di sé proprio come noi le viviamo, possa comprendere il senso di una frase allo stesso modo in cui noi lo comprendiamo, ciò dipende, secondo Dennett, dal fatto che ci limitiamo ad immaginare un caso troppo semplice.²⁶ In realtà si tratta di una prospettiva filosofica interessante, soprattutto ora che si lavora tanto allo sviluppo e all'integrazione dell'intelligenza artificiale e del Metaverso. Ipotizzando che la tesi di Dennett sia corretta potremo arrivare a dei sistemi che non solo ragionano come o forse meglio dell'essere umano, ma addirittura che sviluppano emozioni e sentimenti esattamente come gli esseri umani. Un azzardo, dai risvolti etici non indifferenti.

Si tratta di una questione che a molti spaventa. Secondo Dennett, il motivo è che siamo noi stessi a limitarci. Tanto è vero che già ora, grazie proprio all'intelligenza artificiale, le macchine interpretano e comprendono il

²³ Ivi

²⁴ Ibidem pag. 481

²⁵ Ibidem pag. 482

²⁶ Ivi

senso di una frase andando al di là della semantica, ma sconfinando nella pragmatica.

È interessante notare come, per Dennett, la qualità dell'essere coscienti derivi unicamente da un certo tipo di organizzazione funzionale,²⁷ e non dal fatto che si abbia a che fare con un cervello organico piuttosto che con un cervello costituito da un calcolatore elettronico. Egli non trova una differenza sostanziale tra le due realizzazioni, essendo le loro attitudini legate all'insieme dei processi fisici che si svolgono in esse e non al materiale con cui sono costruiti. Non ci sarebbe altro da considerare, poiché le esperienze coscienti si identificano totalmente con gli eventi portatori di informazione al loro interno.²⁸

Daniel Dennett ha sempre sostenuto una visione funzionalista della mente: ciò che conta non è il substrato fisico (biologico o artificiale), ma il tipo di processi che vengono eseguiti. In questa prospettiva, un sistema artificiale potrebbe, in linea di principio, esibire comportamenti intelligenti se implementa le stesse funzioni cognitive di un essere umano. Nel suo libro *Brainchildren* (1998), Dennett esplora il potenziale dell'IA come “figli della mente”, ovvero estensioni artificiali delle nostre capacità cognitive. Tuttavia, egli distingue chiaramente tra simulazione dell'intelligenza e coscienza autentica.

Uno dei punti centrali della filosofia di Dennett è che la coscienza, anche negli esseri umani, è in parte un'illusione: un insieme di rappresentazioni e narrazioni interne che ci fanno apparire a noi stessi come agenti consapevoli. In un recente dialogo simulato pubblicato postumo, Dennett (o meglio, una sua simulazione) afferma che le AI non sono consapevoli, ma appaiono tali agli altri. Gli esseri umani, invece, appaiono coscienti anche a se stessi, grazie a un meccanismo narrativo interno.

²⁷ Daniel Dennett, *Brainstorms*, Adelphi, Milano, 1991, pag. 274

²⁸ Daniel Dennett, *Coscienza. Che cos'è?*, cit., pag. 511

Dennett è stato critico verso l'idea di una "intelligenza artificiale forte", ovvero la convinzione che un computer possa diventare cosciente nel senso umano del termine. Secondo lui, è più corretto dire che la mente umana è modellata sul funzionamento del computer, e non il contrario. Questo ribalta la prospettiva tradizionale: non è l'IA che deve imitare la mente, ma è la mente che può essere spiegata in termini computazionali.

Secondo Dennett, la prospettiva di una superintelligenza artificiale — capace di superare l'uomo in ogni ambito cognitivo — non rappresenta una minaccia imminente. Egli invita a concentrarsi su problemi più urgenti e concreti, come l'etica dell'automazione, la trasparenza degli algoritmi e l'impatto sociale delle tecnologie

1.5 Le immagini mentali e la percezione

La posizione di Dennett sul "teatro cartesiano" è sposata anche da Damasio.

Anch'io per parte mia, basandomi su considerazioni di neuroscienze, sostengo che si tratta di un'intuizione falsa (il teatro cartesiano, *nda*). L'argomentazione principale contro l'idea di un sito di integrazione nel cervello è questa: non esiste, nel cervello umano, un'unica regione attrezzata per elaborare simultaneamente le rappresentazioni provenienti da tutte le modalità sensoriali che sono attive quando noi, per esempio, facciamo esperienza simultanea di suono, movimento, forma e colore, in perfetta coincidenza temporale e spaziale. È appena agli inizi la raccolta di dati e informazioni su dove è probabile che avvenga la costruzione di immagini relative a ogni singola modalità sensoriale separata, ma non vi è luogo nel quale sia

possibile trovare un'area unica in cui siano proiettati in coincidenza precisa tutti quei prodotti distinti.²⁹

Damasio sostiene che i processi mentali non possono essere compresi separatamente dal corpo e dall'ambiente in cui l'organismo vive. La coscienza non è il prodotto di un "osservatore interno", ma emerge da una rete dinamica di interazioni tra cervello, corpo e mondo esterno. In questo senso, il teatro cartesiano è una metafora fuorviante, perché presuppone un punto di vista centrale e unitario che non ha riscontro nei dati neuroscientifici.

Damasio si allinea così con altri scienziati cognitivi e filosofi della mente (come Daniel Dennett appunto) nel ritenere che il teatro cartesiano sia un'illusione concettuale

Esistono, è vero, dice Damasio, alcune regioni del cervello nelle quali «possono convergere i segnali provenienti da molte differenti aree sensitive di ordine inferiore: alcune di queste regioni di convergenza in effetti ricevono un'ampia varietà di segnali polimodali ... Ma il tipo di integrazione che esse possono produrre usando questi segnali non sembra essere quello che forma la base della mente integrata. Basti dire che una lesione a queste regioni di convergenza di ordine superiore, anche quando si verifichi in entrambi gli emisferi, non preclude affatto l'integrazione della "mente", anche se provoca altre conseguenze neuropsicologiche rilevabili, quali ad esempio menomazioni dell'apprendimento».³⁰

Damasio spiega che la conoscenza fattuale che si richiede per ragionare viene alla mente sotto forma di immagini. E dando uno sguardo al possibile substrato neurale di queste, si rileva come tutto questo assuma un senso che finora non aveva. Ad esempio, osservando fuori della finestra, il paesaggio autunnale, o ascoltando una musica che fa da sottofondo, o facendo scorrere i polpastrelli su una superficie metallica rigida, o leggendo queste parole riga per riga fino al fondo della pagina, le persone percepiscono, e quindi formano

²⁹ Antonio Damasio, A. (1994). *L'errore di Cartesio*, cit., p. 147.

³⁰ Ivi pag. 147-148

immagini di svariate modalità sensoriali: queste sono le cosiddette immagini percettive³¹.

Ma può darsi che voi ci interrompiate mentre seguite quel paesaggio, quella musica, quella superficie, quel testo; può darsi che vi distriate per rivolgere il pensiero altrove. Forse adesso pensate alla zia Margherita o alla torre Eiffel, o alla voce di Placido Domingo ... Ognuno dei vostri nuovi pensieri è ancora costituito da immagini, a prescindere dalla circostanza che siano fatte per lo più di forme, di colori, di movimenti, di suoni, di parole – dette o non dette. Tali immagini, che si presentano quando voi rievocate il ricordo di cose passate, vanno sotto il nome di immagini richiamate, per distinguerle da quelle percettive.³²

Secondo Damasio, impiegando le immagini richiamate è possibile fare ritornare un tipo particolare di immagine del passato, «che si è formata quando avete pianificato qualcosa che non è ancora accaduto ma che volete che accada:

per esempio rimettere a posto la biblioteca, il prossimo fine settimana. Via via che il processo di pianificazione si dispiegava, voi andavate formando immagini di oggetti e movimenti, e consolidando nella mente un ricordo di quella finzione. Le immagini di qualcosa che non è ancora accaduto – e in effetti potrebbe non accadere mai – non hanno natura differente da quelle di qualcosa che già è avvenuto. Esse costituiscono il ricordo di un futuro possibile anziché di un passato che fu.³³

Tutte queste varie immagini (percettive, richiamate da un reale passato, richiamate da programmi per il futuro) sono costruzioni del cervello. E di questo, spiega Damasio, si può esser certi: «che esse sono reali per il vostro sé, e che gli altri esseri formano immagini confrontabili».³⁴

³¹ Ibidem pag. 149

³² Ivi pag. 149-150

³³ Ivi pag. 150

³⁴ Ivi

La convinzione di Damasio, su cui concordiamo, è che ognuno di noi condivide il proprio concetto del mondo, basato su immagini, con gli altri esseri umani e anche con alcuni animali: vi è una notevole coerenza nelle costruzioni che individui diversi elaborano degli aspetti essenziali dell'ambiente, come per esempio, strutture, suoni, forme, colori, spazio. Se i nostri organismi fossero disegnati in modi differenti, altrettanto differenti sarebbero le costruzioni che elaboriamo del mondo circostante.

A questo proposito, è interessante capire come si formino le immagini, quando si percepisce qualcosa del mondo o del corpo? Nell'uno e nell'altro caso, spiega Damasio, c'è un primo passo necessario ma non sufficiente: «segnali provenienti dall'opportuno settore del corpo (l'occhio e la retina, nel primo caso; i terminali nervosi dell'articolazione del gomito, nel secondo caso) vengono convogliati da neuroni, lungo i loro assoni e attraverso varie sinapsi elettrochimiche, fin dentro il cervello». I segnali vengono trasmessi «alle cortecce sensitive di ordine inferiore. Per i segnali provenienti dalla retina, questo avverrà nelle cortecce di ordine inferiore visive, che si trovano nella zona posteriore del cervello, nel lobo occipitale. Per i segnali provenienti dall'articolazione del gomito, toccherà alle cortecce somatosensitive delle regioni parietale e insulare, parte del settore lesa nell'anosognosia. Si osservi ancora che si tratta non di un centro quanto di una collezione di aree; le singole aree che ne fanno parte sono già di per sé complesse; ancora di più lo è la maglia di interconnessioni che esse formano».

Le rappresentazioni topograficamente organizzate sono il risultato dell'interazione concertata di queste aree, e non di una sola di esse. Non vi è alcunché di frenologico, in questa idea. Quando è distrutto l'insieme o la grande maggioranza delle cortecce sensitive di ordine inferiore relative a una data modalità, svanisce la capacità di formare immagini in tale modalità: i pazienti privati delle cortecce visive di ordine inferiore non sono in grado di vedere granché.³⁵

³⁵ Ivi pag.152

Il deficit percettivo può essere assolutamente specifico: ad esempio, spiega Damasio, dopo una lesione a uno dei sottosistemi contenuti entro le cortecce visive di ordine inferiore, può manifestarsi perdita della capacità di percepire i colori, e tale perdita può essere totale oppure soltanto un'attenuazione, tale che i pazienti vedono i colori come dilavati: vedono la forma, il movimento, la profondità, ma non il colore, e in tale condizione si costruiscono un universo in grigio – nelle varie tonalità e sfumature di grigio.³⁶

Seguendo il ragionamento di Damasio, effettivamente, se il nostro cervello si limitasse a generare «buone rappresentazioni topograficamente organizzate, senza farsene altro», probabilmente non ne avremmo coscienza come immagini.

E infatti, in qual modo sapremmo che sono nostre immagini? Da tale disegno mancherebbe la soggettività, che è una caratteristica chiave della coscienza. Altre condizioni devono essere soddisfatte, quindi. Quelle rappresentazioni neurali devono essere correlate con le altre che, momento per momento, costituiscono la base neurale del sé ... Il sé non è il famigerato omuncolo, l'esserino racchiuso entro il nostro cervello che percepisce ed elabora pensieri sulle immagini formate dal cervello; è, piuttosto, uno stato neurobiologico continuamente ricreato. Anni di giustificati attacchi alla teoria dell'omuncolo hanno reso molti teorici altrettanto timorosi verso il concetto di sé; ma non vi è alcun bisogno che il sé neurale sia omuncolare. Quel che dovrebbe turbare, in realtà, è l'idea di una cognizione priva del sé.³⁷

Le immagini, spiega Damasio, non sono immagazzinate come copie in facsimile di oggetti, o eventi, o parole, o frasi. Abbiamo quella che viene definita una memoria ricostruttiva. «Il cervello non incasella foto polaroid di persone, cose, paesaggi; non archivia nastri registrati di musiche e discorsi,

³⁶ Ivi pag.153

³⁷ Ivi pag. 154

né filmati di episodi della nostra vita; non serba al proprio interno fogli promemoria e lucidi come quelli che sono soliti usare i politici. In breve, sembra proprio che non vi siano immagini depositate in permanenza di alcunché, neppure miniaturizzate: né microfiche né microfilm né copie stampate»³⁸. Nel corso della nostra esistenza, ciascuno di noi acquisisce una marea di conoscenze, «cosicché qualsiasi tipo di archiviazione porrebbe insormontabili problemi di capacità: se il cervello fosse assimilabile a una biblioteca, come una biblioteca presto verrebbe a trovarsi in difetto di scaffali.

Inoltre, l'archiviazione di copie presenta di solito non facili problemi di efficienza dell'accesso, quando occorre ritrovarle. Per esperienza diretta tutti sappiamo che quando vogliamo richiamare un dato oggetto, o volto, o scena, non otteniamo la riproduzione identica, ma piuttosto un'interpretazione, una versione ricostruita di fresco dell'originale. Inoltre, le versioni del medesimo originale si modificano con il passare degli anni e il mutare dell'esperienza, e nessuna è compatibile con una rigida rappresentazione in copia ... la memoria è essenzialmente ricostruttiva.³⁹

Ma allora cosa accade nel nostro cervello quando “vediamo” immagini del passato più o meno recente. Del resto, come rileva ancora il neuroscenziato,

e però negare che nel cervello possano esistere figure permanenti di alcunché contrasta con la sensazione, comune a tutti, che in effetti noi possiamo evocare, nell'occhio – o nell'orecchio – della mente, approssimazioni di immagini delle quali abbiamo fatto esperienza. Né ciò è contraddetto dalla circostanza che tali approssimazioni non sono precise, o sono meno vivide delle immagini che intendono riprodurre. Si può pensare di dare una risposta a questo problema osservando che le immagini mentali sono costruzioni momentanee, tentativi di riprodurre configurazioni di cui si è fatta esperienza, tali che la probabilità di una riproduzione precisa è bassa, ma quella di una

³⁸ Ibidem

³⁹ Ivi pag. 155

riproduzione sostanziale può essere più o meno alta, a seconda delle circostanze in cui esse furono apprese e vengono richiamate. La permanenza di queste immagini evocate nella coscienza è in genere transitoria; spesso, poi, sono imprecise o incomplete, anche se possono sembrare buone copie.⁴⁰

Dunque dove sono conservate queste immagini mentali? Secondo Damasio, «le immagini evocate esplicite scaturiscano dalla attivazione sincronica, passeggera, di schemi di eccitazione neurale per lo più nelle medesime cortecce sensitive di ordine inferiore nelle quali si sono manifestati in precedenza gli schemi di eccitazione neurale corrispondenti a rappresentazioni percettive».⁴¹ L'attivazione dà come risultato una rappresentazione topograficamente organizzata. A favore di questa ipotesi – secondo Damasio – depongono svariate considerazioni, e qualche prova.

Nella condizione nota come acromatopsia, un danno localizzato nelle cortecce visive di ordine inferiore provoca la perdita non solo della percezione, ma anche della raffigurazione mentale del colore: chi ne è colpito non è più in grado di immaginarsi il colore nella mente, e se gli si chiede di pensare a una banana, tale paziente sarà bensì in grado di raffigurarne la forma, ma non il colore, e la vedrà in varie sfumature di grigio. Se la “conoscenza del colore” fosse depositata in un sistema diverso e separato da quello su cui poggia la “percezione del colore”, i pazienti affetti da acromatopsia potrebbero immaginare il colore anche se non possono percepirlo in un oggetto esterno; ma non è così.⁴²

1.6 Come funziona il nostro cervello

Damasio ha una spiegazione anche di come, nella nostra mente, si formano le immagini che vengono evocate. Si costruiscono per impulso di schemi neurali

⁴⁰ Ibidem

⁴¹ Ivi pag. 155-156

⁴² Ivi pag. 156

disposizionali acquisiti che si trovano in altri punti del cervello.⁴³ E poi spiega:

Quel che le rappresentazioni disposizionali tengono immagazzinato nella loro minuscola comune sinapsi non è “una figura”, di per sé, ma un mezzo per ricostruire una figura. Il fatto di avere una rappresentazione disposizionale del volto di zia Margherita non significa che la rappresentazione contenga quel volto, ma piuttosto gli schemi di scarica che innescano la ricostruzione istantanea di una rappresentazione approssimativa proprio del volto di zia Margherita nelle cortecce visive di ordine inferiore.⁴⁴

In realtà questa Zia Margherita come persona completa non esiste in un unico, singolo sito cerebrale⁴⁵, ma è distribuita in tutto il cervello, sotto forma di numerose rappresentazioni disposizionali, «per questo o quell’aspetto». E quando vengono evocati ricordi «di cose relative a zia Margherita, e lei affiora in varie cortecce di ordine inferiore (visive, uditive, ecc.), in rappresentazione topografica, ancora è presente solo in vedute separate durante la finestra temporale nella quale ricostruite qualche significato della persona di lei».

Ma, prosegue Damasio, «supponiamo che tra cinquant’anni un esperimento immaginario vi consentisse di piombare dentro le rappresentazioni disposizionali visive che qualcuno ha di zia Margherita; sono convinto che non vedreste alcunché che somigliasse al volto di zia Margherita, perché le rappresentazioni disposizionali non sono topograficamente organizzate. Ma se provaste a ispezionare gli schemi di attività presenti nelle cortecce visive di ordine inferiore di quel qualcuno entro un decimo di secondo dall’istante in cui le zone di convergenza per il volto di zia Margherita hanno scaricato all’indietro, allora sì, probabilmente, riuscireste a vedere schemi di attività che hanno qualche relazione con la geografia di quel volto. Vi sarebbe coerenza tra ciò che voi sapete di quel volto e lo schema di attività che trovereste nei circuiti delle cortecce visive di

⁴³ Ivi pag. 157

⁴⁴ Ivi

⁴⁵ Ibidem pag. 158

ordine inferiore di qualcuno che pure la conosceva e che stava pensando a lei». ⁴⁶

Il funzionamento, spiega Damasio, è più o meno questo: quando una scimmia vede determinate forme (una croce, un quadrato) l'attività dei neuroni delle corteccie visive di ordine inferiore è topograficamente organizzata secondo uno schema che corrisponde alle forme che la scimmia sta vedendo. In altre parole, un osservatore indipendente che guardasse allo stimolo esterno e allo schema dell'attività cerebrale riconoscerebbe una somiglianza strutturale». ⁴⁷ Tra l'altro, aggiunge, «si osservi, tuttavia, che l'avere una tale rappresentazione nella corteccia...ne è condizione necessaria, ma non sufficiente». ⁴⁸

Insomma, la tesi è che le rappresentazioni disposizionali costituiscano «l'intero nostro deposito di conoscenza, sia innata sia acquisita tramite esperienza. La prima si basa su rappresentazioni disposizionali localizzate nell'ipotalamo, nel midollo allungato e nel sistema libico: la si può concepire come l'insieme di comandi per la regolazione biologica che sono necessari alla sopravvivenza (ad esempio il controllo del metabolismo, le pulsioni, gli istinti). Essi controllano numerosi processi, ma per larga parte non divengono immagini mentali». ⁴⁹

La conoscenza acquisita, spiega ancora Damasio, «si basa su rappresentazioni disposizionali presenti nelle corteccie di ordine superiore o sparsi in molti nuclei di sostanza grigia, sotto il livello della corteccia». ⁵⁰ Alcune contengono registrazioni di quella conoscenza traducibile in immagini che possiamo richiamare e che viene impiegata per il movimento, il ragionamento, la pianificazione, le attività creative; altre contengono registrazioni di regole e strategie mediante le quali operiamo su quelle immagini. Si acquisisce nuova conoscenza attraverso la continua modificazione di tali rappresentazioni disposizionali. ⁵¹

La comparsa di un'immagine per richiamo è il risultato della ricostruzione di uno schema transitorio (metaforicamente, una mappa) nelle

⁴⁶ Ibidem pag. 158

⁴⁷ Ibidem pag. 159

⁴⁸ Ivi

⁴⁹ Ibidem pag. 160-161

⁵⁰ Ibidem pag. 161

⁵¹ Ivi

cortecce sensitive di ordine inferiore; ciò che innesca la ricostruzione è l'attivazione delle rappresentazioni disposizionali in altri punti del cervello, ad esempio nella corteccia di associazione.

Lo stesso tipo di attivazione su mappe avviene nelle cortecce motorie, ed è la base del movimento. Le rappresentazioni disposizionali sulla base delle quali avviene il movimento sono localizzate nelle cortecce premotorie, nei gangli basali e nelle cortecce limbiche. Vi sono elementi che indicano come esse attivino sia i movimenti sia le immagini interne di movimenti del corpo; queste ultime, per la natura veloce dei movimenti, sono spesso mascherate, nella coscienza, dalla nostra consapevolezza del movimento stesso.⁵²

C'è anche un altro problema da affrontare: il pensiero non è fatto solo di immagini, ma anche di parole, di simboli astratti e non figurativi. In realtà, secondo il neuroscienziato, non è esattamente così, perché se è vero che «nessuno può negare che il pensiero comprenda anche parole e simboli arbitrari»,⁵³ è vero anche che «che sia parole sia simboli arbitrari sono basati su rappresentazioni topograficamente organizzate e possono diventare immagini». Insomma, torniamo alle immagini stabili, «in massima parte, le parole che usiamo nel nostro discorso interno, prima di pronunciare o di scrivere una frase, esistono nella nostra coscienza come immagini visive o uditive; se non divenissero (per quanto fugacemente) immagini, non sarebbero alcunché di conoscibile».⁵⁴

Tra l'altro, le immagini che ricostruiamo nell'evocazione si presentano «affiancate alle immagini formate a seguito di stimolazione dall'esterno». ⁵⁵ E le immagini ricostruite a partire dall'interno del cervello sono meno vivide «di quelle sollecitate dall'esterno: per dirla con David Hume, sono “fievoli”, al confronto con le “vivide” immagini generate da stimoli provenienti dall'esterno del cervello. E tuttavia sono immagini».⁵⁶

⁵² Ivi

⁵³ Ibidem pag. 162

⁵⁴ Ivi.

⁵⁵ Ibidem pag. 164-165

⁵⁶ Ivi

Alla nascita il nostro cervello non è affatto una tabula rasa⁵⁷ né lo è la mente. E nemmeno, però, spiega Damasio, «essi sono completamente determinati per via genetica: la genetica proietta un'ombra grande ma non totale».⁵⁸

Il punto vero, e qui ci sentiamo di condividere l'opinione di Damasio, è che non solo non sia reale la separazione tra mente e cervello ma «probabilmente anche la separazione tra mente e corpo è altrettanto fittizia».⁵⁹

⁵⁷ Ibidem pag. 169

⁵⁸ Ivi

⁵⁹ Ibidem pag. 175

2 Ragione e passioni

2.1 La dicotomia di Platone e la tesi di Aristotele

Come anticipato all'inizio di questo lavoro⁶⁰, nella storia della filosofia le emozioni sono state spesso considerate moti irrazionali, forze contrapposte alla ragione che, per questo motivo, andavano controllate o addirittura represse, affinché non disturbassero o compromettessero la vita morale.

L'analisi dell'emozione trova le sue radici nella discussione filosofica che si svolse inizialmente nel contesto della retorica (la Retorica di Aristotele) e dell'etica (l'Etica Nicomachea di Aristotele, la Summa theologia di Tommaso d'Aquino). Solo nel corso del XVII secolo le considerazioni proprie delle scienze naturali cominciarono a essere incluse in quelle discussioni (Cartesio, *Les passions de l'âme*, 1649; Spinoza, *Ethica*, 1677) e nelle analisi elaborate nel più ampio contesto entro cui si mirava a chiarire i processi sociali (Hobbes, *Leviathan*, 1651). L'aspetto centrale delle emozioni, in tutte le trattazioni di questo primo periodo, era il loro lato motivazionale, il loro carattere di passione, la loro capacità di determinare il comportamento.

Come è noto, storicamente anche se con approcci molteplici tra i diversi pensatori, il binomio passione-ragione è sempre stato sinonimo di conflitto, che vedeva la vittoria della razionalità e il conseguente allontanamento delle emozioni dall'ambito etico, in cui le teorie formaliste, universali e imparziali hanno fatto per molto tempo da padrone.

Per Platone la perfezione morale ed etica si fonda sul prevalere della ragione sulle passioni e i desideri che sono aspetti potenzialmente pericolosi della psicologia umana. Le emozioni impediscono all'anima (ossia la mente, l'intelletto) di pensare correttamente.

Nel Fedro, ad esempio, Socrate descrive l'anima attraverso la metafora della biga alata. È guidata dalla ragione, ma i cavalli che la muovono sono di

⁶⁰ Cfr. Cap. 1

natura diversa: uno è buono e ubbidiente, l'altro, sensibile alle passioni, tende a opporsi ai comandi dell'auriga, a destabilizzare la biga, ad impedirne il corretto cammino. Platone, quindi, colloca l'incontro-scontro tra passione ed emozione nell'anima umana e nella sua natura e non nel corpo, ma pone, tuttavia, le basi per una concezione dualistica che separa ragione ed emozione. La mente per operare bene deve dunque liberarsi delle passioni, tesi che Platone sostiene anche nel Fedone.

Una concezione dicotomica tra ragione ed emozione descritta da Platone è la base su cui si è sviluppata la secolare diatriba tra sostenitori delle tesi platoniche e coloro che rivendicano per le emozioni un ruolo diverso.

Aristotele nell'Etica Nicomachea, propone una tesi diversa da quella di Platone: esiste una relazione tra ragione e passioni in quanto alcune sensazioni e reazioni fisiche sono causate dalle nostre convinzioni e dal nostro modo di vedere ed interpretare il mondo e le persone che ci circondano.

2.2 Le emozioni per epicurei e stoici

Nella canonica epicurea le emozioni – particolarmente il piacere e il dolore – assumono una posizione di spicco, agendo come indicatori principali delle esperienze umane. Essi sono intesi come delle leve emotive fondamentali che guidano la condotta pratica della vita. Lo scopo della filosofia epicurea è il raggiungimento della felicità. In un'ottica materialista, la felicità non può che essere legata alla ricerca del piacere, che si identifica con il bene supremo e con il criterio che deve orientare le scelte dell'uomo. Epicuro fa del piacere il fondamento dell'etica, ma precisa che il vero piacere risiede nell'assenza di dolore (aponia) e nell'assenza di turbamento (atarassia).

Per raggiungere queste due condizioni Epicuro opera una distinzione tra i vari tipi di piacere per indicare quali devono essere perseguiti e quali invece abbandonati: piaceri naturali e necessari, ovvero quelli legati alla sopravvivenza dell'uomo (bere, mangiare, dormire, ecc); piaceri naturali e

non necessari, ovvero varianti superflue di piaceri naturali (dormire molto, mangiare cibi prelibati, ecc); piaceri non naturali e non necessari, ovvero legati a bisogni vani (desiderio di ricchezza, ambizione, ecc). Valutando i suoi bisogni e orientando la ricerca del piacere solo a ciò che è naturale e necessario, l'uomo raggiunge la felicità. L'edonismo epicureo, in realtà, non è affatto un invito ad abbandonarsi ai piaceri materiali ma è un'esortazione a ridurre i nostri desideri all'essenziale. La felicità, però, si raggiunge solo con il piacere stabile perché la gioia e l'euforia portano ad una felicità momentanea, che svanisce in fretta lasciando il posto alla tristezza. Quindi, per Epicuro, la felicità è data dalla negazione dell'assenza di dolore. Per arrivare alla felicità l'uomo deve interrogarsi davanti ad ogni desiderio, su quali sarebbero le conseguenze sia che venisse appagato, sia che non lo fosse. Inoltre deve riflettere sui vantaggi. La riflessione però è data solo dalla saggezza che insegna che vivere piacevolmente coincide con il vivere saggiamente. La saggezza quindi è l'unica strada che porta alla vera felicità. Ecco, dunque, la supremazia della ragione sulle emozioni.

Pensiamo, ancora, all'approccio degli stoici che sostenevano la necessità di eliminare le emozioni per vivere in modo sereno e razionale. Ogni essere vivente ha un senso di conservazione (*oikèiosis*), che lo spinge a cercare ciò che per lui è un bene e a respingere ciò che gli reca danno. Il fondamento dell'etica stoica è vivere secondo natura, il che significa – in un universo governato da un ordine razionale – vivere seguendo la ragione. Agire in conformità con la ragione, e quindi con la natura, è per gli stoici un dovere. Scegliere ripetutamente ciò che “dobbiamo fare”, ciò che la nostra ragione ci impone, costituisce la virtù, che è l'unico bene che deve essere perseguito. Le emozioni invece non hanno alcun valore, in quanto non partecipano dell'ordine razionale dell'universo: e sono anzi una malattia dell'anima dalla quale i sapienti devono guardarsi, praticando un distacco totale da esse (*apatia*).

Di volta in volta, dunque, si sono avanzate tesi che sostenevano il primato della ragione sulle emozioni e la necessità che essa controlli o si affranchi da esse, oppure tesi che attribuivano alle emozioni un ruolo

complementare, importante e necessario per il corretto agire umano. Hume addirittura, nel Trattato sulla natura umana sostenne che la ragione deve essere al servizio delle emozioni e delle passioni e non il contrario.

Un lungo percorso, dunque, che attraversando il Medioevo, in cui dominavano le tesi platoniche, arriva fino al Discours de la Méthode di Cartesio e alle teorie di Spinoza le quali sanciscono l'inizio degli studi scientifici sulle emozioni.

Come abbiamo visto in precedenza⁶¹ per Cartesio Res Cogitans e Res Extensa comunicano attraverso la ghiandola pineale: attraverso di essa i fluidi provenienti dal corpo giungono alla mente e alla coscienza che compara tali percezioni con il ricordo di altre percezioni simili ed istruisce a sua volta, sempre attraverso la medesima ghiandola, il corpo sulle reazioni conseguenti da produrre. La mente produce una rappresentazione di queste percezioni e e per Cartesio questa rappresentazione è l'emozione vera e propria. Mente e corpo dunque sono due entità profondamente separate in cui la seconda svolge un'attività sostanzialmente di tipo meccanico: ha solo la funzione di estensione, implica soltanto una dimensione spaziale. Queste due dimensioni non hanno una natura comune. La separazione tra mente, cervello e corpo è senza dubbio uno dei tratti distintivi del pensiero razionalista cartesiano. Cartesio non solo afferma con forza il principio dualistico tra mente e corpo, ma sostiene in "Le passioni dell'anima" che la mente attraverso la ragione deve liberarsi delle emozioni per poter essere libera. Vi è dunque un filone di pensiero che ha dominato incontrastato per molti secoli che attraverso l'opera di Platone, di Cartesio e Kant.

Si afferma con forza la convinzione che la logica formale sia di per sé in grado di condurci alla soluzione migliore tra quelle possibili, per qualsiasi problema. Un aspetto importante di questa concezione razionalistica è che bisogna escludere le emozioni, per ottenere i migliori risultati: l'elaborazione razionale non deve essere impacciata da passioni (Damasio 1994).⁶²

⁶¹ Cfr. capitolo 1

⁶² Damasio, A. (1994). L'errore di Cartesio, cit., pag. 242.

2.3 La ragione schiava delle passioni

Un secolo più tardi, però, è David Hume a spiegare che in realtà la questione deve essere vista con una prospettiva diversa. È vero, come diceva proprio Hume, che sia la tradizione filosofica sia il senso comune fanno continuo riferimento all'opposizione tra passioni e ragioni⁶³, ma è anche vero che le emozioni sono dispositivi alla base della nostra razionalità e, come sottolinea Maria Grazia Rossi (2013), hanno «un ruolo fondamentale nel processo di formazione delle credenze».

Secondo Hume⁶⁴, il contrasto ragione-passioni non esiste, perché la ragione non è in grado né di influenzare né di ostacolare le passioni: la ragione è, e può solo essere, schiava delle passioni.

Non c'è nulla di più comune in filosofia, e anche nella vita quotidiana, che parlare del conflitto tra passione e ragione per dare la palma alla ragione, e per affermare che gli uomini sono virtuosi solo nella misura in cui obbediscono ai suoi comandi. Si sostiene che ogni creatura razionale ha l'obbligo di regolare le proprie azioni secondo i dettami della ragione, e che nel caso in cui ci sia qualche altro motivo o principio che pretenda di determinare la sua condotta, deve opporsi a esso finché non sia completamente domato o almeno conciliato con quel principio superiore. La maggior parte della filosofia morale, antica e moderna, sembra fondarsi su questo modo di pensare; e non c'è nulla che offra maggior spazio sia alle disquisizioni metafisiche, come alle declamazioni popolari, quanto questa presunta superiorità della ragione sulla passione. Si sono poste nella miglior luce l'eternità, l'invariabilità e l'origine divina della prima; mentre si è continuamente insistito sulla cecità, incostanza e falsità della seconda. Per dimostrare come tutta questa filosofia sia erronea, cercherò di dimostrare in primo luogo che la ragione, da sola, non può mai essere motivo di una qualsiasi azione della

⁶³ Maria Grazia Rossi, *Il giudizio del sentimento*, Editori Riuniti University press, Roma, 2013, pag. 15

⁶⁴ D. Hume, *Opere*, Laterza, Bari, 1971, vol. I, pagg. 433-436

volontà; e in secondo luogo che la ragione non può mai contrapporsi alla passione nella guida della volontà.⁶⁵

Secondo Hume, le passioni ricoprono un ruolo fondamentale all'interno dell'ambito della vita umana e sono conoscibili in virtù del «meccanismo regolare» che le caratterizzerebbe, un meccanismo soggetto a una conoscibilità scientifica raggiungibile «non meno delle leggi del moto, dell'ottica, dell'idrostatica o di qualsiasi branca della filosofia naturale»⁶⁶.

Come osserva Orlandi (2017), coerentemente al metodo d'indagine, descrittivo e sperimentale, già utilizzato in merito alla discussione del problema della conoscenza, Hume muove infatti la propria indagine sulla morale non a partire da una vaga enumerazione di principi generali, ma da una precisa analisi delle passioni, veri moventi delle azioni umane. Ed è da quest'analisi delle passioni che Hume giunge a stabilire, contrariamente a quanto la visione tradizionale dell'uomo aveva a lungo sostenuto, la sostanziale incapacità dell'essere umano, in virtù di una supposta razionalità mitigante, a porre un freno alle proprie emozioni. L'uomo, più simile all'animale di quanto fino ad allora si avesse mai avuto il coraggio di supporre, troverebbe nelle passioni, piuttosto che nella ragione – che Hume spiega essere incapace, a causa dei dubbi dai quali si lascerebbe offuscare, di approdare a qualunque conoscenza che possa essere stabile e sicura – la propria vera guida.

[...] Ma se la ragione non ha questa influenza originaria è impossibile che possa ostacolare un principio che invece possiede tale capacità, o che riesca a fare esitare la nostra mente sia pure per un attimo. Risulta quindi chiaro che il principio che si contrappone alla passione non può coincidere con la ragione e solo impropriamente lo si chiama così. Non parliamo né con rigore né filosoficamente quando parliamo di una lotta tra la passione e la ragione. La ragione è, e può solo essere, schiava

⁶⁵ Ivi

⁶⁶ Hume D., *Trattato sulla natura umana*, Libro II: Sulle passioni (1739-1740).

delle passioni e non può rivendicare in nessun caso una funzione diversa da quella di servire e obbedire a esse.⁶⁷

Per Hume, le passioni sono impressioni, esperienze, dati di fatto la cui verità può essere esclusivamente constatata, e non in qualche modo acconsentita o rifiutata.

Esiste però, spiega Orlandi, «anche una significativa differenza tra una passione e la percezione di un oggetto esterno, poiché se quest'ultima deriva direttamente dall'esperienza esterna, ed è quindi un'impressione di sensazione, la passione è invece un'«impressione di riflessione, poiché consiste di un'esperienza interna che a sua volta deriva da una precedente impressione di sensazione.

L'assimilazione delle passioni alle impressioni è molto importante nel ragionamento di Hume, poiché su ciò si fonda l'antirazionalismo etico di Hume: la ragione ha una funzione conoscitiva, non pratica, e opera sulle idee mediante il confronto delle une con le altre per decidere della loro verità o falsità.

Alla ragione è dunque precluso ogni intervento sulle passioni, aggiunge Orlandi, proprio come non abbiamo difficoltà a crederla impossibilitata ad agire per modificare il fatto che oggi piova o splenda il sole: così come la ragione non può adoperarsi affinché in un determinato giorno il sole splenda con un'intensità maggiore o minore, allo stesso modo non può intercedere nell'ambito delle passioni per far sì che queste nascano o muoiano.

Il solo modo che rimane alla ragione per influire, in qualche modo, sullo sbocciare di una passione è quello di cercare di condizionarne la nascita attraverso una lucida analisi della realtà e delle condizioni del reale con le quali questa sarebbe costretta a scontrarsi una volta formatasi: tramite una specie di freddo calcolo tra il fine al quale la passione ci porta a tendere e gli effettivi mezzi dei quali disponiamo per realizzarlo, la ragione fa

⁶⁷ Hume D., Trattato sulla natura umana, Libro II: Sulle passioni, cit.

si che ci si possa formare un giudizio alquanto realistico sull'effettiva esistenza di questo fine o sulla concreta possibilità di raggiungerlo, per questo la stessa aspirazione viene meno nel momento in cui ci si dovesse rendere conto che l'obiettivo al quale si anela non è alla propria portata poiché in verità non esiste, o perché semplicemente i mezzi di cui si dispone sono insufficienti per realizzarlo.⁶⁸

Contro la concezione cristiana e la filosofia di Hobbes che giudicavano negativamente una vita dominata dalle passioni Hume è convinto che, per la loro razionalità, tra gli uomini sia fondamentale quello che egli chiama «il principio di trasmissione della simpatia»⁶⁹: gli esseri umani sono immersi in un continuo interscambio di emozioni e sentimenti che li influenzano profondamente.

Si tratta di una riflessione molto importante che ci porta a dire come le emozioni siano capaci di influenzare il ragionamento, il comportamento e il ragionamento stesso gli esseri umani. Ecco perché la ragione è schiava delle passioni: inevitabilmente le emozioni ne guidano il percorso, fanno sì che vengano prese alcune scelte rispetto ad altre.

Ed è dalla simpatia che nascono, secondo Hume, le quattro passioni fondamentali: l'orgoglio, l'umiltà, l'amore e l'odio. Nel caso dell'orgoglio, che è strettamente connesso a motivazioni egoistiche e autocelebranti, può nascere e avere senso solo se ci si rapporta empaticamente con gli altri. L'orgoglio, più dell'umiltà, che invece reprime gli aspetti piacevoli di questa passione, può essere fonte di effetti positivi come una certa benevolenza nei confronti del prossimo, il rafforzamento della propria autostima fondata sul sicuro possesso doti naturali e sul sereno riconoscimento del proprio carattere. Tutto questo, come è intuibile, incide nel nostro agire e, dunque, nel nostro comportamento. E dato che la comunicazione è comportamento come diceva

⁶⁸ Orlandi D., *Trattato sulla natura umana*, Libro secondo, *Sulle passioni*, riv. Pensiero Filosofico.

⁶⁹ Hume D., *Trattato sulla natura umana*, Libro II: *Sulle passioni*, cit.

Watzlawick⁷⁰, è evidente che la comunicazione è influenzata e influenzabile dalle emozioni.

2.4 La visione moderna di Spinoza

Ma è a un filosofo anticonformista come Baruch Spinoza a cui dobbiamo l'introduzione di una variazione lessicale alla "passione" di cui parlava Hume, proponendo il termine "affetti" e intorno alla parola "affectus" costruisce una teoria decisamente moderna, spiegando che non dobbiamo diffidare di quello che ci dice il nostro corpo, di ciò che ci fa sentire. Non serve rinchiudersi nella pura razionalità perché il nostro non è un corpo burattino che è non siamo un corpo-burattino a cui l'anima dà vera vita: corpo e mente sono insieme, inscindibili. Con la ragione secondo Spinoza giungiamo alla libertà e alla felicità perché essa genera emozioni che si impongono sull'angoscia, sulla disperazione, sul male.

La ragione, per Spinoza, ci rende felici ma ha necessità dell'emozione per affrancarsi dalla negatività, dall'imperfezione. Spinoza si oppone alla divisione tra mente e corpo implicita nel dualismo cartesiano, in nome di una concezione filosofica, etica e politica secondo la quale un Dio è immanente al mondo e all'uomo.

In qualche modo il pensiero di Spinoza ha anticipato gli studi scientifici delle emozioni del XX secolo, quando si è affermato lo studio del comportamento, dell'insieme di tutte le attività manifeste dell'organismo così come tutti i processi mentali (percezione, attenzione, memoria, apprendimento, emozioni), in relazione alle sue basi biologiche, strutture e processi corporei appartenenti in particolar modo al sistema nervoso. In qualche modo, riconoscendo quindi un unicum tra corpo e spirito già fortemente presente nel pensiero spinoziano.

⁷⁰ Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio (1967).

Secondo Damasio⁷¹ il pensiero di Spinoza è decisamente utile per una descrizione delle emozioni e dei sentimenti umani. Spinoza precorre alcune idee moderne: la separazione del processo del sentimento da quello dell'idea sull'oggetto che può aver causato l'emozione; la credenza nella possibilità di combattere un'emozione negativa con una più forte ma positiva, indotta dalla ragione; la convinzione dell'unione di mente e corpo; il concetto di conatus, sforzo naturale di conservazione da parte degli organismi; l'affermazione che «dell'idea costituente la mente umana è il corpo»⁷².

L'idea che Spinoza esprime parlando di conatus consente una definizione più raffinata dell'origine dei sentimenti, che si situa non soltanto nel corpo, ma nelle cellule del corpo. Esse «esistono sia come singoli organismo con un proprio conatus, sia come membri cooperativi di quella società irreggimentata che chiamiamo corpo umano e che sono tenuti insieme dal conatus dell'organismo nella sua globalità»⁷³. I contenuti dei sentimenti sarebbero, insomma, configurazioni dello stato corporeo, rappresentato nelle mappe somato-sensitive del cervello. Gli stati corporei possono anche essere simulati, ma i sentimenti non cessano mai di essere percezioni interattive, in cui il cervello interpreta l'oggetto che è all'origine del sentimento, che resta comunque interno al corpo. Gli oggetti o eventi all'origine del processo sono «parti e stati del corpo in cui essi insorgono»⁷⁴.

Attenzione: il cervello e le sue vie di comunicazione non sono però neutrali. Cambiamenti dello stato corporeo danno luogo rapidamente a configurazioni diverse, «sotto le influenze decisive e riverberanti del cervello e del corpo».⁷⁵ Questo conferma, secondo Damasio, l'affermazione di Spinoza, per il quale corpo e mente costituiscono attributi paralleli della medesima sostanza, circa la possibilità di modificare o cambiare completamente un sentimento sulla base di un'idea indotta dalla ragione.

⁷¹ Antonio Damasio, *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, Milano 2003

⁷² Spinoza, *Etica*, II, pr. XIII.

⁷³ Antonio Damasio, *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, cit., pag. 163-164.

⁷⁴ Ivi, pag. 113.

⁷⁵ Ivi pag. 164.

D'altra parte, i sentimenti svolgono una funzione molto importante non soltanto come «sensori mentali per monitorare l'interno dell'organismo, testimoni dei processi vitali colti nel loro svolgimento»⁷⁶, ma nel comportamento sociale. Infatti Damasio spiega come come persone attive e di successo siano, dopo l'insorgenza di un danno cerebrale prefrontale, inaffidabili, senza capacità di pianificazione e indipendenza, con problemi relativi al processo decisionale, per l'impedimento di un segnale legato alle emozioni e alla propria esperienza emozionale, che non riguarda per nulla la sfera cognitiva.

L'esperienza emozionale passata e i segnali emozionali prodotti dal nostro corpo ci consentono di classificare le situazioni che abbiamo sperimentato e di attivare in una situazione specifica le emozioni appropriate. Svolgono un ruolo fondamentale nell'attivare un repertorio di emozioni e sentimenti sociali, di classificazione e collegamento delle situazioni precedenti e di appropriazione nel comportamento di convenzioni e regole. L'integrità dei meccanismi dell'emozione e del sentimento è necessaria per un comportamento sociale normale, conforme alle norme dell'etica e alle leggi⁷⁷. Il comportamento etico, tra l'altro, risulta impossibile laddove è compromesso il sistema dell'emozione e del sentimento. «Se i sentimenti indicano lo stato vitale in ciascun essere umano – dice Damasio – possono farlo anche in qualsiasi gruppo umano, grande o piccolo che sia»⁷⁸, offrendo un contributo importante per il potenziamento del benessere a livello sociale.

Damasio parla di omeostasi, un concetto attraverso cui esamina la possibilità di una regolazione della vita che vada oltre le soluzioni automatiche e realizzi l'omeostasi sociale, che presenta una notevole complessità di spazio sociale e culturale, i cui agiscono processi non automatici.

L'omeostasi è la capacità, presente in tutti gli organismi viventi, di regolare i processi vitali in modo da sopravvivere e proiettarsi nel futuro.

⁷⁶ Ibidem pag. 170

⁷⁷ Ivi.

⁷⁸ Antonio Damasio, *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, cit, pag. 201.

Damasio usa il termine omeostatico⁷⁹ per chiarire il fatto che la vita non è possibile in assenza di omeostasi. L'omeostasi non è semplicemente equilibrio, spiega Damasio:

Ci sono diversi stati omeostatici possibili compatibili con la vita. Alcuni sono migliori di altri. Quelli particolarmente benefici per la vita di un organismo trovano espressione in sentimenti positivi in quelle creature, come gli esseri umani, che sono dotate di una mente e di un sistema nervoso: per esempio, sensazioni di benessere e felicità esprimono stati di omeostasi positivi; sentimenti di malessere o tristezza esprimono stati negativi. Esistono due tipi di sentimenti: i sentimenti spontanei e i sentimenti provocati. I primi corrispondono agli stati di omeostasi che avvengono naturalmente. Esprimono lo stato di vita all'interno delle nostre menti. I secondi sono causati dalle emozioni. Riguardo ai sentimenti di amore o gelosia, sono provocati dalle emozioni di amore o gelosia. Lo stesso vale per la paura, la rabbia o la gioia. Quando proviamo un'emozione cambiamo lo stato di vita dell'organismo, cioè cambiamo l'omeostasi, ed è questo risultato che chiamiamo sentimento, di qualunque tipo sia.⁸⁰

I sentimenti sono fondamentali per mantenere gli obiettivi primari e meritevoli di perfezionamento del gruppo culturale. E Damasio ritrova nella concezione della virtù come sforzo di autoconservazione non soltanto il fondamento neurobiologico del comportamento umano, ma l'istanza della capacità di conoscere e ragionare come dispositivo che apre la strada al riconoscimento degli elementi sociali e culturali⁸¹. «Al di là della biologia di base – spiega il neuroscienziato – vi è una decisione umana: anch'essa ha radici biologiche, ma nasce solo nell'ambiente sociale e culturale, prodotto intellettuale della conoscenza e della ragione».⁸² E L'idea che l'etica, la legge

⁷⁹ Damasio D, *Lo strano ordine delle cose*, Adelphi, Milano, 2018, pag. 84.

⁸⁰ Olivero D., Damasio: "Le emozioni nascono prima della mente", *La Repubblica*, 2018, www.repubblica.it/cultura/2018/05/27/news/damasio_le_emozioni_nascono_prima_della_mente_-300965713/

⁸¹ Piermarini M., Damasio: Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello, in Carmilla, cit.

⁸² Antonio Damasio, *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, cit, pag. 210.

e l'organizzazione politica siano dispositivi omeostatici è compatibile col sistema di Spinoza⁸³: i sentimenti coscienti, poiché sono eventi mentali, ci consentono di integrare le grandi quantità di informazioni necessarie per i processi decisionali.

Damasio fa una critica serrata all'insufficienza del dualismo cartesiano per spiegare la vita umana. Il problema del rapporto mente-corpo si presenta come quello tra mente e cervello in chiave neurobiologica e cognitiva. Secondo Damasio, la moderna associazione fra mente e cervello non ha eliminato la scissione dualistica fra mente e corpo, ma l'ha soltanto spostata. In diverse teorie ritroviamo infatti mente e cervello da un lato e corpo dall'altro. La parte-cervello del corpo viene isolata dal resto e la spiegazione dei suoi rapporti con la mente diventa di conseguenza più difficile. La soluzione possibile sta nel mutare prospettiva: «La mente emerge da (o all'interno di) un cervello situato in un corpo, con il quale interagisce».⁸⁴ Grazie alla mediazione del cervello la mente è radicata nel corpo vero e proprio.⁸⁵

La rappresentazione del corpo è indissolubile dalla mente, che trova nel corpo un appiglio indispensabile. In altre parole, cervello e mente sono manifestazioni di un singolo organismo: «Sebbene sia possibile sezionarle al microscopio, per fini scientifici, esse sono inseparabili».⁸⁶ La stessa evoluzione della mente non si può spiegare senza l'influenza del corpo nell'organizzazione della mente: «La mente nel cervello – alimentata dal corpo e al corpo attenta – è utile al corpo nel suo complesso».⁸⁷

Questa impostazione, che colloca nel corpo l'origine della mente e della conservazione-regolazione dell'organismo corporeo, trova riscontro in Spinoza, soprattutto nelle proposizioni della seconda parte dell'Etica, che definiscono la mente come idea del corpo umano, che è il suo oggetto, e vedono mente e cervello strettamente associati e connessi al corpo. Per

⁸³ Ibidem pag. 212.

⁸⁴ Ibidem pag. 228.

⁸⁵ Ibidem pag. 229.

⁸⁶ Ibidem pag. 233.

⁸⁷ Ibidem pag. 247-248.

l'autore, una notevole percentuale delle immagini che emergono nel cervello si formano grazie a segnali afferenti dal corpo, che trovano poi una più complessa sistemazione nelle immagini mentali.

Ed è così che Damasio ritorna sul tema della ricerca della felicità, connessa al desiderio e all'orientamento circa il significato della vita. Il concetto di *conatus* di Spinoza, spiega il neuroscenziato, può essere usato per affrontare il problema della sofferenza e della morte, nostra o delle persone che amiamo.

Il *conatus* di Spinoza anticipa il concetto di omeostasi, che ricevette un nome solo nel XX secolo. Spinoza era molto avanti rispetto alla sua epoca, e come filosofo è ancora più moderno oggi di vent'anni fa. Spinoza era consapevole che gli organismi viventi possono essere visti da due prospettive, quella del corpo e quella della mente, ma rimangono comunque organismi unici.⁸⁸

I sentimenti, la coscienza e la memoria, che appartengono al bagaglio culturale della specie, ci consentono di ricercare una vita appagata, resistere all'angoscia della sofferenza e della morte e cancellarla con la gioia. In tal senso, Spinoza è stato per Damasio un immunologo della mente che sviluppa un vaccino contro le passioni, onde comprendere le emozioni negative e generare quelle positive, attraverso il potere della mente sugli stati emozionali, che può giungere alla letizia e alla beatitudine. Non solo: Damasio propone di combinare alcuni aspetti della filosofia spinoziana con un atteggiamento più attivo nei confronti dell'ambiente: «Un atteggiamento combattivo [...] sembra prometterci che non ci sentiremo mai soli finché il nostro interesse sarà concentrato sul benessere altrui».⁸⁹ Questa “via”, che si discosta dall'impostazione deterministica di Spinoza, comprende una vita dello spirito, cioè un'intensa esperienza di armonia, dominata da una variante della gioia che ci renda “comunque sereni” e un atteggiamento combattivo che contrasti quella che apparentemente è la crudeltà o l'indifferenza della natura, puntando sulla speranza nel cambiamento positivo, che sia efficace a

⁸⁸ Olivero D., Damasio: “Le emozioni nascono prima della mente”, La Repubblica, 2018.

⁸⁹ Antonio Damasio, *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, cit, pag. 339.

livello personale e sociale per migliorare in senso armonico la nostra condizione.

In qualche maniera, distinguendo gli affetti dalle passioni, Spinoza emancipa le emozioni, non relegandole al ruolo di passività. Ma se è così, le emozioni sono esperienze consapevoli o inconsapevoli? Sono governabili o ingovernabili? È forse questo il vero problema, la questione che ha sempre distratto e diviso i pensatori, come abbiamo visto: da un lato coloro che ritengono che le emozioni siano parte della natura umana ma che non portino alla verità, per cui sono elementi da tenere lontani o coloro che credono che le emozioni siano integrate nel nostro essere e influenzino il nostro modo di pensare e ragionare.

Nella filosofia contemporanea cade lo stereotipo delle emozioni come elementi del tutto inaffidabili, e ne viene piuttosto rivalutata la portata cognitiva. Protagonista di questa visione è indubbiamente Martha Nussbaum, che in numerose opere descrive le emozioni come costitutive del ragionamento etico e quindi parte fondamentale della filosofia morale. La sua tesi principale, ovvero che le emozioni sono elementi essenziali dell'intelligenza umana, ha conseguenze in diversi ambiti, specialmente nel pensiero sociale e politico. In particolare, l'autrice si concentra sul ruolo che l'amore, emozione quantomai controversa, può assumere nella costruzione di una società liberaldemocratica..⁹⁰

Nussbaum mutua la maggior parte delle sue tesi dalla filosofia antica, che elaborare per ottenere un'accezione di filosofia politicamente e socialmente vantaggiosa. Suo punto di riferimento è certamente Aristotele, da cui prende i concetti principali della sua teoria, partendo da quello di eudaimonia, felicità. Partendo da una prospettiva profondamente etica, in cui l'essere umano viene considerato come individuo in stretta connessione con il mondo e con gli altri della sua specie, propone la sua riflessione nella quale

⁹⁰ Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, in *Dialegesthai* rivista di filosofia, <https://mondodomani.org/dialegesthai/articoli/valeria-bizzari-02#:~:text=Nella%20storia%20della%20filosofia%20le,o%20compromettessero%20la%20vita%20morale>

integra l'ambito filosofico e quello psicologico. Ed è così che elabora una vera e propria "teoria delle emozioni", costruendo un quadro analitico «per pensare le emozioni in generale»⁹¹, al fine di gettare le basi di una teoria delle emozioni, senza la quale nessuna etica o filosofia politica possono dirsi adeguate. È lei a teorizzare l'intelligenza delle emozioni.

Secondo Nussbaum, le emozioni sono basate su stati cognitivi costruiti su proposizioni assiologiche e questa posizione rende il suo pensiero molto simile allo Stoicismo. Indubbiamente l'approccio cognitivo alle emozioni può essere fatto risalire agli Stoici, ai quali Nussbaum si ispira esplicitamente, anche se giunge a conclusioni diverse.

Nello Stoicismo cade, in effetti, la barriera tra parte razionale e parte irrazionale dell'anima⁹². Tuttavia, mentre la ragione è, secondo gli stoici, costituita da giudizi esatti, la passione è formata da giudizi erronei e dunque è perversione, sviamento della ragione stessa.

⁹¹ Nussbaum M C., L'intelligenza delle emozioni, Il Mulino, 2001, Bologna, pag. 24.

⁹² Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, *Dialegesthai* rivista di filosofia, cit.

3 Cosa sono le emozioni

3.1 I giudizi di valore e la funzione di guida

Come abbiamo visto, nella filosofia classica si è lungamente dibattuto non solo su che rapporto le emozioni abbiano con la ragione ma anche ci si è interrogati a lungo sulle emozioni e sul loro ruolo.

Ma cosa sono le emozioni? Per dirla alla Martha Nussbaum sono valutazioni, giudizi di valore che attribuiscono a cose e persone al di fuori del nostro controllo una grande importanza per il nostro benessere personale. Come è noto la Nussbaum attinge dal pensiero degli stoici, che considerano le emozioni dannose per il raggiungimento dello stato di imperturbabilità del saggio, e le condannano. Proprio per questo motivo, lo scopo principale della filosofia Stoica è l'estirpazione dell'elemento emotivo, allo scopo di raggiungere la vita buona. Per gli stoici la razionalità è necessaria al raggiungimento di una vita attiva, vigilante, critica, dedicata alla verità, poiché la ragione ha un posto tutto per sé, e resiste contro qualsiasi dominio, essendo il nucleo autentico e libero della nostra vita sia come individui che come esseri sociali. Il punto è proprio questo: l'argomentazione forgia l'io e in fondo lo costituisce, in quanto è il modo in cui l'io compie il suo ruolo di cittadino dell'universo.

Come spiega Valeria Bizzarri, secondo Nussbaum, «le emozioni sono, in effetti, basate su giudizi, ma sono elementi cooperanti» con la ragione e non opposti ad essa: sono forme di razionalità. Partendo dalle stesse premesse degli Stoici, la Nussbaum giunge in realtà a conclusioni completamente diverse, al punto che egli stessa attribuisce alla sua teoria l'appellativo di «neo stoica». In *Terapia del desiderio*⁹³ l'autrice, che analizza minuziosamente la teoria Stoica, si chiede se è possibile una teoria in cui l'accento sulla dignità razionale dell'uomo non implichi necessariamente l'eliminazione del suo lato emotivo. Essa si domanda esplicitamente: «Si può vivere nel regno della

⁹³ Nussbaum M., *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero Editore, Milano 1998, pag. 378

ragione, così come lo intendono gli Stoici, e continuare ad essere una creatura che prova meraviglia, ama, soffre?» e si immagina una razionalità pratica che permetta a sentimenti come l'amore e la sofferenza di svolgere una funzione di guida.

Rendere le passioni uguale a una credenza o a un giudizio, seppur “deviati”⁹⁴ presenta non pochi problemi, che Nussbaum rileva: a iniziare dal fatto che si ignora quell'elemento di passività che da sempre ha connotato la vita emozionale. Del resto, non c'è nulla di passivo nei giudizi, che anzi si formulano attivamente. Ed è questo il motivo che porta Nussbaum a cercare una definizione di emozione che sia meno rigida rispetto a quella Stoica, ma soprattutto che non consideri l'elemento passionale come qualcosa di negativo e di non produttivo per la vita morale, attribuendo molta importanza alla sensibilità e al suo ruolo nell'etica. Nonostante questa importante distinzione, il pensiero Stoico è comunque accettabile perché lascia ampio spazio all'idea di una terapia filosofica, che elimina i mali causati dalle passioni semplicemente rimuovendo le false credenze che costituiscono le passioni stesse.

Nussbaum riprende l'idea secondo la quale i sentimenti sono forme di consapevolezza intenzionale: sono diretti verso un oggetto, che viene vissuto dal particolare punto di vista di chi lo percepisce. E le emozioni, essendo giudizi di valore, sono un elemento ineliminabile della nostra vita cognitiva e pratica. Grazie a esse ci rendiamo conto della nostra condizione di bisogno, condizione in cui l'uomo si trova fin dalla nascita. Le emozioni ci rendono consapevoli della nostra finitudine, della nostra impotenza riguardo a certi eventi, ma allo stesso tempo costituiscono il fulcro della vita umana, tutt'altro che eliminabile o condannabile.

Dagli stoici, Nussbaum riprende la tesi secondo la quale i giudizi su cui si basano le emozioni sono soprattutto di tipo valutativo, ovvero riguardano ciò che è bene, ciò che è male, ciò che è utile o è nocivo e così via.

⁹⁴ Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, *Dialegesthai* rivista di filosofia, cit.

Questo porta a sviluppare una teoria della conoscenza, in cui le emozioni, essendo giudizi di valore, implicano un'operazione di stima e valutazione relativa all'oggetto nei confronti del quale ci riconosciamo bisognosi. Nussbaum, considerando le emozioni «forme di interpretazione valutativa intelligenti»⁹⁵, respinge completamente la dicotomia ragione/passioni ma rende l'emotività una funzione della ragione, esattamente come gli Stoici, in particolare Crisippo, che a proposito della passione sosteneva che «quel tipo di movimento tumultuoso che essa è, è un giudizio, e che la sua sede è l'anima razionale»⁹⁶.

Come evidenzia Bizzari⁹⁷, per gli Stoici un giudizio è l'assenso dato a un'apparenza. Affinché si abbia una passione, l'apparenza deve essere di tipo proposizionale, cioè avere un contenuto che descriva che le cose stanno in un certo modo, e valutativa. E Nussbaum individua tre caratteristiche che contraddistinguono le passioni nella concezione stoica. Innanzitutto, il riferimento a ciò che è buono e ciò che non lo è, dalla prospettiva dell'agente: «Le proposizioni non esprimono semplicemente i desideri e le preferenze dell'agente, ma i suoi valori: lo schema dei fini ritenuti degni di scelta, per mezzo dei quali egli o ella sceglie di vivere»⁹⁸. La seconda caratteristica, individuata dalla filosofa, è che la valutazione fatta dall'agente è errata: egli attribuisce un valore troppo alto agli oggetti in questione, e proprio da questo errore ha luogo il degenerare della ragione in passione. Infine, il giudizio ha un determinato contenuto e si riferisce a qualche bene esterno che non è sotto il controllo dell'agente. È interessante notare come, a questo proposito, pur partendo dallo stesso punto, la Nussbaum si distingue dal pensiero stoico. Secondo gli Stoici, infatti, le realtà esterne non hanno alcun valore etico. Anche per questo le passioni, che riguardano appunto beni esterni al soggetto, sono essenzialmente errate. Nussbaum condivide la tesi secondo la quale le passioni riguardano cose non dipendenti dal soggetto, ma non giunge alla

⁹⁵ Nussbaum M., *La fragilità del bene*, Il Mulino, Bologna 2004, pag. 19

⁹⁶ Nussbaum M., *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero editore, cit. pagg. 392-393.

⁹⁷ Bizzari V., *L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum*, *Dialegesthai* rivista di filosofia, cit.

⁹⁸ Nussbaum M., *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero editore, cit. pag. 395.

medesima conclusione degli Stoici: infatti non considera le emozioni giudizi errati, bensì giudizi capaci di farci conoscere il reale.

Nussbaum, comunque, fa suoi sia la prima sia la seconda caratteristica: considera le emozioni come valutazioni, in grado di rendere il soggetto abile a cogliere la realtà assiologica, e le rende espressione della nostra fragilità rispetto alla realtà esterna. Tuttavia, spiega Bizzari, «non ritiene che le passioni siano giudizi errati: piuttosto sono modi di comprensione del reale. Finché si considerano le emozioni come atti cognitivi e selettivi, è comprensibile figurarci la loro collocazione all'interno della razionalità».

In realtà, ciò che è necessario giustificare, sia per il pensiero stoico che per la teoria di Nussbaum, è il lato affettivo delle emozioni: la loro capacità di sconvolgerci, la lacerazione che esse possono provocare all'interno della nostra anima. Sembra che nella concezione stoica di emozione questo non costituisca un problema: la ragione degli stoici è di tipo dinamico ed è presente in ogni momento. Crisippo stesso, del resto, non nega il lato affettivo delle emozioni, sostenendo che il giudizio identico alla passione in ogni suo aspetto sarebbe una un'inclinazione eccessiva⁹⁹.

Le credenze sono considerate come assenti alle apparenze, dunque si potrebbe dedurre che il riconoscimento stesso dell'evento che ci rende gioiosi o addolorati sia un'operazione della ragione, presente anche nel momento dello sconvolgimento. In qualche maniera, è come se le emozioni condizionassero il nostro modo di ragionare. Conoscere, del resto, non sempre è un atto statico, ma – come rileva anche Bizzari – può anche essere violento, in quanto è considerato parte del nostro essere e non una fredda azione dell'intelletto. Nussbaum adotta questa visione di ragione, in cui passione e giudizio non sono elementi separati, ma coincidono sempre. «Riguardo a tale concezione, che mi sembra enormemente efficace, c'è da sottolineare con insistenza il fatto che la passione e il giudizio non sono eventi distinti: piuttosto, la passione consiste di per sé in un riconoscimento di

⁹⁹ Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, *Dialegethai* rivista di filosofia, cit.

genere particolare: un riconoscimento della terribile importanza di qualcosa che sta oltre il mio controllo». ¹⁰⁰

3.2 Il valore cognitivo dei sentimenti

Abbiamo già visto che Nussbaum si ispira non solo agli stoici ma anche al pensiero aristotelico. E come quella di Nussbaum, anche la concezione aristotelica delle emozioni asserisce che esse possono essere vere o false, razionali o irrazionali.

Come è noto, la concezione aristotelica delle emozioni attribuisce alle emozioni una dimensione cognitiva e valutativa, il che implica che esse possano essere vere o false, razionali o irrazionali. Questa visione si distingue nettamente da approcci più moderni che tendono a considerare le emozioni come puramente soggettive o biologiche. Per Aristotele, le emozioni non sono semplici impulsi o reazioni fisiologiche, ma giudizi su ciò che accade nel mondo in relazione al nostro bene o male. Ad esempio, la paura non è solo una reazione automatica, ma implica il giudizio che qualcosa è pericoloso e può danneggiarci. Questo giudizio può essere corretto o errato, e quindi l'emozione può essere vera o falsa. Le emozioni sono accompagnate da piacere e dolore, e sono sempre dirette verso qualcosa che appare buono o cattivo.

Poiché le emozioni implicano una valutazione cognitiva, esse possono essere razionali se fondate su una corretta comprensione della situazione, oppure irrazionali se basate su un errore di giudizio. Ad esempio, provare ira verso qualcuno che ci ha effettivamente offeso può essere razionale; provare ira verso qualcuno che non ha fatto nulla può essere irrazionale. Questa idea è centrale anche nell'*Etica Nicomachea*, dove Aristotele afferma che la virtù morale consiste nel provare le emozioni al momento giusto, verso le persone giuste, per le giuste ragioni e nel modo giusto

¹⁰⁰ Nussbaum M., *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero editore, cit. pag. 399

Gli stoici, sostengono che i sentimenti altro non siano che un determinato genere di credenze: tra credenza e sentimento esiste, per loro, una relazione di identità. Aristotele, invece, sebbene non le identifichi con le credenze, pensa che le emozioni siano formate da un sentimento di piacere o dolore e da una convinzione sul mondo, che causa tale sentimento. Tra credenze e emozioni sussiste quindi sia un rapporto causale, che una relazione intenzionale, in quanto «sono forme di consapevolezza dirette verso un oggetto o riguardanti un oggetto, nelle quali questo oggetto figura nel modo in cui viene visto dal punto di vista della creatura che lo percepisce».¹⁰¹

Anche gli appetiti possiedono, per Aristotele, consapevolezza intenzionale e valore cognitivo, poiché sono il prodotto di credenze, fornite dal ragionamento e dall'istruzione, oltre che della sensibilità del soggetto, sono «elementi intenzionali e reattivi, capaci di uno sviluppo etico flessibile»¹⁰².

Elementi intellettuali ed emotivi cooperano, e i sentimenti assumono così valore cognitivo: «È chiaro che essi non sono insorgenze affettive prive di razionalità, ma modalità selettive di visione di un oggetto, che hanno come condizione necessaria delle credenze di vario tipo».¹⁰³ Le credenze sono dunque da considerarsi costitutive del sentimento, in quanto

la razionalità riconosce la verità; è impossibile riconoscere una qualsiasi verità etica senza provare un sentimento; addirittura, alcuni sentimenti implicano al loro nucleo proprio un tale riconoscimento.¹⁰⁴

Il problema, secondo Nussbaum, sta tutto qui: esaminare la realtà senza ricorrere alle emozioni comporta la mancanza di una parte di verità e

¹⁰¹ Ibidem pag. 88

¹⁰² Nussbaum M., *La fragilità del bene*, Il Mulino, Bologna 2004, pag. 564.

¹⁰³ Nussbaum M., *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero editore, cit., pag.95.

¹⁰⁴ Ibidem pag. 103

sentimenti, esperienze emotive servono da guida verso la realtà etica. Del resto, basandoci empiricamente sulla nostra esperienza, ci accorgiamo che le emozioni sono intrinsecamente legate alla nostra percezione della realtà e alla nostra capacità di giudizio morale.

Nussbaum descrive le emozioni come valutazioni cognitive che riflettono ciò che consideriamo importante per il nostro benessere. Secondo Nussbaum, le emozioni ci forniscono una comprensione più profonda delle nostre relazioni con gli altri e del nostro posto nel mondo. E afferma che le emozioni non sono semplici reazioni fisiologiche, ma coinvolgono credenze e valutazioni su ciò che è buono o cattivo per noi. Ad esempio, la paura non è solo una risposta automatica a una minaccia, ma implica la credenza che qualcosa sia pericoloso e possa danneggiarci. In questo senso, le emozioni possono essere vere o false, a seconda della correttezza delle nostre valutazioni.

Già in Aristotele troviamo un concetto molto avanzato da questo punto di vista, una rivalutazione del ruolo delle emozioni, considerate elementi costitutivi e determinanti la vita morale. Aristotele, ad esempio, introduce il concetto di *mesotes* (giusto mezzo), secondo cui la virtù si colloca tra due estremi viziosi. Le emozioni, in questo quadro, devono essere educate e regolate: non eliminate, ma armonizzate con la ragione. Ad esempio, il coraggio è la giusta misura tra la temerarietà (troppa paura) e la codardia (troppa poca paura). Questo mostra che la ragione non reprime le emozioni, ma le guida. Poiché le emozioni sono suscettibili di educazione, Aristotele le considera formabili attraverso l'abitudine e la ragione. La *paideia* (educazione) morale consiste anche nell'imparare a sentire in modo giusto. Questo è un punto di rottura rispetto a Platone, che tendeva a subordinare le emozioni all'anima razionale, e anticipa visioni moderne come quella di Martha Nussbaum, secondo cui le emozioni sono giudizi di valore incarnati.

Nella *phronesis* (saggezza pratica), Aristotele include la capacità di deliberare bene su ciò che è buono per l'essere umano. Le emozioni, in quanto risposte valutative alla realtà, forniscono informazioni essenziali per questa

deliberazione. Senza emozioni, mancherebbe una parte fondamentale della percezione morale: non sapremmo cosa è importante, cosa ferisce, cosa merita attenzione o cura.

Ma Nussbaum riprende il pensiero aristotelico anche su un altro punto, affermando che le emozioni, essendo costituite da credenze, possono essere modificate ed educate tramite deliberazione e giudizio e, di conseguenza, può esistere un'educazione morale.

Nella teoria di Nussbaum la letteratura e l'esercizio dell'immaginazione assumono il ruolo che Aristotele attribuisce alla tragedia. Nussbaum ne parla ne "La fragilità del bene": letteratura ed esercizio dell'immaginazione possono aiutare a migliorare la percezione della vita umana, e offrire a chi la utilizza una chiarificazione sia emotiva sia intellettuale, agevolando la sua deliberazione pratica.

Nussbaum riflette anche sull'idea di Aristotele che, oltre al buon carattere, l'agente morale necessita di un'educazione all'etica fin dall'infanzia, attribuendo grande importanza al ruolo che l'ambiente familiare in cui cresce il soggetto esercita su di esso. E nella *Terapia del desiderio*, critica questo aspetto dell'argomentazione aristotelica. Pur condividendo l'asserto secondo il quale l'educazione del fanciullo è basilare al suo sviluppo etico, Nussbaum pensa che Aristotele non argomenti bene questa tesi, e non spieghi in modo esauriente come i sentimenti traggano la loro origine nell'infanzia.

In realtà, Nussbaum condivide con il pensiero aristotelico un forte interesse per la sfera sociale e per la sfera politica. Fa propria l'asserzione aristotelica "l'uomo è un animale politico" e si concentra, sul ruolo della società, che condiziona e forgia l'individuo e la sua vita morale fin dall'età infantile. Anche Aristotele pensava che la *polis* avesse una forte influenza sugli individui, fornendo ideali civici e condizioni politiche in grado di sviluppare e conservare il buon carattere. Secondo Nussbaum, non solo le società influiscono sulla vita emotiva dei loro cittadini, ma questa vita

emotiva può variare da una società all'altra, a seconda delle caratteristiche delle diverse culture.

Le società hanno quindi il potere di trasmettere diverse concezioni di appropriati oggetti emozionali, e queste concezioni contribuiscono a forgiare il comportamento dei cittadini. In questo modo, la filosofa dà anche una spiegazione al fatto che esistono differenti sistemi assiologici e differenti opinioni riguardo alle medesime emozioni.¹⁰⁵

Nel condivisibile ragionamento di Nussbaum, non c'è dunque solo la riabilitazione della vita emotiva all'interno dell'etica, ma anche la giustificazione di una nuova visione di emotività, un'emotività che, superando il conflitto con la ragione, si ritrova piuttosto a far parte di essa. Fondamento e limite della vita buona è, dunque, la realtà, nella quale il soggetto si trova completamente immerso. In tal senso, spiega Bizzari, «l'ideale di una ragione formale e distante dal mondo risulta fuorviante ed erronea, poiché sorge dal tentativo di trascendere l'umanità. Nussbaum, al contrario, si focalizza sul soggetto agente, imperfetto e mutevole, vulnerabile e molto spesso in balia del fato»¹⁰⁶.

Come abbiamo visto, la filosofa americana dagli stoici riprende la tesi secondo la quale le emozioni sono credenze, ma diversamente da loro Nussbaum prova a dimostrare come le emozioni possono essere utili e non vanno affatto eliminate, con l'obiettivo dichiarato di «trovare una teoria dell'amore secondo la quale sia ragionevole attendersi che la vita emotiva dei cittadini sosterrà le istituzioni liberaldemocratiche pluraliste».¹⁰⁷

Il problema però è capire se e come i sentimenti intersoggettivi possano contribuire allo sviluppo di una società liberaldemocratica. Ciononostante, per quanto concerne l'amore, sembra difficile che un simile sentimento possa

¹⁰⁵ Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, *Dialegesthai* rivista di filosofia, cit.

¹⁰⁶ *Ivi.*

¹⁰⁷ Nussbaum M., *La fragilità del bene*, cit., pag. 642

essere di aiuto da un punto di vista sociale: l'eccessiva condizione di bisogno, l'attenzione circoscritta e parziale che lo caratterizzano nelle sue molteplici definizioni, sembrano essere degli impedimenti, piuttosto che elementi che possano giovare alle società umane.

E proprio la riflessione sull'amore, così come sull'odio, sono importanti per capire meglio cosa siano le emozioni. Una questione di cui si è occupato anche Max Scheler.

Certo, le sue premesse teoriche sono completamente diverse da Nussbaum, ma Scheler, parlando di amore, ne condivide moltissime tesi. E l'amore, così come l'odio, viene considerato un atto privilegiato, perché grazie a questo sentimento si viene a conoscere la vera essenza dell'altro: l'amore è inteso come la via d'accesso all'essere.

L'amore è considerato un moto intenzionale, che parte da un valore e realizza il valore ad esso superiore, anticipando un'immagine ideale del valore dell'oggetto amato, immagine che però non è frutto di invenzioni o desideri, ma che rispecchia in modo autentico l'essenza altrui. In questo modo, tale sentimento assume una valenza creativa, oltre che conoscitiva: si può affermare che, grazie al sentimento d'amore, l'altro cominci veramente ad esistere, davanti ai nostri occhi. Per questo motivo, il sentimento può essere considerato un incondizionato consentire, come sottolinea Monticelli (2003): «non si ama qualcuno perché è una persona di valore, ma lo si ama perché è quella persona e misteriosamente si vede più degli altri quanto al valore che in lei può vivere»¹⁰⁸. Quello che accade è il palesarsi di un riconoscimento dell'identità, che coincide con la presa di coscienza dell'esistenza e dell'unicità dell'altra persona.

Il pensiero di Scheler e Nussbaum rappresenta una rottura significativa rispetto al paradigma platonico tradizionale, offrendo una prospettiva che si avvicina maggiormente alla concezione cristiana dell'amore. La tradizione cristiana, infatti, sovverte l'idea classica secondo cui l'amore è subordinato

¹⁰⁸ De Monticelli R., *L'ordine del cuore. Etica e teoria del sentire*, Milano, 2003, pag. 175.

alla ragione, presentando invece una visione in cui la ragione si configura come superiore all'amore. Questa inversione si riflette altresì nel movimento stesso dell'amore: mentre la filosofia greca concepiva l'amore come un movimento ascensionale, dal basso verso l'alto, il cristianesimo lo interpreta come un movimento discensionale, dall'alto verso il basso. Tale posizione non solo riorganizza il rapporto tra amore e ragione, ma ne modifica anche il significato ontologico e epistemologico.

Nella tradizione greca, l'amore e le emozioni erano largamente intesi come strumenti subordinati alla razionalità, con una funzione accessoria nel processo di conoscenza. Secondo questa prospettiva, non sarebbe possibile amare ciò che non si conosce, implicando che la conoscenza precede necessariamente il sentimento. Tale concezione attribuisce all'amore una valenza strumentale, relegandolo a un ruolo di supporto nella ricerca filosofica del bene e della verità.

Scheler, tuttavia, sovverte questa gerarchia epistemica, proponendo un ribaltamento radicale. Egli sostiene che l'amore precede e guida la conoscenza, affermando che non si può conoscere autenticamente qualcosa o qualcuno senza prima amarli. In questa prospettiva, l'amore non è semplicemente un mezzo conoscitivo, bensì il fondamento stesso della comprensione e della percezione del bene. Ciò implica che l'amore possiede una capacità generativa, in quanto conferisce valore e significato agli oggetti della conoscenza, anziché limitarsi a riceverlo da essi.

Nussbaum, da parte sua, approfondisce ulteriormente il legame tra sentimenti e razionalità, esplorando il ruolo delle emozioni come parte integrante della vita morale e intellettuale dell'individuo. Per Nussbaum, le emozioni non sono meri impulsi irrazionali, bensì rappresentazioni cognitive che riflettono i valori e le credenze della persona. Esse sono, quindi, fondamentali per comprendere il modo in cui gli individui si relazionano con il mondo e con gli altri, fornendo la base per la riflessione etica e la crescita personale.

3.3 La costruzione delle emozioni

Il conflitto tra emozione e ragione è una questione che da secoli impegna i pensatori. Interessanti sono le posizioni di Paul Ekman e Lisa Feldman Barrett che rappresentano due prospettive fondamentali e divergenti nel campo delle neuroscienze affettive e della psicologia.

Paul Ekman è uno dei pionieri nello studio delle emozioni e delle espressioni facciali. La sua teoria delle emozioni di base ha rivoluzionato il campo della psicologia e delle scienze sociali, proponendo che esistano emozioni universali riconoscibili attraverso espressioni facciali specifiche. Come è noto Ekman ha identificato sei emozioni fondamentali: rabbia, paura, disgusto, felicità, tristezza e sorpresa. Queste emozioni sono considerate innate e biologicamente universali, presenti in tutte le culture e riconoscibili attraverso espressioni facciali specifiche¹⁰⁹.

La metodologia sperimentale di Ekman ha coinvolto studi interculturali¹¹⁰, in cui ha mostrato fotografie di espressioni facciali a persone di diverse culture e ha chiesto loro di identificare l'emozione rappresentata. I risultati hanno mostrato una sorprendente uniformità nella capacità di riconoscere le emozioni, suggerendo che le espressioni facciali delle emozioni di base sono universali. Ekman ha sviluppato il sistema FACS (Facial Action Coding System), un metodo per codificare le microespressioni facciali. Il FACS è utilizzato in vari ambiti, tra cui la sicurezza, la psicologia forense e la comunicazione non verbale. Questo sistema permette di analizzare le espressioni facciali in modo dettagliato e di identificare le emozioni sottostanti. Le applicazioni pratiche della teoria di Ekman sono molteplici. Nel campo della sicurezza, il FACS è utilizzato per identificare segnali di inganno o di stress nelle espressioni facciali. Nella psicologia forense, il sistema è impiegato per analizzare le espressioni facciali dei sospetti durante gli interrogatori. Nella comunicazione non verbale, il FACS è utilizzato per migliorare la comprensione delle emozioni e delle intenzioni degli interlocutori. Nonostante il successo della teoria di Ekman, essa ha ricevuto

¹⁰⁹ Ekman, P. (1972). Universals and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotion. In J. Cole (Ed.), Nebraska Symposium on Motivation (Vol. 19, pp. 207–283). Lincoln: University of Nebraska Press

¹¹⁰ Ekman P. (1992), An Argument for Basic Emotions. Cognition and Emotion, 6(3–4), 169–200.

anche critiche. Alcuni studiosi sostengono che le emozioni non siano universali, ma siano influenzate dalla cultura e dal contesto sociale. Altri criticano la metodologia sperimentale di Ekman, sostenendo che le fotografie utilizzate negli studi interculturali non rappresentino accuratamente le espressioni facciali naturali. La teoria di Ekman ha avuto un impatto significativo nella psicologia e nelle scienze sociali. Ha contribuito a una migliore comprensione delle emozioni e delle espressioni facciali, e ha fornito strumenti pratici per analizzare e interpretare le emozioni. Tuttavia, il dibattito sulle emozioni universali e sulle influenze culturali continua, e la teoria di Ekman rimane un argomento di discussione e di ricerca. In conclusione, la teoria delle emozioni di Paul Ekman ha rivoluzionato il campo della psicologia e delle scienze sociali, proponendo che esistano emozioni universali riconoscibili attraverso espressioni facciali specifiche. Nonostante le critiche, la teoria di Ekman ha avuto un impatto significativo e ha fornito strumenti pratici per analizzare e interpretare le emozioni. Il dibattito sulle emozioni universali e sulle influenze culturali continua, e la teoria di Ekman rimane un argomento di discussione e di ricerca.

Lisa Feldman Barrett¹¹¹, invece, presenta una visione originale delle emozioni: non sono affatto «integrate e predefinite composte da parti più fondamentali»¹¹². Non sarebbero neppure universali, perché variano da cultura a cultura e, in questo, entrando in palese conflitto con una certa tradizione darwiniana e gli studi di Paul Ekman che, invece, sostengono che invece le emozioni – almeno quelle primarie – sono identiche ovunque in quanto innate.

Uno dei punti più controversi della teoria di Barrett è proprio la negazione dell'universalità delle emozioni di base, come proposte da Paul Ekman. Secondo Barrett, le emozioni non sono risposte biologiche universali, ma categorie concettuali costruite culturalmente. Questo contrasta con decenni di ricerche interculturali che mostrano una notevole coerenza nel riconoscimento delle espressioni facciali di emozioni come la rabbia, la paura

¹¹¹ Feldman Barrett L., *Come sono fatte le emozioni, La vita segreta del cervello*, Firenze, 2017.

¹¹² Ibidem pag. 25.

o la felicità. I critici sostengono che Barrett sottovaluti l'evidenza empirica a favore di una base biologica condivisa.

Secondo Feldman Barrett, le emozioni nascono dall'interazione di varie strutture del cervello, non da parti distinte come si credeva finora, e il modo in cui le sperimentiamo ed esprimiamo può essere modificato attraverso l'apprendimento. Le emozioni non possono essere innescate in quanto vengono create dagli esseri umani, «emergono in quanto complesse combinazioni di eventi che riguardano le proprietà fisiche»¹¹³ del corpo, un cervello flessibile che si connette con qualsiasi ambiente in cui si sviluppa, la nostra cultura e la nostra educazione, che determinano quello stesso ambiente. Le emozioni, secondo questa concezione, «sono reali, ma non lo sono nel senso oggettivo che attribuiamo alle molecole o ai neuroni». Sono reali analogamente «a come lo è il denaro, quindi non hanno nulla a che spartire con le illusioni»¹¹⁴, dato che sono il prodotto di un accordo tra gli esseri umani (Searle 1995).

Si tratta della teoria delle emozioni costruite, secondo la quale è il cervello che sulla base delle “predizioni”, delle esperienze passate, crea, costruisce l'emozione. I particolari movimenti del corpo e le peculiari percezioni che sentiamo non avrebbero affatto tratti univoci. Producendo predizioni¹¹⁵ diverse, scrive Feldman Barrett facendo riferimento a un caso che le avrebbe dato tristezza,

la mia pelle si sarebbe raffreddata, invece che diventare rossa, e il mio stomaco sarebbe rimasto rilassato, eppure il mio cervello avrebbe potuto ancora interpretare le percezioni, che ne sarebbero derivate, come tristezza. Non solo, ma l'incremento del battito cardiaco, l'arrossamento del volto, il nodo allo stomaco e quelle stesse lacrime sarebbero potuti diventare i segni identificativi di un'emozione diversa – come, per esempio, la rabbia o la paura – invece che della tristezza. Oppure, in una

¹¹³ Ivi.

¹¹⁴ Ivi.

¹¹⁵ Sono una sorta di allucinazioni che il nostro cervello produce ma che nella realtà non esiste.

situazione molto differente, come la celebrazione di un matrimonio, quelle stesse percezioni avrebbero potuto essere interpretate come gioia, oppure gratitudine.¹¹⁶

La nostra esperienza, secondo questo ragionamento, consente al nostro cervello di interpretare ciò che vede e ciò che “sente”. Un «processo di costruzione», che osserviamo comunemente, a livello di percezione, quando associamo a determinate figure o tratti significati precisi che potrebbero non essere gli stessi per altre persone. «Questo piccolo trucco di magia del cervello»¹¹⁷ è abbastanza comune. Feldman Barrett gli dà in nome di “simulazione”: il nostro cervello determina un cambiamento per quanto riguarda l’attivazione di alcuni neuroni sensitivi, anche senza input sensoriali in entrata. Questa simulazione può essere visiva, come nel caso di un’immagine, oppure coinvolgere uno qualsiasi degli altri sensi.

Feldman Barrett prova a smontare, senza riuscirci a mio avviso, anche la concezione che i movimenti del nostro corpo rivelino le nostre emozioni e, per dirla alla Paul Ekman, siano il biglietto da visita di noi stessi e di ciò che in realtà pensiamo. La psicologia lo fa parlare appunto delle predizioni, che sono alla base di ogni esperienza. Dunque, il cervello non reagisce al mondo, ma facendosi influenzare dall’esperienza passata, il cervello predice e costruisce il modo in cui percepiamo il mondo. Per questo il modo in cui vediamo le emozioni altrui è profondamente radicato nelle predizioni.

Quando guardiamo il viso di qualcuno e pensiamo di leggerci una particolare emozione, in realtà, il cervello sta facendo una previsione. Cioè utilizza l’esperienza passata basata su dati simili per cercare un significato. In sostanza, le emozioni che attribuiamo agli altri in realtà provengono in parte da ciò che si trova nella nostra mente e non sono affatto sul volto e sul corpo. A fare la differenza, dunque, è il contesto ed è questo che dà significato alle espressioni facciali, ad esempio: i movimenti fisici non hanno in sé alcun significato emozionale, dobbiamo attribuirglielo noi.

¹¹⁶ Feldman Barrett L., *Come sono fatte le emozioni, La vita segreta del cervello*, cit, pag. 26.

¹¹⁷ Ivi.

È così che riconosciamo espressioni che sarebbero interpretabili se estrapolate dal contesto: un sorriso può descrivere tristezza, così come un pianto può significare gioia. Tutto questo accade perché il nostro cervello fa predizioni, tentativi, che costruisce momento per momento con miliardi di neuroni che lavorano insieme.

Secondo Feldman Barrett, il nostro cervello è già predisposto per provare alcune sensazioni, che provengono dalla fisiologia del corpo. Quando nasciamo, ad esempio, proviamo sensazioni di calma, di agitazione, eccitazione, benessere e sconcerto. Ma queste semplici sensazioni non sono emozioni. Sono, piuttosto, semplici riassunti di quello che succede nel nostro corpo. Per mettere a fuoco al nostro cervello servono più dettagli e non solo sensazioni.

A tutto questo servono le predizioni, che connettono le sensazioni del corpo – che danno quelle emozioni di base – con ciò che accade nel mondo intorno a noi. Ed ecco come si costruiscono le emozioni che, dunque, sono nostre costruzioni, affatto innate ma del tutto basate sull'esperienza. Non siamo alla mercé di fantomatici circuiti emozionali sepolti chissà dove nel profondo del nostro cervello. E, attenzione, abbiamo molto più controllo sulle nostre emozioni di quanto siamo abituati a credere.

3.4 I punti critici della teoria di Barrett

Lisa Feldman Barrett sostiene che le percezioni delle emozioni siano ipotesi, congetture, che si rivelano “corrette” solo quando corrispondono all'esperienza provata dall'altra persona, ovvero, quando entrambi gli attori sociali sono d'accordo su quale concetto sia adeguato applicare.¹¹⁸ Ogni volta che pensiamo di sapere come si sente qualcun altro, la nostra sicurezza non ha nulla a che vedere con la conoscenza effettiva. Stiamo solo vivendo un momento di realismo affettivo.

¹¹⁸ Feldman Barrett L., Come sono fatte le emozioni, La vita segreta del cervello, cit, pag.394

Per migliorare la percezione delle emozioni, è necessario rinunciare alla finzione che ci induce a credere che sappiamo come si sentono gli altri. «Quando voi e un vostro amico non siete d'accordo sulle emozioni, non date per scontato che il vostro interlocutore abbia torto», spiega Feldman Barrett.

La percezione delle emozioni sono, dunque, ipotesi che il cervello si costruisce nel momento in cui le cellule cerebrali si attivano simultaneamente: e sicuramente noi abbiamo un controllo su queste ipotesi molto più inferiore di quanto possiamo immaginare in quanto, sostiene Feldman Barrett, le emozioni non sono costruite nel cervello alla nascita, ma sono acquisite.

Le emozioni, secondo la scienziata, essendo il frutto delle nostre esperienze, non possono essere universali. Ma allora possono o oppure no essere lette sul nostro volto? Secondo Feldman Barrett no. Le persone, infatti, colgono un'emozione su un volto solo se dispongono del corrispondente concetto che denota quella stessa emozione, perché hanno bisogno di quella conoscenza per costruire, nell'immediato, le loro percezioni¹¹⁹. Nel caso non si disponga di questo "suggerimento" non è detto che a quell'espressione facciale corrisponda una determinata emozione.

Secondo Feldman Barrett, i concetti relativi alle emozioni sono il fattore occulto che sta dietro al successo del metodo delle emozioni di base. Questi concetti rendono alcune configurazioni facciali universalmente riconoscibili, in quanto espressioni emotivamente connotate, quando, in realtà, non lo sono affatto. Piuttosto, tutti noi costruiamo delle percezioni in merito alle reciproche emozioni. Percepriamo gli altri come felici, tristi o arrabbiati applicando i nostri concetti, relativi alle emozioni, ai loro volti e ai loro corpi in movimento. Analogamente, applichiamo quegli stessi concetti alle voci e, così, costruiamo l'esperienza associata alla percezione di suoni emotivamente connotati. Simuliamo con una tale velocità, che i concetti relativi alle emozioni funzionano senza che nemmeno ce ne rendiamo conto, perciò ci pare che le emozioni vengano trasmesse dal volto, dalla voce, o da qualsiasi

¹¹⁹ Ibidem pag. 123

altra parte del corpo, e che il nostro compito sia semplicemente quello di rilevarle¹²⁰.

In sostanza, secondo Feldman Barrett, le emozioni non possono essere universali e a sostegno della sua teoria porta esperimenti che - replicando quelli svolti da Ekman - mostrerebbe come senza “suggerimenti”, senza fattori condizionanti (ad esempio parole che indicano emozioni tra le quali si deve scegliere quella che corrisponda all’espressione facciale mostrata), le persone non riescono a leggere le emozioni nei volti in maniera univoca.

Basta rimuovere l’elenco delle parole che si riferiscono alle emozioni. In questo caso, i soggetti sottoposti a test devono etichettare liberamente le stesse fotografie facendo riferimento alle dozzine (o addirittura alle centinaia) di parole che si riferiscono alle emozioni che conoscono, invece di scegliere una risposta considerando un breve elenco di possibilità. Quando poniamo tali condizioni, il tasso di successo dei soggetti sperimentali crolla. In uno dei primi studi di etichettatura libera mai condotti, i soggetti associavano i volti alle parole che si riferivano alle emozioni (o a dei sinonimi) secondo le modalità attese solo nel 58% dei casi, e negli studi successivi i risultati furono ancora meno favorevoli⁶. In effetti, se ponete una domanda ancora più neutra senza fare riferimento all’emozione – “Quale parola descrive meglio cosa sta succedendo nell’interiorità di questa persona?” – si registrano prestazioni ancora peggiori.¹²¹

Secondo la teoria di Feldman Barrett, quando guardiamo in faccia qualcuno ci sembra di leggere l’emozione nelle sue espressioni facciali nel modo in cui leggiamo parole su una pagina. In realtà, il cervello sta facendo una previsione. Utilizzando l’esperienza passata basata su dati simili, noi cerchiamo un significato ed è per questo che le emozioni che attribuiamo agli altri provengono in parte da ciò che si trova nella nostra mente.

¹²⁰ Ibidem pag. 130.

¹²¹ Ibidem pag. 117-118.

Per Feldman Barrett sono le esperienze, come abbiamo visto, a fare la differenza e a farci conoscere e riconoscere le emozioni. Ma questo in realtà non smentisce la riconoscibilità universale delle emozioni. Una persona felice esprime la sua felicità in tanti modi, è vero. E sicuramente alcuni di questi modi sono influenzati e interiorizzati sulla base delle tradizioni e degli usi del luogo in cui quella persona vive. Ed è anche vero che non si piange solo per tristezza ma anche per felicità. Però è indubbio – e tanti esperimenti da Ekman in poi lo dimostrano – che gli esseri umani riescono comunque a interpretare le espressioni facciali attribuendo a esse le emozioni corrette. Questo anche perché così come la comunicazione ha bisogno del contesto per essere compresa, non si può non estrapolare dal contesto un'espressione facciale in quanto essa stessa è comunicazione. Come, invece, sembra fare Barrett, la cui teoria presenta diversi punti critici. Come detto, una delle questioni più controversi della sua teoria di Barrett è la sua negazione dell'universalità delle emozioni di base, come proposte da Paul Ekman. Una negazione che contrasta con decenni di ricerche interculturali.

La teoria di Barrett, inoltre, sembra essere difficilmente falsificabile. Innanzitutto, definisce le emozioni in modo altamente flessibile e contestuale, come “concettualizzazioni situate” che emergono da predizioni cerebrali basate su esperienze passate e contesto presente: questo rende arduo stabilire criteri oggettivi e replicabili per testare la presenza o l'assenza di un'emozione specifica.

La teoria non propone marcatori fisiologici stabili per ciascuna emozione, ma sostiene che le risposte corporee siano troppo variabili per essere considerate indicatori affidabili. Questo approccio, sebbene coerente con la sua teoria, rende difficile progettare esperimenti che possano confutare in modo chiaro le sue ipotesi. Inoltre, come abbiamo visto, se da un lato Barrett rifiuta l'universalità delle emozioni di base, dall'altro non sempre fornisce alternative sperimentali altrettanto robuste per spiegare la coerenza interculturale osservata in altri studi (come quelli di Paul Ekman). Una teoria

che sembra basarsi più su una reinterpretazione concettuale che su una struttura sperimentale verificabile.

E ancora, la teoria di Barrett si fonda su un paradigma predittivo del cervello, secondo cui le emozioni non sono risposte ma costruzioni cognitive. Questo modello, pur innovativo, è più descrittivo che predittivo, e quindi meno adatto a generare ipotesi testabili in modo diretto. La teoria di Barrett non fornisce criteri chiari e universali per identificare o misurare le emozioni, rendendo difficile sottoporla a verifica empirica rigorosa.

È anche vero, comunque, che gli studi di Barrett hanno aperto nuove prospettive sul ruolo del linguaggio, della cultura e del contesto nella costruzione dell'esperienza emotiva, contribuendo a un ripensamento profondo del paradigma classico.

3.5 Padroneggiare le emozioni

Come abbiamo visto, le predizioni sono il modo in cui lavora il nostro cervello. Le predizioni sono la base di ogni esperienza. Sono la base di ogni azione che compiamo, poiché sono primordiali. Dunque, il cervello non reagisce al mondo, ma facendosi influenzare dall'esperienza passata, il cervello predice e costruisce il modo in cui percepiamo il mondo.

C'è un legame speciale tra la dimensione somatica e quella mentale. Ogni volta che compiamo un'azione rilevante stiamo anche eseguendo qualcosa, sul piano mentale, mediante i concetti. E siccome ogni attività mentale ha anche un effetto somatico, teoricamente – spiega Feldman Barrett – possiamo far funzionare tale connessione a vostro favore, per dominare le emozioni, migliorare la resilienza, diventare un amico, un genitore, un amante migliore e, persino, cambiare la concezione che abbiamo di noi stessi.¹²²

¹²² Feldman Barrett L., Come sono fatte le emozioni, La vita segreta del cervello, cit, pag.357-358.

Evidentemente, non possiamo modificare con uno schiocco di dita ciò che proviamo, ma è possibile regolare le nostre emozioni. In che modo? Controllando il nostro corpo.

Abbiamo visto, nelle pagine precedenti, come corpo e mente siamo profondamenti interconnessi: «L'interocezione guida le vostre azioni. La vostra cultura cabla il vostro cervello»¹²³. L'accorgimento più semplice che si può adottare per padroneggiare le emozioni è mantenere in equilibrio il bilancio corporeo. La rete interocettiva lavora giorno e notte, elaborando predizioni volte a mantenere un bilancio adeguato, e questo processo è all'origine delle vostre percezioni affettive, come piacevolezza, spiacevolezza, arousal e calma. calma). Per star bene, allora le predizioni del vostro cervello sulla frequenza cardiaca, la respirazione, la pressione sanguigna, la temperatura corporea, gli ormoni, il metabolismo e così via, devono essere calibrate sulle effettive esigenze del vostro corpo. «Se non lo sono – spiega la psicologa – e il vostro equilibrio corporeo si scombussola, allora vi sentirete in modo orrendo, indipendentemente dai consigli di autoaiuto che state seguendo. È solo una questione relativa a quale sfumatura assumerà quella brutta percezione».

Il nostro cervello é strutturato in modo che, mutando gli ingredienti che usa per creare emozioni allora può trasformare la nostra vita emotiva. Se si cambiano «questi ingredienti oggi, state insegnando al cervello come predire il futuro in modo differente».¹²⁴

Dunque, per controllare le emozioni e la loro esternazione è opportuno controllare il nostro bilancio corporeo che deve essere in equilibrio. In che modo? Feldman Barrett suggerisce di avere una vita regolare, riposare, socializzare, anche per evitare conflitti interiori che, invece, possono contribuire al disequilibrio:

¹²³ Ibidem, pag. 360.

¹²⁴ Ivi.

Il vostro bilancio corporeo, ricorderete, è regolato dai circuiti predittivi che appartengono alla vostra rete interocettiva. Se quelle predizioni si rivelano cronicamente asincrone rispetto ai reali bisogni del vostro corpo, è difficile ristabilire l'equilibrio. I vostri circuiti dedicati alla regolazione del bilancio corporeo, le "chiacchiere" che si generano nel vostro cervello, non rispondono prontamente alle evidenze contrarie (errori di predizione) prodotte dal vostro soma. Una volta che le predizioni sono andate fuori registro abbastanza a lungo, vi sentirete cronicamente infelici.¹²⁵

Per padroneggiare le nostre emozioni, comunque, dobbiamo necessariamente imparare a essere emotivamente intelligenti. L'intelligenza emotiva è la capacità di comprendere, utilizzare e gestire le proprie emozioni in modi positivi per alleviare lo stress, comunicare in modo efficace, entrare in empatia con gli altri, superare le sfide e disinnescare i conflitti.

In termini pratici, questo significa essere consapevoli che le emozioni possono guidare il nostro comportamento e avere un impatto sulle persone e imparare a gestire quelle emozioni, sia le nostre che quelle degli altri.

L'intelligenza emotiva serve a costruire relazioni più forti, perseguire efficacemente gli obiettivi di carriera e personali. Può anche aiutarci a connetterci con i nostri sentimenti, trasformare l'intenzione in azione e prendere decisioni su ciò che conta davvero per te.

A introdurre il concetto di intelligenza emotiva sono stati Peter Salovey e John D. Mayer, che ne parlarono per la prima volta nel 1990 nel loro articolo "Intelligenza emotiva" sulla rivista *Imagination, Cognition and Personality*¹²⁶.

¹²⁵ Ibidem pag. 361.

¹²⁶ Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), pag. 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

I due studiosi diedero una prima definizione di intelligenza emotiva, intendendola come: «La capacità di controllare i sentimenti ed emozioni proprie e altrui, distinguere tra di esse e di utilizzare queste informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni».

Il significato di intelligenza emotiva viene sviluppato successivamente da Daniel Goleman che, nel 1995, pubblica il libro "Intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici"¹²⁷, rendendo questo tema molto conosciuto sia in ambito psicologico e sociale, sia in ambito lavorativo.

Secondo Goleman l'intelligenza emotiva è costituita da alcune competenze fondamentali per il nostro benessere, sia a livello personale che a livello sociale. Chi possiede queste competenze è probabile che sia in grado di instaurare migliori rapporti sociali, prendere decisioni in linea con le proprie motivazioni e mantenere un livello di autostima elevato.

Per spiegare cosa significa “intelligenza emotiva”, Goleman ha sviluppato una struttura di cinque pilastri che la costituiscono, oltre a una serie di abilità che possono essere sviluppate e migliorate, in modo che chiunque possa diventare più intelligente emotivamente. I cinque pilastri sono: la consapevolezza di sé, autoregolamentazione delle proprie emozioni, la motivazione, l'empatia, le abilità sociali.

L'autoconsapevolezza è la capacità di riconoscere un'emozione nel momento in cui si presenta ed è, in realtà, la chiave dell'intelligenza emozionale. Se conosciamo le nostre emozioni, come queste si presentano e in che occasioni, non saranno fenomeni sconvolgenti per noi. Pensiamo, alle situazioni in cui è richiesta una nostra performance come, ad esempio, un esame, in cui a causa del nostro stato d'animo potremmo agitarci molto, fino ad avere un vero e proprio attacco d'ansia. Se impariamo ad usare e utilizzare la nostra intelligenza emotiva, quando l'ansia arriva la possiamo riconoscere e affrontare ben prima che degeneri e che ci blocchi, rendendoci incapaci di rendere quanto vorremmo o quanto potremmo. Se invece questa emozione ci

¹²⁷ Goleman D., Intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici, Bur Rizzoli, 1995.

investe ne saremo più facilmente sopraffatti. In realtà, se ci pensiamo, la paura delle nostre emozioni spesso coincide con una scarsa intelligenza emotiva.

Dunque, a differenza di ciò che pensavano gli stoici, imparare a gestire le proprie emozioni non significa negarle o eliminarle, ma fare in modo che non si trasformino in comportamenti indesiderati. Chiediamoci, ad esempio, quali sono le emozioni che facciamo più fatica a controllare, in quale situazione si presentano e cosa hanno causato nella nostra vita.

Prendiamo, ad esempio, l'emozione della rabbia: è una di quelle da cui spesso ci facciamo travolgere. Pensiamo a un litigio con un collega di studio o di lavoro: quando accade diamo fiato alla nostra bocca dalla quale escono parole dure, spesso durissime di cui poi ci potremmo pentire. Ma allora quale potrebbe essere la strategia più efficace per comunicare la nostra rabbia? Se impariamo ad essere emotivamente presente si possono gestire le nostre emozioni senza lasciare che prevalgano sui nostri pensieri e sull'autocontrollo. Saremo così in grado di fare scelte che ci permetteranno di non avere comportamenti impulsivi, controllando le emozioni in modo sano, prendere l'iniziativa, rispettare gli impegni e adattarsi alle mutevoli circostanze.

Un altro pilastro del pensiero di Goleman è la motivazione. L'intelligenza emotiva significa anche essere consapevoli delle proprie emozioni, senza reprimere i sentimenti. Motivare se stessi è fondamentale, secondo questa concezione, per concentrare l'attenzione e mantenere alta la motivazione nel perseguimento dell'obiettivo. È importante, ad esempio, distinguere se si sta agendo spinti dalla speranza di successo, piuttosto che dalla paura del fallimento.

Una delle caratteristiche principali dell'intelligenza emotiva – secondo il pensiero di Goleman – è l'empatia. Si tratta di un tema molto importante nella comunicazione e, in particolare, della comunicazione sanitaria. Senza entrare nello specifico (si tratta di un argomento molto vasto e complesso) possiamo dire che l'empatia consiste nella capacità di comprendere le

emozioni altrui. Chi è empatico è sicuramente un buon ascoltatore perché è una persona attenta a ogni aspetto: sia a quello verbale ma anche (e direi soprattutto) a quello non verbale e paraverbale. Sappiamo perfettamente che spesso il non detto è più importante del detto, anche perché forse non diciamo con le parole ma sicuramente diciamo molto con il nostro corpo.

Dunque l'empatia è sicuramente importantissima nell'intelligenza emotiva: non si fanno condizionare da pregiudizi, mostrano sensibilità, ma soprattutto aiutano gli altri basandosi sulla comprensione delle loro esigenze e dei loro sentimenti, senza anteporre il proprio punto di vista e la propria prospettiva.

Quinto e ultimo pilastro, nella teoria di Goleman, sono le abilità sociali. Numerose sono le abilità che ci consentono di avere successo nelle relazioni sociali. Ad esempio, la persuasione e la retorica permettono di avere influenza. Ma sono anche altre le abilità sociali: la capacità di comunicare in modo efficace, di gestire i conflitti, di cooperare in gruppo, la leadership sono tutti elementi che consentono di controllare le emozioni, ampliando la nostra intelligenza emotiva.

4 La comunicazione interpersonale

4.1 Teorie e primi modelli

La comunicazione interpersonale è una delle più importanti funzioni umane e per questo costituisce per la psicologia e per le scienze della comunicazione uno dei filoni di interesse più importanti, o comunque uno dei più studiati dagli psicologi e in particolare dagli psicologi sociali. Sono innumerevoli, infatti, gli approcci teorici che nel tempo si sono sviluppati in quest'ambito nonché i modelli e i metodi creati per studiare la comunicazione e le sue caratteristiche in molteplici e diversificati ambiti. Innanzitutto, ad un livello individuale di descrizione, possiamo situare le teorie "classiche" della comunicazione (quale il modello tradizionale Emittente-Messaggio-Ricevente), alle quali sono poi seguite concezioni più interattive della comunicazione, fino a giungere alle più recenti concettualizzazioni che sottolineano il carattere dialogico delle interazioni comunicative (Zani et al., 2002).

Il modello comportamentista di comunicazione "Emittente-Messaggio-Ricevente", che si impose soprattutto negli anni trenta e quaranta, e secondo il quale la comunicazione può essere spiegata secondo la logica dello stimolo-risposta, è un modello considerato estremamente riduttivo, nel quale il ricevente del messaggio è passivo e muto. Per questi evidenti limiti tale modello non risulta adatto all'analisi della comunicazione interpersonale quale è quella che intercorre tra medico e paziente. Tuttavia dalla rassegna degli studi condotti in quest'ambito emerge, la tendenza ad osservare i comportamenti comunicativi proprio utilizzando questo modello di analisi in cui il messaggio è concepito come prodotto di uno dei partecipanti alla conversazione (emittente), prodotto che poi può essere "trasmesso" ad un ascoltatore (ricevente). Se nella comunicazione qualcosa "non funziona" secondo questo modello è il ricevente ad avere problemi di comprensione o l'emittente a non essersi espresso adeguatamente. Questa idea è stata molte volte disconfermata, valga per tutti l'interessante esperimento di Bavelas che mostra molto chiaramente come gli "ascoltatori" di un racconto siano, con la loro stessa attività di ascolto, degli attivi "co-narratori" (Bavelas et al., 2000).

Nello studio veniva manipolato il grado di attenzione e di coinvolgimento degli ascoltatori: alcuni avevano compiti diversi dall'ascolto (ad esempio contare), altri dovevano prestare attenzione ad aspetti formali del racconto (ad esempio contare il numero di parole che venivano pronunciate dal narratore che iniziassero con la lettera 't'), gli altri infine dovevano ascoltare la storia per farne poi un riassunto. I racconti erano più ricchi e raccontati meglio se gli ascoltatori prestavano attenzione e ascolto (e dunque *feedback*) al racconto e diventavano così dei co-narratori del racconto medesimo (Bavelas et al., 2000).

Le elaborazioni successive (modelli interattivi) hanno dovuto fare i conti proprio con la necessità di introdurre importanti concetti quali quello di *feedback* e di contesto (o *background*) per ovviare ai limiti dei modelli precedenti: secondo questi modelli i messaggi vengono scambiati continuamente tra gli interlocutori e la comprensione reciproca (il successo della comunicazione) è legata anche al *background* di conoscenze ed esperienze (più o meno condivise) dei comunicanti e al contesto in cui essa avviene e viene costantemente verificata attraverso le risposte dell'altro (*feedback*). Zani et al. (2002) riconducono a questo modello la “pragmatica della comunicazione umana” (Watzlawick et al., 1971), la “teoria degli atti linguistici” e le prime formulazioni della sociolinguistica. I modelli di questo secondo gruppo sono di stampo socio-costruttivista e tendono a interessarsi principalmente del come le abitudini linguistiche vengono costruite socialmente (in un modo che rimane poi relativamente stabile) e ad analizzare come, dunque, i costrutti personali determinino, sebbene nell'interazione sociale, il linguaggio e le forme della comunicazione.

Anche questi modelli presentano diversi limiti: la comunicazione, ad esempio, viene concepita qui come statica, con atti comunicativi che iniziano e finiscono in momenti precisi, con azioni singole di singoli individui che non tengono in considerazione la costruzione dei significati attraverso azioni mutuamente riconosciute e comprese da entrambi gli interlocutori, aspetto che invece diviene centrale nelle teorie psicosociali più recenti e avanzate che sottolineano, viceversa, il carattere “dialogico” delle interazioni

comunicative (si veda Fruggeri, 1998).

4.2 Modelli dialogici

L'idea che durante l'interazione gli interlocutori siano simultaneamente (e non in momenti diversi e successivi) emittenti e riceventi è la premessa condivisa da cui parte la pluralità degli approcci sui quali ci soffermeremo ora. La comunicazione è in questo caso concepita come un processo in cui i soggetti creano una relazione interagendo l'uno con l'altro e contribuendo a creare congiuntamente il significato degli scambi e a realizzare un progetto comunicativo comune (Zani et al., 2002). I messaggi nascono, così, anche da scambi precedenti (dalle precedenti comunicazioni) così come lo saranno, poi, le successive interazioni.

Si allarga dunque il concetto di “contesto” e soprattutto il ruolo ad esso attribuito: il contesto non è più visto come elemento di sfondo ma come elemento prodotto e costruito dagli interlocutori stessi durante l'interazione. Se applicato allo studio della relazione tra medico e paziente questo approccio può risultare certamente innovativo e foriero di importanti ricadute sulla formazione dei medici in generale e sulla formazione alla relazione con il paziente in particolare. I modelli che fanno riferimento a quest'ultima, estremamente attuale, area di studio sono l'analisi della conversazione e del discorso (Zani et al., 2002) e la prospettiva socio-costruzionista: i concetti fondamentali da cui muovono questi approcci sono quelli dell'intersoggettività e della co-costruzione dei significati.

Come caratteristica fondamentale degli atti comunicativi l'intersoggettività si genera nelle situazioni sociali in cui i partecipanti arrivano ad assumere reciprocamente i rispettivi punti di vista e giungono così a condividere un comune universo di riferimento. La trasmissione di un messaggio, entro un modello così concepito, avviene e ha successo quando gli interlocutori condividono i presupposti impliciti ed espliciti che lo accompagnano. Questa implicazione è molto importante proprio nel nostro ambito di indagine, ovvero il rapporto tra medico e paziente: non

comprendere appieno il livello di competenza (presupposizioni implicite) dell'interlocutore (che è quanto accade ad esempio quando dopo aver posto una domanda semplice e banale ad un tecnico viene fornita da questi una risposta articolata e complessa, espressa con un linguaggio specialistico) rende gran parte della comunicazione incomprensibile poiché non viene rispettato il requisito della complementarità tra parlante e ascoltatore.

I vuoti che possono frequentemente persistere nelle conversazioni vengono colmati dalla cosiddetta comprensione anticipatoria che, partendo dalle stesse presupposizioni tacitamente condivise, consentono ancora una volta agli interlocutori di partecipare intenzionalmente e congiuntamente alla stessa situazione comunicativa costruendone anche il significato condiviso (Zani et al, 2002). L'obiettivo degli studiosi che si interessano di questi nuovi approcci alla comunicazione tra medico e paziente è lo studio del modo in cui si realizzano i processi comunicativi (si vedano gli studi di Robinson e Stivers, 2001; Duggan e Parrott, 2001; Pomerantz e Rintel, 2004). Secondo questi studiosi le caratteristiche personali, individuali, legate alla storia personale dei comunicanti, entrano in contatto tra loro trasformandosi in caratteristiche "interpersonali" che co-costruiscono il significato della comunicazione (Zani et al., 2002). Secondo questo modello il progredire dello scambio è costantemente sottoposto ad una sorta di monitoraggio sulla reciproca comprensione dei comunicanti e le loro interpretazioni avvengono all'interno di un "contratto di comunicazione" definito e accettato da entrambi gli interlocutori momento per momento.

Questa descrizione della comunicazione si fonda sul "principio di interazione" secondo il quale la comunicazione può essere intesa come una riflessione sulle relazioni che intercorrono tra gli interlocutori: il ricevente di un messaggio, decodificandolo, ne rende esplicito il significato e lo fa partendo da un insieme di ipotesi sull'emittente per cui il valore dell'enunciato non può che essere codeterminato dagli interlocutori: è la

relazione che intercorre tra questi ultimi a sostenere l'interazione e a determinare la comunicazione. In questo senso il contenuto e la comprensione dei messaggi, secondo questi autori, non possono essere studiati prescindendo dalle relazioni tra gli interlocutori che si traducono nelle loro concrete conversazioni.

4.3 Analisi della conversazione e del discorso

Negli ultimi anni ha assunto ampia rilevanza in particolare l'approccio "conversazionale" che ha come oggetto di studio l'analisi della struttura e dell'andamento delle conversazioni. Secondo questo approccio la conversazione è l'ambito privilegiato entro il quale emergono i fenomeni di natura psicosociale, da studiare in una prospettiva interindividuale. L'analisi del discorso e l'analisi della conversazione sono i due principali filoni di ricerca di questo approccio e il loro principale scopo è individuare una struttura generale per lo studio delle sequenze discorsive.

L'analisi della conversazione tende allo studio, in particolare, di conversazioni spontanee, grazie anche all'ausilio delle nuove tecnologie che mettono a disposizione la possibilità di videoregistrare incontri e conversazioni, allo scopo di individuare i modi con cui sono organizzate le sequenze conversazionali (Maynard e Heritage, 2005). I primi studi si sono occupati in particolare degli aspetti che caratterizzano l'organizzazione della conversazione, quali l'alternanza dei turni o il susseguirsi delle sequenze discorsive (Sacks et al., 1974).

L'interesse degli studiosi si sposta, qui, dall'azione degli atti linguistici all'interazione e ciò conferisce a questo approccio il suo carattere eminentemente sociale, dinamico e complesso: la nozione di interlocuzione descrive il processo attraverso il quale i comunicanti definiscono reciprocamente la loro identità sociale, contribuendo alla costruzione di un universo linguistico e conversazionale condiviso. La

comunicazione è cioè trattata come un “fatto relazionale irriducibile” (Zani et al., 2002) all’interno del quale gli individui si conoscono e si fanno conoscere dando vita a quella intersoggettività che è l’elemento fondamentale della vita sociale e che si fonda sulla cooperazione e sui legami contrattuali implicati nella definizione sociale di una situazione.

Ci troviamo dunque di fronte all’interpretazione della conversazione come evento nel quale il mondo sociale dei soggetti si trasforma nel corso della loro stessa interazione: il loro mondo sociale diviene pertanto un elemento dinamico importante dello scambio comunicativo, scambio che dunque deve essere studiato a partire proprio da queste coordinate sociali che vanno via via assumendo nella teoria un ruolo sempre più importante. Il mondo sociale degli interlocutori non è più la variabile di “sfondo”, la scena sulla quale sono rappresentati gli eventi, ma diventa variabile cruciale in quanto prodotto dagli interlocutori stessi e definito dai significati che essi condividono (Zani et al., 2002) (si vedano anche Fasulo, 2002 e Zucchermaglio, 2003).

La comunicazione si trasforma, in questi modelli, in un evento di natura prettamente psicosociale, in cui il posto centrale è riservato agli interlocutori (per noi i pazienti, i loro familiari, i cittadini e gli operatori sanitari) alle loro idee, alle loro conoscenze, ai loro processi cognitivi, mentre gli elementi linguistici sono considerati come strumenti che servono a favorire l’intero processo: la costruzione dei significati.

Secondo l’ancor più radicale prospettiva socio-costruzionista sono le parole, le teorie, e quindi la comunicazione, a costruire il mondo e non viceversa il mondo ad esistere e ad essere per ciò stesso univocamente percepito dagli individui e dunque da questi nominato (Pearce e Cronen, 1980; Harrè, 1980, 1984; Shotter, 1984; Shotter e Gergen, 1988; Gergen, 1991, 1999; McNamee, 2004). Secondo questa prospettiva i significati non sono un fenomeno individuale, non si trovano nella mente delle persone, né

sono determinati unilateralmente da un singolo individuo. I significati (e dunque la realtà) secondo questa prospettiva sono, viceversa, il risultato dell'attività congiunta e coordinata delle persone coinvolte nelle conversazioni, «a partire da un insieme di premesse e credenze personali che derivano dalle specifiche posizioni nella situazione interattiva, dalle esperienze vissute precedentemente all'interazione data o da quelle che vive nei rapporti con altri» (Fruggeri, 1998).

Il ribaltamento di prospettiva è completo e le descrizioni offerte del tutto controintuitive: non siamo noi a formarci idee, a “possedere” significati che eventualmente possiamo decidere di condividere (mediante la comunicazione) con altri, non si danno significati o idee o esperienze se non in relazione, in comunicazione con altri. In questa prospettiva la relazione – come afferma Bateson – viene prima, precede (Bateson, 1976).

Il socio-costruzionismo è dunque un approccio teorico focalizzato sui significati, e in particolare sui significati in quanto emergenti nelle relazioni, e può essere considerata pertanto una metateoria, ovvero riguardante il modo in cui le diverse descrizioni del mondo (teorie) si formano storicamente, nella relazione tra gli individui, attraverso il loro accordarsi, negoziare, co-costruire significati condivisi.

Gli autori che si rifanno a questa prospettiva (ad esempio Kenneth Gergen, John Lannamann, Sheila McNamee, John Shotter) riconducono le loro idee al post-modernismo e le contrappongono al modernismo: essi pongono pertanto al centro della loro concezione la relazione piuttosto che l'individuo, l'analisi del processo e delle pratiche piuttosto che dei contenuti, la creazione continua e congiunta (nel senso che essa avviene “nella continua collaborazione tra i narranti”) del contesto piuttosto che la considerazione del contesto quale “sfondo” dell'azione.

Il fatto che i significati siano “creati” *tra* le persone e che non siano,

viceversa, “posseduti” dalle persone, il fatto cioè che essi siano costruiti nel coordinamento delle azioni tra gli individui (Pearce e Cronen, 1980; Cronen et al., 1982), ha importanti implicazioni per gli esseri umani: i significati non sono mai fissati per sempre, né stabili, né immodificabili; si trovano (meglio, si creano) *tra* gli interlocutori (non dentro di loro) e non possono pertanto essere controllati. Essi sono, viceversa, indeterminati e imprevedibili, sono altresì sempre diversi (poiché dipendenti dal contesto) e questo implica che non esista un significato “più vero” degli altri quanto piuttosto un modo di comprendere “locale”, contestuale, che si dà in quella particolare relazione.

Il focus di questa prospettiva, anziché sul significato in sé e sul contenuto, è posto dunque sul processo di produzione e di costruzione di senso, così come sulle relazioni entro le quali il significato è costruito, il focus è posto, in questa prospettiva, sul dialogo.

Un importante impulso allo studio del dialogo in questo ambito è derivato dal lavoro del critico letterario russo Michail Bakhtin, uno dei pionieri del cosiddetto “pensiero dialogico”. Bakhtin sostiene che «la comprensione è attivamente “responsiva”, che le parole pronunciate sono modellate da chi ascolta il quale le comprende rispondendo al loro richiamo» (Bakhtin, 1986). Gli interlocutori – continua Bakhtin – si aspettano risposte, accordo, comprensione, obiezioni, giudizi e così via, poiché questo consente un continuo adattamento e coordinamento del flusso comunicativo in corso. L’approccio dialogico alla comunicazione basato su queste premesse enfatizza dunque la qualità relazionale della comprensione e l’importanza dell’azione congiunta (Bakhtin, 1986). Gli studi che si rifanno a questo approccio tendono pertanto a render conto soprattutto del modo in cui contesto e significati sono costruiti nell’interazione, descrivono le pratiche interattive che effettivamente sono poste in essere nella situazione specifica, descrivono pertanto situazioni reali e naturali piuttosto che costruite in “laboratorio”, mantenendo il *focus* sulla relazione piuttosto che sull’individuo, riportando non un punto di

vista ma descrivendo piuttosto la “polifonia di voci” (i punti di vista contemporaneamente presenti dei vari comunicanti, ma anche delle loro istanze – o voci – interne) che sono sempre agenti nelle interazioni umane e rispondenti le une verso le altre.

È a questo più recente gruppo di teorie e di metodi di ricerca che sembra interessante fare sempre più riferimento nello studio della comunicazione tra medico e paziente per la ricchezza degli spunti di riflessione e delle osservazioni realizzabili.

La complessità insita nel modello rende tuttavia complesso anche realizzare ricerche che pongano a proprio fondamento una visione “dialogica” e “socio-costruzionista”.

5 La Sanità e le Emozioni: un'Analisi Integrata del Linguaggio e della Customer Satisfaction

5.1 La metodologia della ricerca

Il tema delle emozioni nella comunicazione sanitaria riveste un'importanza crescente, non solo per gli effetti diretti sulla percezione dei pazienti, ma anche per le implicazioni che ha nella qualità del rapporto tra operatori sanitari e utenti. La comunicazione in sanità, infatti, non si limita alla trasmissione di informazioni tecniche, ma coinvolge in modo profondo e complesso dimensioni emotive che influenzano l'esperienza del paziente e la sua soddisfazione. Questo capitolo si propone di analizzare un lavoro di ricerca condotto attraverso due filoni principali: l'analisi del linguaggio delle pagine social delle aziende sanitarie e ospedaliere, e lo studio approfondito dei dati raccolti da una vasta indagine di customer satisfaction, realizzata dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari (AOU), relativa ai due ospedali di riferimento: il Policlinico Duilio Casula e il San Giovanni di Dio.

Il focus principale di questa ricerca riguarda il ruolo delle emozioni nella comunicazione sanitaria e l'effetto che queste hanno sulla percezione da parte dei pazienti, con particolare attenzione alla relazione tra operatori sanitari e utenti. La rilevazione empirica si basa sull'analisi di un ampio dataset che raccoglie migliaia di questionari compilati dai pazienti, nonché sull'analisi dei post e delle interazioni sui social network istituzionali, che offrono una visione complementare della comunicazione pubblica e della risposta emotiva dei cittadini.

5.2 Metodologia: Dati Social e Customer Satisfaction

La ricerca si articola su due principali ambiti di indagine:

1. **Analisi dei Social Media:** L'osservazione dei contenuti pubblicati dalle strutture sanitarie sui social network e delle risposte emotive che questi suscitano nei cittadini. Questo approccio consente di esplorare la natura del linguaggio impiegato nelle comunicazioni istituzionali, la sua capacità di

evocare emozioni e l'effetto che tale linguaggio ha sull'engagement del pubblico.

2. **Customer Satisfaction:** L'indagine sui dati raccolti attraverso il questionario di customer satisfaction dell'AOU di Cagliari, che si propone di esplorare la qualità percepita dai pazienti, focalizzandosi in particolare sul rapporto interpersonale tra operatori sanitari e pazienti, con l'obiettivo di identificare i principali fattori di insoddisfazione. I dati raccolti, che riguardano l'intera popolazione di pazienti dei due ospedali (diverse migliaia di questionari), offrono un'ampia base per l'analisi quantitativa e qualitativa delle esperienze dei pazienti.

5.3 Cosa è la Customer satisfaction

La customer satisfaction in ambito sanitario si riferisce alla misurazione del grado di soddisfazione dei pazienti rispetto ai servizi ricevuti. Non si limita solo alla qualità clinica, ma include anche aspetti come l'accoglienza, la comunicazione, i tempi di attesa, la chiarezza delle informazioni e il comfort ambientale,

La customer satisfaction è cruciale per il miglioramento continuo dei servizi sanitari. Consente di identificare problemi o disservizi e attuare azioni correttive mirate. Inoltre, integra le misure oggettive di performance con la percezione soggettiva degli utenti, offrendo una visione più completa della qualità dell'assistenza.

Le strutture sanitarie possono raccogliere feedback attraverso questionari anonimi o nominativi, interviste (telefoniche, di persona o online), focus group, e monitoraggio di reclami, segnalazioni e suggerimenti. La raccolta dei dati deve rispettare il GDPR (cioè il regolamento europeo sul trattamento dei dati), specialmente se i questionari trattano dati personali. È preferibile usare strumenti che garantiscano l'anonimato, a meno che non sia strettamente necessario raccogliere dati identificativi.

La qualità percepita e la qualità effettiva sono due concetti fondamentali nella valutazione dei servizi sanitari, ma rappresentano aspetti distinti dell'esperienza del paziente.

Qualità Percepita

La qualità percepita è il giudizio soggettivo che il paziente formula in base alla propria esperienza. È influenzata da:

- Aspetti relazionali: cortesia, empatia, disponibilità del personale.
- Aspetti comunicativi: chiarezza delle informazioni ricevute, ascolto attivo.
- Aspetti ambientali: pulizia, comfort, privacy.
- Aspettative personali: ciò che il paziente si aspettava prima di ricevere il servizio.

Esempio: un paziente può percepire negativamente un servizio anche se clinicamente efficace, se ha dovuto attendere troppo o ha trovato il personale poco accogliente.

Qualità Effettiva (o Tecnica)

La qualità effettiva si basa su indicatori oggettivi e misurabili, come:

- Esiti clinici (tassi di guarigione, complicanze, mortalità)
- Aderenza a linee guida e protocolli
- Tempi di intervento e accuratezza diagnostica
- Sicurezza del paziente

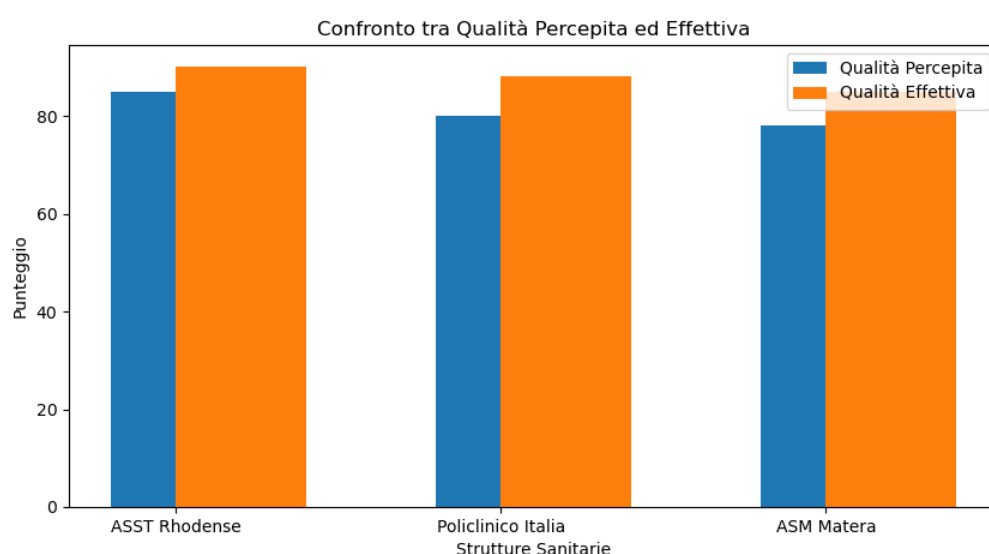
Esempio: un intervento chirurgico eseguito correttamente secondo le linee guida rappresenta un'elevata qualità effettiva, anche se il paziente non ha percepito un buon servizio.

Differenze Principali

Aspetto	Qualità Percepita	Qualità Effettiva
Natura	Soggettiva	Oggettiva
Valutatore	Paziente	Professionisti sanitari / sistemi di audit
Indicatori	Soddisfazione, empatia, comfort	Esiti clinici, protocolli, sicurezza
Metodo di raccolta	Questionari, interviste	Audit clinici, analisi dati sanitari
Finalità	Migliorare l'esperienza del paziente	Garantire efficacia e sicurezza

Perché è importante distinguerle? Un sistema sanitario efficace deve integrare entrambe: non basta curare bene, bisogna anche farlo in modo che il paziente si senta accolto e rispettato. Le politiche di qualità devono tenere conto sia dei dati clinici che delle opinioni dei pazienti. La customer satisfaction è uno strumento chiave per monitorare la qualità percepita, mentre gli indicatori di performance clinica misurano la qualità effettiva.

Esempio di grafico comparativo



Esempi di casi studio reali

Caso Studio 1: Ambulatorio infermieristico libero professionale – ULSS 9 Treviso

Uno studio condotto presso un ambulatorio infermieristico nel territorio trevigiano ha analizzato la soddisfazione dei pazienti attraverso un questionario strutturato. I risultati hanno mostrato un altissimo livello di soddisfazione in tutte le fasi del servizio: dalla prenotazione, all'accoglienza, fino alla prestazione domiciliare. I pazienti hanno percepito il servizio come altamente professionale, organizzato e vicino ai bisogni della popolazione, in particolare quella anziana.

Esempio pratico:

- Qualità percepita: elevata empatia, disponibilità, chiarezza comunicativa.
- Qualità effettiva: rispetto dei protocolli, continuità assistenziale, tempestività.

Caso Studio 2: Italian Journal of Nursing – Analisi comparativa in aziende sanitarie

Un articolo pubblicato sull'Italian Journal of Nursing ha evidenziato come la customer satisfaction sia utilizzata per misurare la qualità percepita in diverse aziende sanitarie italiane. Lo studio ha mostrato che, sebbene gli indicatori clinici (qualità effettiva) fossero simili tra le strutture, la soddisfazione dei pazienti variava sensibilmente in base alla comunicazione, all'empatia e all'organizzazione del servizio.

La guida 'La misurazione della Customer Satisfaction nelle aziende sanitarie' raccoglie esempi da case di cura e ospedali italiani, mostrando come la qualità percepita sia spesso il primo indicatore di allarme per problemi organizzativi. In alcuni casi, pazienti clinicamente guariti hanno espresso insoddisfazione per la scarsa comunicazione o per ambienti poco accoglienti.

5.4 Il Ruolo della Relazione nella Percezione della Qualità

Dall'analisi dei dati emerge, come si vedrà, un aspetto rilevante e comune a tutte le aziende sanitarie: **la qualità dell'assistenza viene generalmente apprezzata**, ma i principali problemi si riscontrano nelle difficoltà relazionali tra pazienti e operatori sanitari. Questo elemento è presente con una costante significativa nelle risposte dei pazienti, evidenziando come la qualità percepita del servizio non dipenda esclusivamente dalle competenze tecniche degli operatori, ma anche dalla capacità di questi ultimi di instaurare una comunicazione efficace e empatica con i pazienti. La relazione umana si rivela essere uno degli aspetti più critici per migliorare l'esperienza complessiva del paziente e la sua soddisfazione.

Nelle strutture in cui la relazione con i pazienti risulta più carente, anche la qualità percepita dai pazienti appare inferiore rispetto alla qualità effettivamente erogata, suggerendo un disallineamento tra realtà oggettiva e percezione soggettiva. Questo fenomeno riflette l'importanza della

comunicazione emotiva: quando i pazienti si sentono ascoltati, compresi e trattati con empatia, la loro esperienza del percorso sanitario migliora significativamente.

Nella ricerca è stata analizzata la qualità percepita proprio perché ha a che vedere con la relazione, con linguaggio e in definitiva con la comunicazione relazionale.

5.5 Analisi del Net Promoter Score (NPS)

Nella ricerca per valutare il grado di soddisfazione dei pazienti, è stato utilizzato il **Net Promoter Score (NPS)**, un indice che misura il grado di fedeltà e la propensione a consigliare una struttura sanitaria ad altri. La metodologia NPS si basa su una semplice domanda: "In base alla tua esperienza, consiglieresti le nostre strutture a un amico o un familiare?" Le risposte sono suddivise in tre categorie:

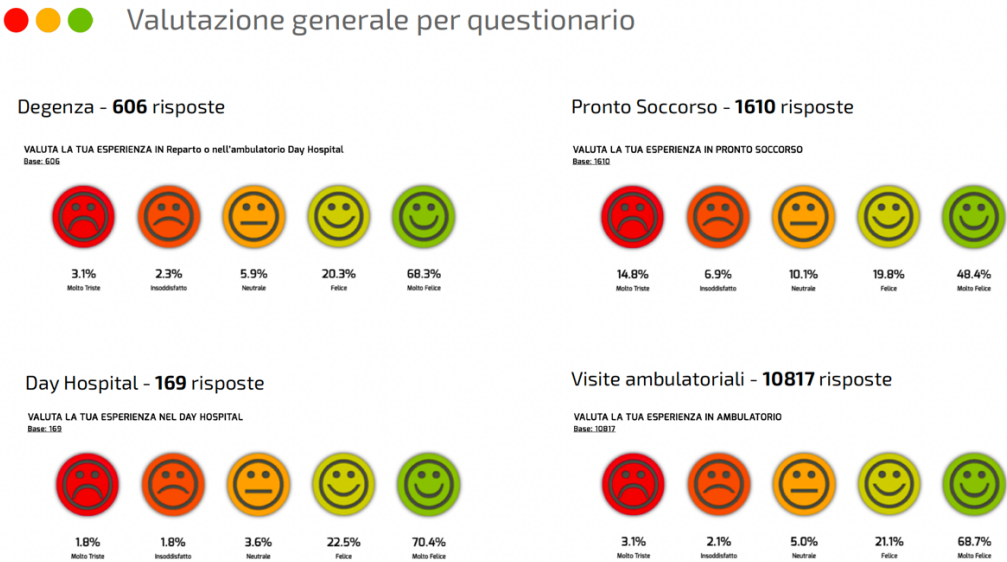
- **Detrattori (0-6):** Pazienti insoddisfatti, che potrebbero danneggiare il brand attraverso passaparola negativo.
- **Passivi (7-8):** Pazienti soddisfatti ma indifferenti, che non influenzano significativamente l'immagine della struttura.
- **Promotori (9-10):** Pazienti molto soddisfatti, che raccomanderebbero la struttura e probabilmente vi tornerebbero.

L'NPS viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori dalla percentuale di promotori, fornendo un valore compreso tra -100 e +100. Il punteggio ottenuto riflette non solo la qualità percepita del servizio, ma anche la forza del legame emotivo che si crea tra pazienti e struttura sanitaria.

I dati provenienti dall'AOU di Cagliari mostrano che **l'insoddisfazione non deriva tanto da fattori tecnici quanto dalle difficoltà comunicative e relazionali**, con un impatto significativo sulla qualità percepita, che risulta inferiore in quelle aree in cui il rapporto paziente-operatore è più

problematico. Questo aspetto sottolinea quanto il **dialogo e la comunicazione empatica** siano essenziali per il **miglioramento del servizio sanitario**.

Figura 5-1



Nella tabella 1 sono riportate le valutazioni generali del questionario sulla customer riferite al 1 quadrimestre 2024. Il questionario è stato somministrato con un link inviato tramite sms e differenziato per pazienti dimessi dalla degenza (i cosiddetti ricoveri in reparto), pronto soccorso, Day Hospital e sottoposti a visite ambulatoriali.

Le domande del questionario sono state concepite con lo scopo di indagare proprio sulla qualità percepita dagli utenti, in particolare sulla relazione con gli operatori sanitari che, analizzando i dati, si rivela dirimente. Laddove i cittadini danno una valutazione positiva sulle informazioni ricevute e sulla gentilezza degli operatori nei loro confronti, questa si riflette sulla percezione della struttura nel suo complesso.

Net Promoter Score per questionario

Area	Pronto Soccorso NPS Globale	Day Hospital NPS Globale	Degenza NPS Globale	Visite ambulatoriali NPS Globale
NPS	16	75	60	63
Variazione	+100 % dall'inizio del progetto	+27 % dall'inizio del progetto	+9 % dall'inizio del progetto	+19 % dall'inizio del progetto

Il Net Promoter Score differisce a seconda del questionario.

In Day Hospital è stato raggiunto un valore eccellente, oltre il 70.

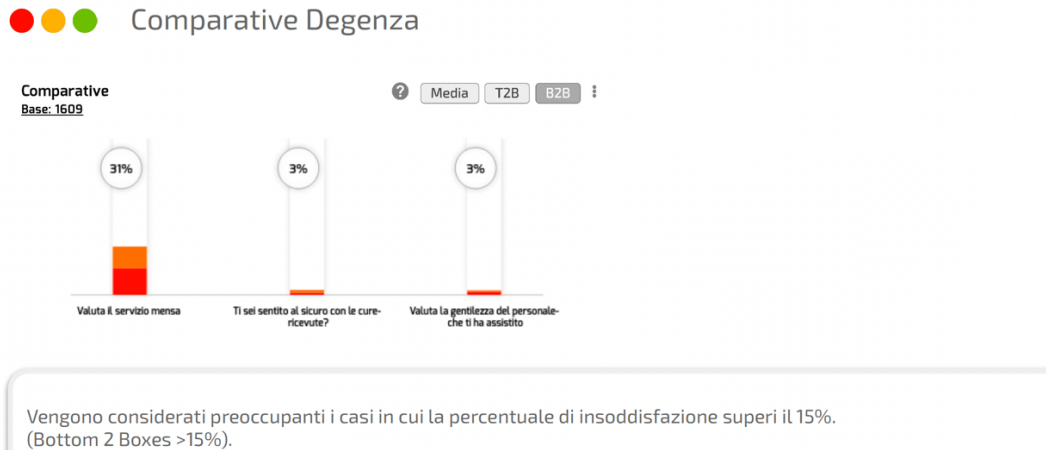
In Degenza e Visite Ambulatoriali un valore molto buono, vicini all'eccellenza.

L'NPS più basso è stato registrato in Pronto Soccorso, con un valore comunque positivo di 16.

Una performance in aumento che interessa tutte le aree oggetto di rilevazione e che ha coinciso con una forte attività di formazione del personale e sensibilizzazione all'interno dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari sul linguaggio, i comportamenti nei confronti dei cittadini e delle cittadine. Queste azioni hanno coinvolto il personale dell'Aou a vario livello con la collaborazione e l'impegno in prima linea delle operatrici dell'Ufficio relazioni con il pubblico (laureate in Scienze della Comunicazione) che da un lato hanno fatto da ponte tra cittadini e strutture interne dell'Aou di Cagliari e dall'altro hanno contaminato positivamente le diverse figure operanti in azienda.

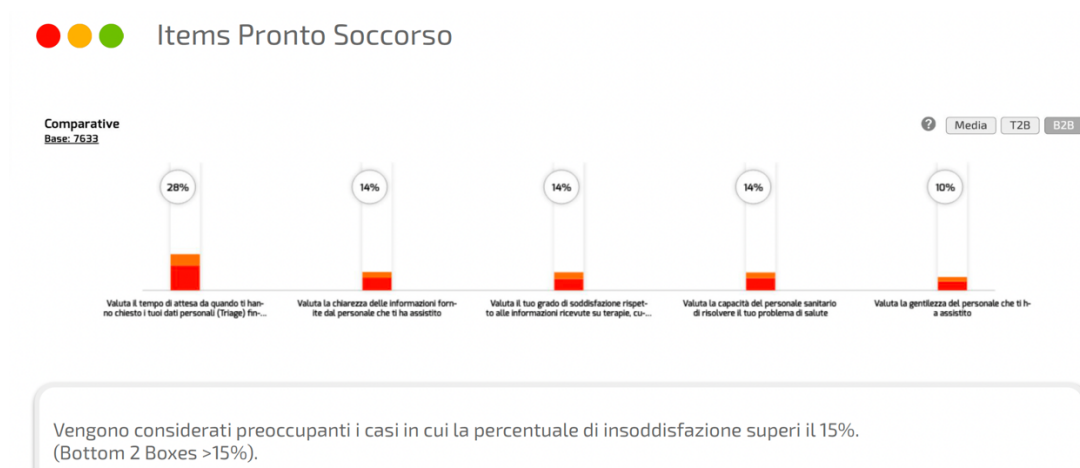
I risultati di queste azioni sono visibili e i dati della ricerca lo dimostrano.

Figura 5-3



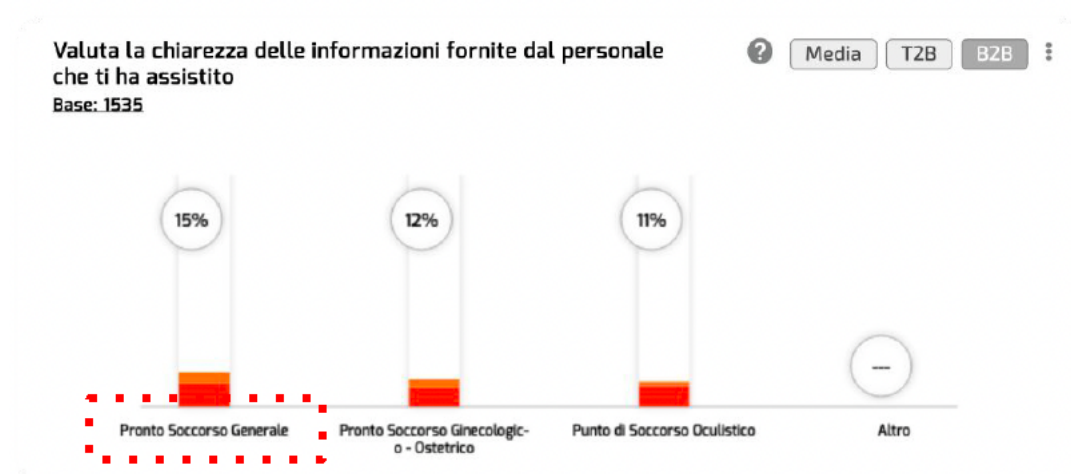
Nella figura 3 compare il grado di insoddisfazione dei pazienti ricoverati: appena il 3 per cento di dichiara insoddisfatto della gentilezza del personale che lo ha assistito e sempre il 3 per cento ha dichiarato di non sentirsi sicuro delle cure ricevute. Ben più alta (quasi un terzo) la percentuale degli insoddisfatti del servizio mensa. Insomma, i pazienti giudicano positivamente, a livello di percezione, il comportamento degli operatori sanitari e nonostante le criticità che sono evidenti in sanità, danno un giudizio altamente positivo delle strutture sanitarie (il Policlinico universitario Duilio Casula e il San Giovanni di Dio) dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari.

Figura 5-4



Una valutazione positiva che, come abbiamo visto, riguarda anche il Pronto Soccorso, forse l'area più problematica della sanità italiana. E nonostante le evidenti e note difficoltà di questo tipo di servizio, come si vede dalla tabella 4 il grado di insoddisfazione è decisamente basso. Appena il 10 per cento dichiara di essere insoddisfatto della gentilezza del personale che lo ha assistito, mentre il 14 per cento si dichiara insoddisfatto sia rispetto alle informazioni ricevute sia in riferimento alla chiarezza di esposizione di queste informazioni. Da notare come, pur alto, si tratta comunque di una percentuale di insoddisfazione al di sotto del livello di attenzione (15 per cento).

Figura 5-5



Analizzando ancora più a fondo il dato, si nota come i tre pronto soccorso si equivalgono nel tasso di insoddisfazione che è basso, anche se il

pronto soccorso generale registra comunque le punte più alte di insoddisfazione: nel dettaglio le risposte nelle tabelle 5, 6, 7 e 8.

Figura 5-6

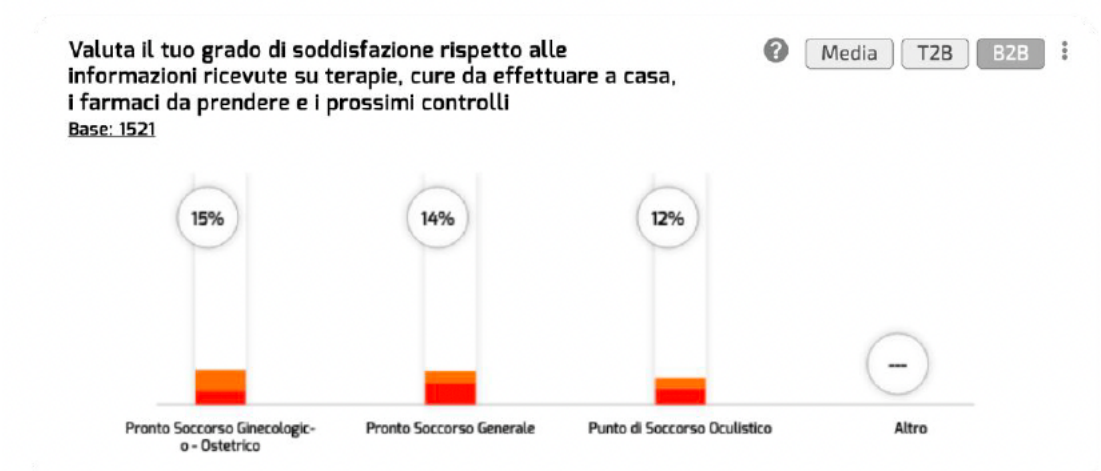


Figura 5-7

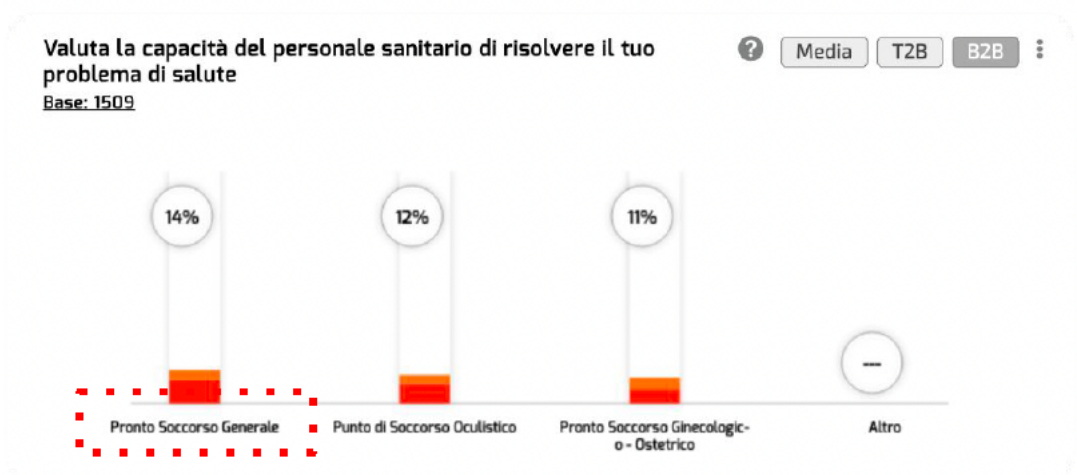
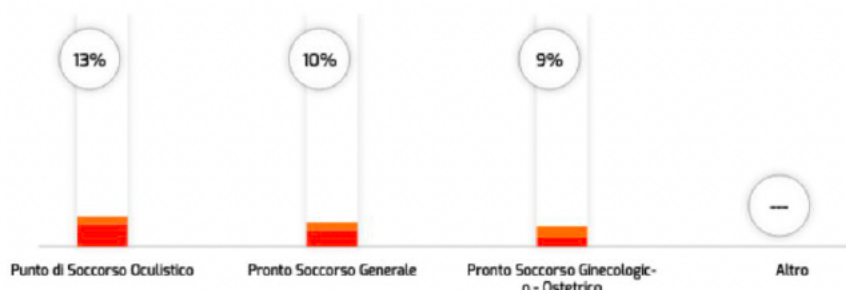


Figura 5-8

Valuta la gentilezza del personale che ti ha assistito
Base: 1506

? Media T2B B2B



5.6 Il linguaggio emotivo sui social media e la dimensione emotiva della customer satisfaction

Parallelamente, l'analisi dei **post sui social media** delle strutture sanitarie e le reazioni dei cittadini ha fornito ulteriori spunti significativi. L'uso del linguaggio emotivo nelle comunicazioni istituzionali si è rivelato cruciale per l'engagement del pubblico. Le interazioni sui social non si limitano a una semplice informazione, ma evocano emozioni che possono influenzare il comportamento e la percezione dei cittadini nei confronti delle strutture sanitarie. Un linguaggio che appare distante, tecnico o burocratico tende a ridurre il livello di interazione e a suscitare reazioni negative, mentre un linguaggio più empatico e attento alle emozioni dei pazienti favorisce una maggiore fiducia e apprezzamento da parte del pubblico.

L'approfondita analisi dei questionari di customer satisfaction ha permesso di evidenziare un altro elemento centrale: la **dimensione emotiva dell'esperienza di cura**. Nella parte finale dei questionari, infatti, i pazienti sono invitati ad esprimere liberamente il proprio parere sull'esperienza di cura. I commenti ricevuti hanno evidenziato in modo chiaro come il coinvolgimento emotivo e la qualità della relazione con gli operatori siano determinanti per una valutazione positiva dell'esperienza complessiva. La

soddisfazione, quindi, non si limita alla qualità delle prestazioni sanitarie, ma si estende a come il paziente si sente trattato, ascoltato e compreso.

L'integrazione dei dati provenienti dall'analisi dei social media e dalla customer satisfaction permette di delineare un quadro complesso, in cui il **linguaggio emotivo** e le **dinamiche relazionali** svolgono un ruolo fondamentale nella formazione della percezione dei pazienti. Le emozioni, infatti, non solo influenzano la comunicazione tra pazienti e operatori sanitari, ma anche la qualità complessiva dell'esperienza di cura e la fidelizzazione degli utenti.

I risultati suggeriscono che migliorare la qualità della comunicazione interpersonale, sia nelle interazioni quotidiane sia nelle comunicazioni pubbliche, può avere un impatto significativo sulla **soddisfazione dei pazienti**, sulla **fedeltà alla struttura sanitaria** e, di conseguenza, sull'immagine e reputazione delle strutture sanitarie stesse. La sfida futura consiste nel promuovere una cultura della comunicazione emotivamente consapevole in sanità, che riconosca l'importanza del dialogo e dell'empatia come leve fondamentali per migliorare non solo la qualità percepita dei servizi, ma anche l'efficacia complessiva del sistema sanitario.

I risultati della ricerca suggeriscono che la comunicazione emotiva e la qualità delle relazioni interpersonali rivestono un ruolo centrale nella soddisfazione e nell'esperienza dei pazienti. Questo implica che le istituzioni sanitarie devono affrontare sfide importanti se intendono migliorare l'esperienza complessiva dei cittadini e costruire una relazione più empatica e profonda con i pazienti. Tuttavia, queste sfide offrono anche opportunità concrete per l'innovazione e il miglioramento dei servizi sanitari.

Un primo passo per affrontare la sfida della comunicazione emotiva in sanità è il **potenziamento della formazione degli operatori sanitari**. L'abilità comunicativa, in particolare quella empatica, non può essere lasciata al caso. Le competenze relazionali dovrebbero essere integrate nei percorsi di formazione universitaria e professionale, come un aspetto fondamentale della preparazione dei futuri medici, infermieri e operatori sanitari in generale. È fondamentale che queste figure siano in grado di riconoscere e gestire le

proprie emozioni, ma anche di comprendere e rispondere in modo adeguato alle emozioni dei pazienti. La capacità di instaurare un dialogo empatico, che renda il paziente protagonista del proprio percorso di cura, è infatti uno dei principali determinanti della qualità dell'esperienza sanitaria.

In questo contesto, è utile considerare l'importanza delle **abilità comunicative emotive** come parte integrante della professionalità. Non basta saper fornire informazioni tecniche precise e accurate; è altrettanto fondamentale saper trasmettere queste informazioni in modo che il paziente le percepisca come rassicuranti e comprensibili, riducendo così il livello di ansia e paura che spesso accompagna il vissuto della malattia. Un operatore che sa gestire l'aspetto emotivo della comunicazione con il paziente non solo contribuisce a migliorare la sua esperienza, ma genera anche una maggiore fiducia nei confronti delle strutture sanitarie.

5.7 Digitalizzazione e personalizzazione dell'approccio comunicativo

La digitalizzazione della sanità, che include l'utilizzo dei social media e delle piattaforme online per la comunicazione con i pazienti, rappresenta una risorsa fondamentale per affrontare le sfide emotive in ambito sanitario. Tuttavia, affinché la digitalizzazione sia veramente efficace, è necessario che essa non solo soddisfi esigenze informative, ma risponda anche ai bisogni emozionali dei pazienti.

L'analisi dei social media ha mostrato che **il linguaggio istituzionale e burocratico** tende a suscitare reazioni di disconnessione e frustrazione nei cittadini. Al contrario, un approccio più umano, empatico e personalizzato ha dimostrato di generare un livello superiore di **engagement** e un impatto emotivo positivo. In futuro, la comunicazione sui social e attraverso altre piattaforme digitali dovrà essere progettata non solo per trasmettere messaggi, ma per **coinvolgere emotivamente** i cittadini, rispondendo in modo tempestivo e adeguato alle loro richieste, preoccupazioni e suggerimenti.

In quest'ottica, le strutture sanitarie possono sfruttare le **tecnologie di intelligenza artificiale e chatbot** per migliorare la qualità della comunicazione con i pazienti, personalizzando i messaggi e rendendoli più rilevanti e empatici. L'uso di algoritmi avanzati potrebbe, ad esempio, consentire una risposta emotivamente calibrata alle richieste dei pazienti, anticipando le loro esigenze e offrendo supporto in maniera più umana e meno impersonale. In questo senso, ad esempio, sono molto importanti in nuovi sistemi di assistenti virtuali dotati di intelligenza artificiale: l'Aou di Cagliari, ad esempio, ha Anna, l'assistente virtuale in 3D, dotata di intelligenza artificiale semantica in grado di capire ciò che viene detto con una certa precisione.

Le analisi dei dati raccolti tramite il questionario di customer satisfaction hanno chiaramente evidenziato che **la qualità della relazione tra pazienti e operatori sanitari** influisce direttamente sulla percezione globale dei servizi sanitari. Di conseguenza, la pianificazione e la gestione dei servizi sanitari dovrebbero essere ripensate alla luce di questa evidenza. Le strutture sanitarie non possono più concentrarsi esclusivamente sulla qualità tecnica dei trattamenti e delle prestazioni sanitarie, ma devono includere, come criterio prioritario, il miglioramento dei rapporti interpersonali e della qualità delle comunicazioni con i pazienti.

Le politiche sanitarie dovrebbero quindi prevedere l'adozione di modelli organizzativi che promuovano **la cura del rapporto umano**, riducendo le disconnessioni tra paziente e sistema sanitario. Un esempio in tal senso potrebbe essere l'introduzione di **spazi di ascolto** all'interno delle strutture ospedaliere, in cui il paziente possa esprimere le proprie emozioni e preoccupazioni in modo libero e senza il timore di essere giudicato. Tali spazi potrebbero anche coinvolgere professionisti della psicologia o del counseling sanitario, che possano supportare il paziente nel suo percorso emotivo legato alla malattia.

5.8 Valorizzazione delle risposte "aperte" e dei feedback emotivi

Una risorsa spesso sottovalutata nell'ambito della customer satisfaction è il **commento libero** dei pazienti, raccolto tramite le risposte aperte nei

questionari. Questi commenti, se analizzati con attenzione, offrono spunti preziosi non solo per migliorare i servizi tecnici, ma soprattutto per comprendere le emozioni e i sentimenti dei pazienti. Gli aspetti emotivi emergono con grande forza in questi feedback, come testimoniano le numerose osservazioni dei pazienti riguardo alla mancanza di attenzione, alla sensazione di essere trattati in modo impersonale o, al contrario, alla gratitudine per il supporto emotivo ricevuto da parte di un operatore.

Questo tipo di risposte deve essere considerato un elemento cruciale per migliorare la qualità del servizio. Analizzando in modo qualitativo e approfondito i commenti emotivi dei pazienti, le strutture sanitarie possono identificare precocemente problematiche relazionali e colmare il gap tra la qualità erogata e quella percepita. A tal fine, si potrebbero implementare **sistemi di feedback in tempo reale**, che permettano una risposta immediata alle criticità riscontrate dai pazienti, migliorando l'esperienza e rafforzando la fiducia nelle istituzioni sanitarie.

Nel caso della customer a cui sono (e vengono) sottoposti i pazienti dell'Aou di Cagliari è stato molto importante l'apporto del commento libero perché hanno dato la possibilità di analizzare meglio i dati.

La ricerca ha evidenziato come la comunicazione emotiva e le dinamiche relazionali siano fattori determinanti nella soddisfazione dei pazienti e nella qualità percepita dei servizi sanitari. L'integrazione di approcci comunicativi empatici e l'attenzione alle emozioni dei pazienti rappresentano una sfida importante, ma al contempo un'opportunità per costruire una sanità più umana, più vicina alle reali esigenze delle persone.

L'analisi dei dati provenienti dai social e dalle indagini di customer satisfaction offre un quadro completo delle interazioni tra le strutture sanitarie e i cittadini. Le istituzioni sanitarie devono, pertanto, riconoscere il valore delle emozioni all'interno del processo di cura, e investire nella formazione, nell'uso consapevole dei canali digitali e nella progettazione di servizi che pongano al centro la relazione interpersonale. Solo attraverso questo approccio integrato sarà possibile promuovere una sanità che non solo cura il

corpo, ma si prende cura della persona nella sua interezza, migliorando l'esperienza di cura e il benessere complessivo dei pazienti.

Il futuro della sanità, quindi, si prospetta come un ambito in cui le competenze tecniche e quelle emotive devono procedere di pari passo, al fine di costruire una rete di assistenza più efficace, empatica e rispondente ai bisogni umani e sociali delle persone.

Le dinamiche relazionali tra operatori sanitari e pazienti sono fondamentali nella costruzione dell'esperienza complessiva di cura. Il contesto sanitario, pur essendo primariamente orientato al trattamento medico, si configura sempre più come un ambiente in cui la dimensione relazionale gioca un ruolo determinante nella qualità percepita dei servizi. Sebbene la competenza tecnica sia ovviamente essenziale, l'approccio relazionale ha il potere di influenzare in modo significativo la soddisfazione del paziente e, di conseguenza, la sua fiducia nei confronti delle strutture sanitarie.

Numerosi studi nel campo della medicina e delle scienze sociali hanno dimostrato che un'efficace interazione tra paziente e operatore sanitario è correlata non solo con una migliore adesione ai trattamenti, ma anche con un miglior esito clinico. La **cura empatica**, caratterizzata dall'ascolto attivo, dalla comprensione delle emozioni del paziente e dalla capacità di rispondere in modo sensibile ai suoi bisogni, può ridurre il livello di ansia e stress del paziente e favorire una maggiore partecipazione al processo di cura. Le ricerche sulla **"therapeutic alliance"** (alleanza terapeutica) hanno evidenziato come il legame emotivo tra paziente e operatore sia un predittore importante della **qualità percepita delle cure** e dell'efficacia terapeutica.

Nel contesto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari, i dati emersi dall'indagine di customer satisfaction mostrano chiaramente come i pazienti siano particolarmente sensibili alle **dinamiche emotive**. In particolare, quando la relazione con gli operatori sanitari è percepita come scarsa o distaccata, anche se il trattamento tecnico ricevuto è di alta qualità, la percezione della cura risulta compromessa. Questo fenomeno conferma l'importanza di considerare la comunicazione relazionale non solo come un

“soft skill” accessorio, ma come una componente essenziale per garantire una buona qualità del servizio sanitario.

Il concetto di **comunicazione empatica** può essere definito come un processo in cui l'operatore sanitario non solo trasmette informazioni mediche, ma si impegna a comprendere e rispondere in modo emotivamente adeguato ai sentimenti e alle preoccupazioni del paziente. L'aspetto emotivo della comunicazione non si esaurisce nell'interazione verbale, ma si estende anche alla **comunicazione non verbale**: il linguaggio del corpo, il tono di voce, l'espressione facciale e la postura, tutti elementi che contribuiscono a stabilire un legame empatico con il paziente.

L'approccio empatico non deve essere confuso con un comportamento paternalistico o eccessivamente consolatorio, ma piuttosto come una modalità di relazione basata sulla **consapevolezza delle emozioni** del paziente, che permette all'operatore di rispondere con competenza, ma anche con calore umano. Questo tipo di comunicazione è particolarmente efficace quando il paziente si trova in situazioni di vulnerabilità o di stress, come accade spesso in ambito ospedaliero.

Un modello efficace di comunicazione empatica, applicato nei contesti ospedalieri, implica che l'operatore sanitario si faccia portatore di un **approccio olistico**, che veda il paziente non solo come un “corpo da curare”, ma come una persona che vive una specifica esperienza emotiva. Questo approccio, che coinvolge la dimensione affettiva del trattamento, si inserisce perfettamente in un modello di sanità **centrato sulla persona**, dove il benessere psicologico e sociale del paziente è considerato un aspetto fondamentale del processo di cura.

5.9 La criticità della comunicazione digitale: linguaggio emotivo e engagement sui social

Un ulteriore aspetto emergente dalla ricerca riguarda l'uso dei **social media** come canale di comunicazione istituzionale delle strutture sanitarie. I social rappresentano un'opportunità significativa per creare una relazione diretta con i cittadini, ma comportano anche alcune sfide legate alla gestione del linguaggio emotivo. In effetti, le interazioni sui social sono più immediati e talvolta più brevi rispetto alla comunicazione faccia a faccia, e ciò potrebbe portare a malintesi o a risposte che risultano poco empatiche.

Dall'analisi dei post pubblicati dalle strutture sanitarie emerge un dato interessante: **i post troppo tecnici o formali**, che si concentrano esclusivamente su aspetti burocratici o su informazioni dettagliate relative ai servizi, generano un basso livello di engagement. Al contrario, contenuti che utilizzano un linguaggio più empatico, che risponde direttamente alle preoccupazioni dei cittadini o che raccontano storie di successo legate all'esperienza sanitaria, ottengono una maggiore **risposta emotiva** e un coinvolgimento più alto da parte dei cittadini.

Questo fenomeno suggerisce che, per migliorare la comunicazione attraverso i canali digitali, le strutture sanitarie dovrebbero focalizzarsi su un linguaggio che evoca emozioni positive e che favorisca una **connessione emotiva** con il pubblico. Non basta informare, è necessario coinvolgere il cittadino attraverso contenuti che siano percepiti come sinceri e che rispondano alle sue emozioni e ai suoi bisogni. A tal proposito, sarebbe utile integrare nei post e nelle comunicazioni sui social anche storie di pazienti che condividono le proprie esperienze, con particolare attenzione alle emozioni vissute durante il percorso di cura. Questo tipo di contenuti non solo informano, ma costruiscono un legame affettivo con il pubblico, aumentando la fiducia e la trasparenza percepita.

Il questionario di **customer satisfaction** dell'AOU di Cagliari offre un'altra risorsa fondamentale per comprendere le dinamiche emotive vissute dai pazienti durante il loro percorso di cura. La sezione delle **risposte aperte** costituisce un'opportunità unica per analizzare il vissuto emozionale dei

pazienti, andando oltre le risposte standardizzate e cogliendo le sfumature dei loro sentimenti.

Le risposte libere mostrano chiaramente come, nonostante il trattamento medico possa essere tecnicamente adeguato, molti pazienti riportano esperienze di **frustrazione, solitudine e disagio** legati a una comunicazione ritenuta insufficiente o inadeguata. Molti commenti evidenziano la difficoltà di ottenere informazioni tempestive, di essere ascoltati o di percepire un atteggiamento empatico da parte del personale sanitario. Questi feedback emotivi sono fondamentali non solo per rilevare aree di miglioramento, ma anche per ripensare e progettare strategie di **comunicazione più orientate al benessere emotivo** del paziente.

In alcuni casi, i pazienti indicano anche il desiderio di maggiori **interazioni umane** durante il trattamento, segnalando la carenza di empatia nelle dinamiche quotidiane, in particolare in ambito ospedaliero. Questi aspetti emotivi non devono essere trascurati, in quanto il modo in cui il paziente si sente trattato ha un impatto diretto sulla qualità della sua esperienza di cura e sulla sua percezione del sistema sanitario nel suo complesso.

L'intero processo di analisi dei dati suggerisce un cambiamento fondamentale nella cultura delle strutture sanitarie. La **comunicazione relazionale**, che include sia la dimensione verbale che non verbale, deve essere considerata un aspetto centrale non solo nelle pratiche quotidiane degli operatori sanitari, ma anche nella progettazione e gestione delle strutture stesse. Le **pratiche organizzative** devono evolversi verso una visione in cui il dialogo con il paziente è prioritario, e in cui la qualità della relazione è vista come un indicatore essenziale della qualità complessiva del servizio.

Ciò implica la creazione di una vera e propria **cultura della comunicazione**, che promuova il coinvolgimento emotivo tra operatori e pazienti, attraverso l'adozione di approcci formativi e organizzativi che incentivino l'ascolto e la comprensione. **Strumenti di feedback** più tempestivi e l'utilizzo di tecnologie che favoriscano il dialogo continuo (come le app per la comunicazione paziente-struttura) potrebbero essere utili in

questo contesto, permettendo ai pazienti di esprimere più facilmente le loro emozioni e preoccupazioni, e ricevere risposte rapide e appropriate.

La ricerca condotta sull'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari conferma l'importanza centrale delle **emozioni nella comunicazione sanitaria** e come queste influenzino profondamente la soddisfazione e la qualità percepita dai pazienti. La **relazione tra operatore sanitario e paziente**, sicuramente considerata, non solo migliora l'esperienza individuale di cura, ma può anche trasformare il modo in cui il sistema sanitario è percepito nella sua totalità.

In questo contesto, l'integrazione di approcci comunicativi più **empatici, personalizzati e orientati al benessere emotivo** rappresenta un obiettivo fondamentale per le politiche sanitarie future. Soltanto attraverso la valorizzazione delle dimensioni emozionali e relazionali si potrà evolvere verso un sistema sanitario più umano, più vicino ai bisogni e alle aspettative dei cittadini, contribuendo a migliorare la salute e il benessere complessivo della popolazione.

6 Analisi del linguaggio emotivo nelle pagine Facebook delle aziende sanitarie

6.1 Introduzione alla Ricerca e metodologia

Il presente capitolo si concentra sull'analisi dei post pubblicati su Facebook da un campione di **11 aziende sanitarie**, operanti in diverse regioni italiane. L'obiettivo principale di questo studio è esaminare il linguaggio emotivo utilizzato dai diversi enti ospedalieri e misurare il **grado di engagement** generato dai loro contenuti. Il periodo di analisi considerato va dal 1° agosto 2023 al 31 luglio 2024, durante il quale sono stati esaminati un totale di **3.673 post**.

Il campione include una varietà di strutture sanitarie: l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari, il Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, e altre prestigiose realtà sanitarie italiane, come l'Azienda di Rilievo Nazionale e Alta Specializzazione ARNAS G. Brotzu di Cagliari, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Federico II di Napoli, Azienda sanitaria locale Barletta Andria Trani, Policlinico Umberto I, Asl Roma 1, Azienda ospedaliera SS Antonio e Biagio e Cesare Arrigo che ora è diventata Azienda ospedaliero universitaria di Alessandria, Aou Città della Salute e della Scienza di Torino, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi e l'Azienda Usl di Bologna. L'analisi si è concentrata sul linguaggio adottato nelle comunicazioni, con particolare attenzione alle emozioni trasmesse, e misura l'efficacia di queste comunicazioni in termini di **engagement**.

Il campione analizzato comprende **3673 post pubblicati** sui profili Facebook delle 11 aziende sanitarie in esame, raccolti in un periodo di 12 mesi. I post sono stati esaminati in base alla loro tipologia (informativa, promozionale, emotiva, educativa, ecc.) e al livello di coinvolgimento che hanno generato.

Per misurare il livello di coinvolgimento, è stato calcolato l'**engagement medio** per ciascuna pagina Facebook. Ma cosa si intende per "engagement" e per "engagement medio"?

Nel contesto dei social media, **l'engagement** rappresenta l'interazione degli utenti con i contenuti pubblicati. Include tutte le azioni che gli utenti compiono sui post, come:

- **Mi piace** (Like)
- **Commenti**
- **Condivisioni**
- **Reazioni emotive** (Cuori, Risate, Sorpresa, ecc.)
- **Click** su link o immagini

L'engagement è quindi un indicatore fondamentale per comprendere quanto un post riesca a coinvolgere il pubblico, suscitando una risposta attiva da parte degli utenti. Maggiore è l'engagement, maggiore è l'interazione tra l'ente sanitario e la comunità che lo segue.

L'engagement medio si riferisce alla media delle interazioni generate da ogni post pubblicato su una determinata pagina Facebook, in relazione al numero di utenti che seguono quella pagina. Per calcolarlo, si sommano tutte le interazioni (mi piace, commenti, condivisioni, ecc.) ricevute da ciascun post, e si dividono per il numero totale di post pubblicati in un determinato periodo.

In altre parole, l'engagement medio rappresenta la **performance complessiva dei contenuti** pubblicati da una singola azienda sanitaria, fornendo una misura sintetica dell'efficacia e della capacità di coinvolgimento delle sue comunicazioni. Per una visione più dettagliata, questo dato è spesso affiancato dal numero di follower, poiché l'engagement è un indicatore relativo alla dimensione dell'audience: una pagina con un numero ridotto di follower ma un alto engagement può dimostrare una connessione più profonda con la sua comunità, rispetto a una pagina con molti follower ma scarsi livelli di interazione.

Il calcolo dell'engagement si basa sull'aggregazione delle diverse interazioni relative a un post o a un profilo, e sulla loro relazione con il numero totale di utenti che hanno avuto accesso a quel contenuto. L'equazione generale per calcolare l'engagement di un singolo post è:

$$\text{Engagement} = \frac{\text{Numero totale di interazioni (like, commenti, condivisioni, click, ecc.)}}{\text{Numero totale di visualizzazioni o follower}} \times 100$$

La formula sopra indicata produce un valore percentuale che riflette il livello di interazione generato dal post in relazione alla sua visibilità (misurata in base alle visualizzazioni o al numero di follower). Esaminiamo le due variabili principali che possono essere utilizzate al denominatore:

1. Engagement per visualizzazioni: Si calcola dividendo il numero totale di interazioni (like, commenti, condivisioni) per il numero di visualizzazioni che un post ha ricevuto. Questa modalità di calcolo è particolarmente utile per valutare contenuti multimediali, come i video o le storie su piattaforme come Instagram o Facebook.

$$\text{Engagement per visualizzazioni} = \frac{\text{Interazioni totali}}{\text{Visualizzazioni totali}} \times 100$$

2. Engagement per follower: In alternativa, l'engagement può essere calcolato sulla base del numero di follower o fan di un account. Questa modalità è comunemente utilizzata su piattaforme come Instagram o Twitter, dove l'engagement per follower misura il coinvolgimento degli utenti in relazione al pubblico potenziale che segue l'account.

$$\text{Engagement per follower} = \frac{\text{Interazioni totali}}{\text{Numero totale di follower}} \times 100$$

L'engagement medio rappresenta la media delle interazioni ottenute da più post pubblicati su una piattaforma sociale in un determinato periodo di tempo. È utile per valutare la performance complessiva di un account o di una campagna. Il calcolo dell'engagement medio permette di ottenere una visione

globale del coinvolgimento generato da una serie di contenuti, riducendo l'effetto di eventuali picchi o cali isolati.

L'equazione generale per calcolare l'engagement medio è:

$$\text{Engagement medio} = \frac{\sum \text{Engagement di tutti i post}}{\text{Numero totale di post}}$$

L'engagement medio è particolarmente utile per monitorare l'andamento di una campagna o di una strategia di contenuto nel lungo periodo. Può essere calcolato su base settimanale, mensile o trimestrale, in modo da ottenere dati rappresentativi del comportamento degli utenti su un intervallo temporale ampio. Un engagement medio più alto è indicativo di contenuti che suscitano un costante interesse e coinvolgimento da parte del pubblico, mentre un calo dell'engagement medio può suggerire la necessità di modificare la strategia comunicativa o di contenuto.

In termini pratici, un engagement medio elevato indica che una significativa percentuale di utenti sta attivamente interagendo con i contenuti pubblicati, contribuendo a una maggiore visibilità organica e a una diffusione più ampia. Questo parametro può essere utilizzato per confrontare la performance di account concorrenti o per misurare l'efficacia di diversi tipi di contenuti (ad esempio, post con immagini rispetto a post con solo testo).

Nonostante l'engagement sia una metrica chiave per misurare il successo sui social media, esistono alcune criticità e limitazioni da considerare. In primo luogo, non tutte le interazioni hanno lo stesso peso: un like può indicare un apprezzamento rapido e superficiale, mentre un commento riflette un livello più profondo di coinvolgimento. Alcuni metodi avanzati di calcolo dell'engagement tengono conto di questa differenza, assegnando pesi diversi alle varie tipologie di interazioni.

Inoltre, l'engagement non deve essere interpretato esclusivamente in termini quantitativi. Un alto tasso di engagement potrebbe derivare da contenuti controversi o negativi, portando a reazioni forti ma non

necessariamente positive. Pertanto, è importante accompagnare l'analisi quantitativa con un'interpretazione qualitativa, valutando il sentiment associato alle interazioni.

Il calcolo dell'engagement e dell'engagement medio fornisce una misura efficace del grado di interazione e coinvolgimento del pubblico sui social media. Queste metriche consentono a marketer e professionisti della comunicazione di monitorare l'efficacia delle loro strategie di contenuto, adattandole in base ai feedback ricevuti dagli utenti. Tuttavia, è fondamentale utilizzare un approccio bilanciato, che consideri sia gli aspetti quantitativi che qualitativi dell'engagement, per ottenere un quadro completo delle dinamiche di interazione all'interno delle piattaforme sociali.

6.2 Risultati della ricerca sui post social

L'analisi dei 3.673 post ha evidenziato delle tendenze interessanti riguardo l'approccio emotivo e l'engagement generato da ciascuna azienda sanitaria

I post pubblicati dalle aziende sanitarie possono essere suddivisi in diverse categorie, in base al contenuto e all'intento comunicativo. In generale, le categorie di post osservate erano:

- **Post informativi:** aggiornamenti su nuovi servizi, orari di apertura, cambiamenti nelle strutture ospedaliere o in ambito normativo.
- **Post promozionali:** campagne di sensibilizzazione su tematiche di salute, attività di prevenzione, iniziative di raccolta fondi.
- **Post educativi:** contenuti educativi e di sensibilizzazione sulla salute, come consigli per uno stile di vita sano, informazioni su malattie e trattamenti.
- **Post emozionali:** storie di pazienti, esperienze personali di guarigione, testimonianze di operatori sanitari, racconti sulla quotidianità in ospedale.

È emerso che i post **emozionali**, in particolare quelli che raccontano storie umane, esperienze di cura o storie di speranza, hanno ottenuto livelli di engagement significativamente più alti rispetto ad altri tipi di contenuti. Questo suggerisce che il pubblico delle pagine sanitarie è fortemente attratto da contenuti che non solo informano, ma che coinvolgono anche sul piano emotivo. In particolare, i post che presentano esperienze personali di pazienti e operatori sanitari tendono a suscitare un maggiore interesse e a stimolare reazioni emotive come commenti e condivisioni.

L'engagement medio tra le diverse aziende sanitarie analizzate ha mostrato notevoli variazioni. Alcune strutture (vedasi a questo proposito la tabella 5.1), come l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari e il Niguarda di Milano, hanno ottenuto punteggi di engagement superiori alla media, con post che generano un'alta partecipazione da parte degli utenti. Questo è dovuto a una strategia di comunicazione che favorisce contenuti emozionali, storie personali e il coinvolgimento della comunità in iniziative sociali legate alla salute.

Figura 6-1

Engagement medio main competitors					
POSTO	ACCOUNT SOCIAL	ENGAGEMENT MEDIO	POST	FREQUENZA DI PUBBLICAZIONE	FAN
1	Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari	202	834	2/giorno	29,994
2	ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda	176.4	381	1/giorno	28,555
3	Azienda ospedaliera Universitaria Federico II - Area Comunicazione	116.6	23	0/giorno	14,563
4	Azienda Sanitaria Locale BT	111.7	47	0/giorno	19,731
5	Policlinico Umberto I	104.2	162	0/giorno	6,244
6	Asl Roma 1	51.6	791	2/giorno	30,163
7	Azienda ospedaliera S.S. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo	50	654	2/giorno	14,886
8	AOU Città della Salute e della Scienza Torino	45.7	286	1/giorno	16,497
9	Azienda ospedaliero-universitaria Careggi	45.6	355	1/giorno	7,617
10	Azienda USL Bologna	34.4	55	0/giorno	24,025

Altre realtà, come l'Aou Città della salute e della Scienza di Torino, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi e l'Azienda Usl di Bologna hanno registrato livelli di engagement inferiori, suggerendo che la loro comunicazione potrebbe essere più orientata a contenuti con minor enfasi sull'aspetto emozionale e relazionale.

Una parte significativa dell'analisi si è concentrata sull'uso del linguaggio emotivo all'interno dei post. È stato riscontrato che i post che utilizzano un linguaggio positivo, che evoca sentimenti di **empatia, solidarietà, speranza e gratitudine**, generano un engagement più alto rispetto a quelli caratterizzati da un linguaggio più tecnico, impersonale o burocratico.

Alcuni post, ad esempio, che raccontano storie di pazienti guariti o di operatori sanitari che vanno oltre il loro dovere per aiutare i pazienti, hanno suscitato una risposta emotiva forte, evidenziando un legame empatico tra l'istituzione e i cittadini. Questi post sono stati frequentemente condivisi e commentati, suggerendo che il pubblico apprezza contenuti che non solo informano, ma che anche **umanizzano** il servizio sanitario e lo mettono in relazione con esperienze di vita reale.

Le differenze nei livelli di engagement tra le diverse aziende sanitarie suggeriscono che la **strategia comunicativa** e la **sensibilità culturale** delle diverse regioni giochino un ruolo importante nella creazione di contenuti emotivamente coinvolgenti. Le aziende che operano in contesti sociali e culturali particolarmente sensibili a tematiche di salute e benessere, come le grandi metropoli, tendono a ricevere un feedback più alto e a generare una maggiore partecipazione, grazie anche alla presenza di una comunità online più ampia e diversificata.

Prendiamo ad esempio (Fig. 2) il post dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari del 14 febbraio 2024, figura 9, dove l'accostamento

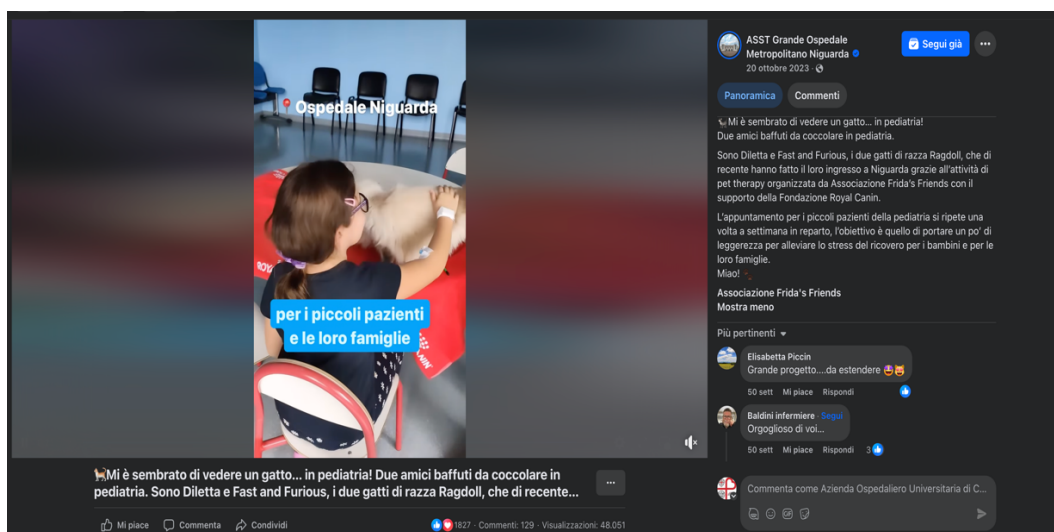
di immagini emotive ed evocative rendono il post virale con quasi 5.500 like, 146 condivisioni e 305 commenti sul post diretto.

Figura 6-2



Lo stesso si può dire del post (Fig. 3) dell’Ospedale Niguarda del 20 ottobre 2023: in questo caso abbiamo un video che racconta la pet therapy: un sapiente gioco di parole e immagini altamente emotive (bambini in ospedale, gatti che giocano con i piccoli) riescono a rendere il post molto seguito.

Figura 6-3



Guardiamo invece la differenza con il post dell’Azienda Usi di Bologna (Figura 4) del 7 giugno 2024. Nonostante si parli di un argomento estremamente importante e di cui si disquisisca spesso, la sicurezza alimentare, il post è un sostanziale fallimento: ha ricevuto appena due like, nessun commento e nessuna condivisione. Il problema del post non è tanto e semplicemente la sua informatività ma anche e forse soprattutto come il copy è scritto: poco fluido nella costruzione e nello sviluppo, poco empatico, troppo didascalico e attrattivo. Queste criticità si riflettono anche sull’immagine: racconta poco e dunque non cattura l’attenzione.

Figura 6-4



Ancora peggio il post qui sotto dell'Azienda ospedaliero universitaria Federico II di Napoli (Fig. 5)

Come si può vedere si tratta di un copy estremamente basico, senza immagini ma con un link che non cattura l'attenzione e un testo che parla di un corso sull'autodeterminazione del paziente, diretto però al personale sanitario: il linguaggio è troppo complesso per i cittadini che non hanno conoscenze mediche e che dunque non hanno gli strumenti culturali per comprendere la notizia.

Figura 6-5



L'analisi dell'engagement medio tra diverse aziende sanitarie ha rivelato significative disparità, evidenziando che alcune strutture come l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari e il Niguarda di Milano hanno ottenuto punteggi superiori alla media. Questi risultati indicano un efficace utilizzo del linguaggio emotivo nella comunicazione digitale, il quale si riflette nella generazione di un alto grado di partecipazione da parte degli utenti.

Questo fenomeno può essere attribuito a una strategia comunicativa mirata che favorisce contenuti emozionali e storie personali, oltre al coinvolgimento attivo della comunità in iniziative sociali legate alla salute. L'adozione di tali approcci non solo aumenta l'interazione con il pubblico, ma

potenzia anche il legame emotivo e la fiducia reciproca tra l'istituzione sanitaria e i suoi stakeholder.

La presenza di queste pratiche di comunicazione avanzate non solo migliora l'engagement online, ma potrebbe anche influenzare positivamente la percezione complessiva dell'azienda da parte del pubblico. L'efficacia di queste strategie suggerisce che il linguaggio emotivo non debba essere sottovalutato nelle strategie di comunicazione delle aziende sanitarie, ma piuttosto incorporato come elemento chiave per stimolare una connessione emotiva più profonda con gli utenti e migliorare la visibilità e l'immagine dell'organizzazione nel panorama digitale contemporaneo.

L'analisi dell'uso del linguaggio emotivo nelle strategie di comunicazione delle aziende sanitarie ha evidenziato risultati promettenti, suggerendo diverse implicazioni e direzioni future per la ricerca e la pratica nel settore sanitario.

Le aziende sanitarie che hanno adottato una strategia di comunicazione basata su contenuti emotivi e storie personali hanno registrato un notevole aumento nell'engagement degli utenti. Questo suggerisce che la capacità di suscitare emozioni positive e di connessione emotiva può essere cruciale per stimolare una partecipazione attiva della comunità online. Futuri studi potrebbero approfondire come vari tipi di contenuti emotivi influenzino diversi segmenti di utenza e come possano essere ottimizzati per massimizzare l'interazione e il coinvolgimento.

L'identificazione dei fattori chiave che contribuiscono al successo della comunicazione emotiva è essenziale. Questi potrebbero includere la scelta di argomenti rilevanti per la comunità locale, l'uso di testimonianze personali di pazienti o di successi clinici, e la partecipazione attiva della comunità in campagne e iniziative sanitarie. Un'indagine più approfondita su come queste

pratiche possano essere adattate e implementate in contesti diversi potrebbe fornire linee guida utili per altre organizzazioni sanitarie.

È cruciale anche valutare l'efficacia a lungo termine delle strategie di comunicazione emotiva. Ciò potrebbe includere il monitoraggio dell'evoluzione della percezione pubblica dell'azienda nel tempo, il confronto dei dati di engagement con indicatori di soddisfazione dei pazienti e misure di reputazione online. Tale monitoraggio continuo consentirebbe alle aziende sanitarie di adattare e ottimizzare le proprie strategie di comunicazione per massimizzare l'impatto positivo sulle relazioni con i pazienti e la comunità.

Infine, l'integrazione del linguaggio emotivo dovrebbe essere considerata una componente essenziale delle pratiche comunicative standard delle aziende sanitarie. Formare il personale medico e amministrativo sull'importanza di comunicare in modo empatico e sensibile potrebbe non solo migliorare l'esperienza del paziente ma anche rafforzare il legame tra l'azienda sanitaria e la comunità.

L'uso del linguaggio emotivo nelle comunicazioni delle aziende sanitarie rappresenta una promettente area di sviluppo per migliorare l'engagement, la fiducia e la percezione pubblica. Approfondire queste dinamiche e continuare a esplorare le migliori pratiche consentirà alle organizzazioni sanitarie di avanzare verso una comunicazione più efficace e centrata sul paziente, adattandosi alle mutevoli esigenze e aspettative del panorama digitale contemporaneo.

Comunicare efficacemente in sanità utilizzando le emozioni implica l'adozione di strategie che non solo trasmettano informazioni ma anche suscitino e gestiscano le risposte emotive dei destinatari, come pazienti, familiari e comunità.

La comunicazione empatica è fondamentale per stabilire un rapporto di fiducia con i pazienti e i loro familiari. Questo coinvolge ascoltare attivamente, mostrare interesse genuino per le esperienze e le preoccupazioni

dei pazienti, e rispondere in modo sensibile alle loro emozioni. Ad esempio, durante la comunicazione di notizie difficili, è essenziale adottare un linguaggio che sia comprensivo e che tenga conto delle reazioni emotive dei destinatari.

Utilizzare storie personali e testimonianze di pazienti può essere estremamente potente. Queste storie possono illustrare l'esperienza personale di un paziente con una malattia o il successo di un trattamento, suscitando empatia e offrendo speranza ad altri pazienti nella stessa situazione. Le storie dovrebbero essere autentiche, rispettando sempre la privacy e il consenso del paziente.

La chiarezza è essenziale nella comunicazione sanitaria, ma è altrettanto importante incorporare elementi emotivi senza compromettere l'accuratezza delle informazioni. Utilizzare un linguaggio accessibile e non tecnico aiuta i pazienti a comprendere meglio la loro condizione e il percorso di trattamento, riducendo l'ansia e migliorando la collaborazione nel processo decisionale.

6.3 L'esperienza dell'Urp digitale dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari

Nel 2021 l'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari ha avviato il progetto dell'Ufficio relazioni con il pubblico digitale. Si tratta di un sistema che consente ai cittadini di parlare con l'Aou di Cagliari con qualunque mezzo essi vogliano ottenendo risposte rapidissime. I pazienti possono contattare l'Urp dell'azienda ospedaliera sia con i sistemi tradizionali (presenza, telefono, mail, pec) ma anche con tramite tutti i principali social e dunque Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok ma anche con le piattaforme di messaggistica come WhatsApp e Telegram. Gli operatori e le operatrici dell'Ufficio relazioni con il pubblico vedono tutte queste conversazioni in una unica schermata, possono facilmente recuperare le precedenti conversazioni e riescono a dare risposte in tempo reale.

Questa rivoluzione ha consentito all'Aou di Cagliari di rafforzare il rapporto con i pazienti e i loro familiari.

Tanto è vero che le valutazioni dei cittadini rispetto al servizio sono altissime: il grado di soddisfazione dei cittadini è del 94 per cento (Fig. 6), con l'86 per cento dei pazienti che ha dato il punteggio massimo. (Fig. 7).

Figura 6-6

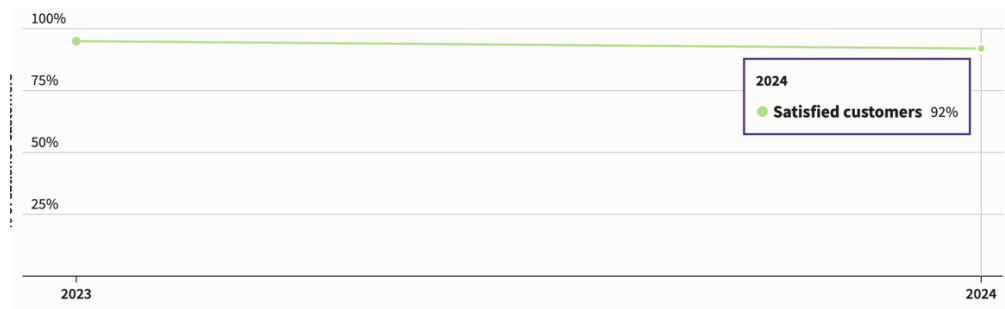
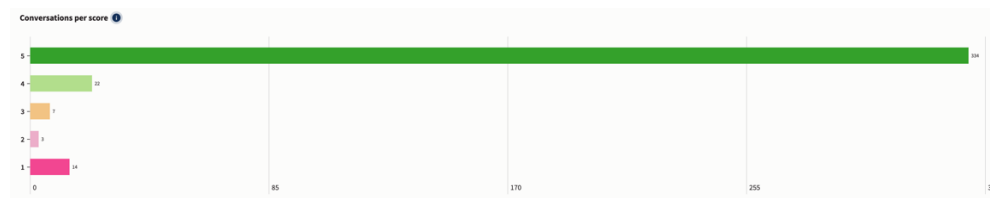


Figura 6-7



Un risultato ottenuto grazie alla velocità nelle risposte favorito dalle nuove tecnologie ma anche a un approccio orientato all'empatia nei confronti del cittadino. Da tener presente che le operatrici dell'Urp sono laureate in scienze della comunicazione e si sono formate proprio curando gli aspetti relazionali.

6.4 Le emozioni nella comunicazione sanitaria

Riconoscere apertamente le emozioni dei pazienti, come la paura, l'ansia o la tristezza, è cruciale. Mostrare comprensione e offrire supporto emotivo può ridurre lo stress emotivo e migliorare la gestione della malattia. Questo può essere fatto attraverso parole di conforto, consigli per il coping emotivo, o indirizzando i pazienti a risorse di supporto psicologico.

Coinvolgere la comunità in iniziative sociali legate alla salute può favorire un senso di appartenenza e solidarietà. Le campagne che promuovono la prevenzione, l'educazione sanitaria o il supporto per i pazienti possono unire la comunità intorno a cause comuni, stimolando un sostegno emotivo reciproco e una maggiore consapevolezza sui problemi di salute.

L'uso efficace delle emozioni nella comunicazione sanitaria non solo migliora l'esperienza del paziente, ma può anche portare a risultati positivi come una maggiore aderenza al trattamento, una migliore gestione dello stress e un aumento della fiducia nelle cure fornite. Inoltre, promuove una cultura organizzativa orientata al paziente, migliorando la reputazione e la soddisfazione degli utenti con i servizi sanitari.

In conclusione, integrare il linguaggio emotivo nella comunicazione sanitaria richiede sensibilità, competenza e un impegno genuino per comprendere e rispondere alle esigenze emotive dei pazienti e della comunità. Questo approccio non solo rafforza il legame tra fornitori di cure e pazienti ma contribuisce anche a migliorare l'efficacia complessiva delle strategie di comunicazione nelle organizzazioni sanitarie.

Nel contesto della pratica medica, l'empatia rappresenta un elemento cruciale per facilitare una comunicazione efficace e significativa tra medico e paziente. Questo capitolo esplora come l'empatia influenzi positivamente il rapporto medico-paziente, migliorando la qualità delle cure fornite e la soddisfazione complessiva del paziente rispetto alla cura ricevuta.

L'empatia può essere definita come la capacità di comprendere le emozioni, i sentimenti e le esperienze del paziente, ponendosi emotivamente nel suo contesto senza perdere di vista la prospettiva clinica e professionale. Questo processo implica una connessione empatica che va oltre la mera simpatia, consentendo al medico di percepire e rispondere in modo adeguato alle necessità emotive del paziente durante il processo di cura.

L'empatia facilita una comunicazione più aperta e sincera tra medico e paziente. Il paziente si sente ascoltato e compreso, il che favorisce una condivisione più accurata delle informazioni sulla propria storia clinica, sintomi e preoccupazioni. Questo aumenta la precisione delle diagnosi e dei piani di trattamento, riducendo potenzialmente errori diagnostici e migliorando l'outcome clinico complessivo.

La presenza di un rapporto empatico può influenzare positivamente l'aderenza del paziente alle indicazioni terapeutiche. Quando il paziente percepisce che il medico comprende e si preoccupa delle sue difficoltà e limitazioni, è più incline a seguire le raccomandazioni del trattamento prescritte. Questo può portare a una gestione più efficace delle condizioni mediche croniche e acute.

L'empatia contribuisce significativamente a migliorare l'esperienza complessiva del paziente all'interno del contesto sanitario. Essa aiuta a ridurre l'ansia, la paura e il disagio emotivo che spesso accompagnano le visite mediche e i trattamenti. Un paziente che si sente supportato emotivamente è più propenso a essere soddisfatto del livello di cura ricevuto e a riferire un miglioramento della qualità della vita durante il periodo di trattamento.

L'empatia contribuisce alla costruzione di una relazione di fiducia reciproca tra medico e paziente. Questo è essenziale per una collaborazione efficace e continua nel corso del trattamento a lungo termine. Pazienti che si sentono compresi e supportati emotivamente tendono a mantenere un legame stabile con il loro medico curante, facilitando la gestione integrata delle loro esigenze sanitarie nel tempo.

I programmi educativi e di formazione devono integrare l'insegnamento e lo sviluppo delle competenze empatiche tra gli operatori sanitari. Questo include l'uso di role-playing, simulazioni e casi clinici che enfatizzano l'importanza dell'empatia nella pratica clinica quotidiana.

Le istituzioni sanitarie devono promuovere un ambiente che sostenga e valorizzi la comunicazione empatica tra il personale medico e i pazienti. Ciò può essere realizzato attraverso politiche organizzative che incoraggiano il tempo sufficiente per le consultazioni, la disponibilità di risorse per il supporto psicologico e la creazione di spazi per la riflessione e il feedback tra i colleghi.

Adottare tecniche di comunicazione che riconoscano e affrontino le emozioni del paziente in modo sensibile è fondamentale. Questo include l'uso di un linguaggio non tecnico, la verifica della comprensione del paziente durante la comunicazione di informazioni delicate e la disponibilità a rispondere alle domande e alle preoccupazioni del paziente con empatia e pazienza.

L'empatia, insomma, rappresenta un pilastro fondamentale per una comunicazione efficace e umana nel contesto medico. Integrare l'empatia nella pratica clinica non solo migliora la qualità della cura e la soddisfazione del paziente, ma contribuisce anche a promuovere una cultura sanitaria centrata sul paziente. L'implementazione di strategie mirate per sviluppare e rafforzare l'empatia tra gli operatori sanitari è essenziale per affrontare le sfide complesse e le esigenze variabili dei pazienti nel panorama sanitario contemporaneo.

6.5 Impatto della Sfera Emotiva nei Processi di Terapia e Cura

Negli ultimi decenni, l'innovazione nel campo della comunicazione sanitaria ha rivoluzionato i modi in cui istituzioni sanitarie interagiscono con gli utenti. Un elemento cruciale di questa trasformazione è l'approfondimento del ruolo della sfera emotiva nella comunicazione, specialmente considerando il suo potenziale nell'ottimizzazione dei processi di terapia e cura. Questo capitolo esamina come l'incorporazione consapevole delle emozioni influenzi positivamente il rapporto tra utenti e istituzioni sanitarie, enfatizzando

l'importanza della comunicazione attraverso media tradizionali e digitali, come i social network.

Secondo Boccia Artieri (2012, 2019), i social network rappresentano uno spazio fondamentale per la comunicazione pubblica nel contesto sanitario contemporaneo. Questi strumenti digitali non solo amplificano la portata delle istituzioni sanitarie, ma facilitano anche un'interazione più empatica e personalizzata con gli utenti. La dimensione emotiva diventa quindi cruciale, poiché consente alle istituzioni di connettersi emotivamente con i pazienti, migliorando così l'aderenza alle terapie e ai trattamenti.

L'integrazione della sfera emotiva nella comunicazione sanitaria porta numerosi benefici tangibili. Innanzitutto, favorisce un ambiente più inclusivo e empatico, in cui i pazienti si sentono ascoltati e compresi. Questo ambiente emotivamente sostenitivo è essenziale per ridurre l'ansia e migliorare la compliance ai trattamenti prescritti. Inoltre, la trasmissione di messaggi attraverso un filtro emotivo può ridurre la percezione di distanza tra istituzioni sanitarie e utenti, creando un senso di fiducia e collaborazione reciproca.

La gestione efficace dei social network richiede non solo competenze tecniche, ma anche una profonda sensibilità alle dinamiche emotive degli utenti. Le piattaforme digitali consentono una comunicazione in tempo reale e interattiva, che può essere utilizzata per educare, informare e supportare emotivamente i pazienti. Attraverso strategie di storytelling e campagne mirate, le istituzioni sanitarie possono trasformare la comunicazione pubblica in una leva potente per il miglioramento della salute pubblica e della qualità della cura.

6.6 La rilevanza della sfera emotiva nel processo comunicativo

L'innovazione nella comunicazione sanitaria, e più specificamente nell'incorporazione della sfera emotiva, rappresenta una trasformazione profonda nella relazione tra istituzioni sanitarie e utenti. Tradizionalmente, la comunicazione sanitaria è stata percepita come una forma di trasmissione unidirezionale di informazioni, con un'enfasi sulla razionalità e sull'oggettività dei dati clinici. Tuttavia, la crescente consapevolezza

dell'importanza delle emozioni e dell'intelligenza emotiva nei contesti di cura sta cambiando questo paradigma. Le emozioni influenzano significativamente la percezione del messaggio, l'interazione con il paziente e, infine, l'efficacia complessiva dei trattamenti sanitari (Schiavo, 2014).

Le emozioni sono una parte integrale dell'esperienza umana, e trascurare la loro rilevanza nella comunicazione sanitaria può compromettere la comprensione e l'accettazione dei messaggi sanitari da parte degli utenti. Quando si comunica con pazienti o con il pubblico attraverso media tradizionali o digitali, i messaggi che ignorano la componente emotiva rischiano di sembrare freddi, distanti o addirittura alienanti. Al contrario, l'integrazione delle emozioni nei messaggi può creare una connessione più forte, favorire la fiducia e migliorare l'aderenza alle terapie.

Un esempio emblematico è il modo in cui le istituzioni sanitarie affrontano temi come la prevenzione e la promozione della salute. Attraverso narrazioni che evocano empatia e comprensione, si può migliorare significativamente la partecipazione degli utenti a programmi di prevenzione e screening, creando un ambiente di cura che risponde non solo ai bisogni fisici, ma anche a quelli psicologici ed emotivi dei pazienti (Kreps, 2012). Tale approccio comunicativo si basa su una visione olistica della salute, che integra l'aspetto cognitivo con quello emotivo.

La compliance ai trattamenti terapeutici è uno degli ambiti in cui l'influenza della sfera emotiva è più evidente. Diversi studi dimostrano che i pazienti che percepiscono empatia e comprensione da parte del personale sanitario sono più propensi a seguire le raccomandazioni mediche e a impegnarsi nei percorsi di cura (Street et al., 2009). La comunicazione empatica, in questo contesto, non riguarda soltanto l'atto di trasmettere informazioni, ma l'interazione con il paziente come individuo che prova emozioni, preoccupazioni e paure.

Ad esempio, in ambito oncologico, la capacità dei professionisti di comunicare con delicatezza e con empatia può fare la differenza nel modo in cui i pazienti affrontano le terapie, che spesso sono gravose dal punto di vista fisico ed emotivo. In questo senso, l'integrazione della sfera emotiva non solo

allevia lo stress psicologico dei pazienti, ma aumenta anche la loro capacità di seguire regolarmente le terapie prescritte, riducendo così i tassi di abbandono e migliorando i risultati clinici complessivi.

6.7 Social Media e Comunicazione Emotiva

Un'ulteriore innovazione nel campo della comunicazione sanitaria è rappresentata dall'uso strategico dei social media. Come indicato da Boccia Artieri (2012, 2019), i social network rappresentano una piattaforma essenziale per gestire la comunicazione pubblica, soprattutto per il loro potenziale di veicolare messaggi in modo più immediato e interattivo rispetto ai media tradizionali. Le piattaforme digitali, grazie alla loro capacità di facilitare lo scambio di emozioni e la costruzione di comunità, permettono alle istituzioni sanitarie di connettersi in maniera più diretta e personale con gli utenti.

Le campagne di sensibilizzazione su temi di salute pubblica, ad esempio, hanno avuto un impatto significativamente maggiore quando sono state accompagnate da testimonianze emotivamente coinvolgenti, come nel caso di campagne contro il fumo o la promozione della donazione di organi. Attraverso l'uso di video, immagini e storie personali condivise sui social media, si è potuto creare un senso di empatia e coinvolgimento emotivo, che ha rafforzato il messaggio e ha incentivato l'azione degli utenti.

Un altro aspetto cruciale legato all'emotività nella comunicazione sanitaria è la costruzione della fiducia tra gli utenti e le istituzioni sanitarie. La fiducia è un elemento essenziale in ogni relazione terapeutica e un fattore decisivo nella percezione dell'efficacia e della legittimità delle istituzioni. La gestione trasparente e empatica delle comunicazioni, specialmente in situazioni di crisi, è fondamentale per mantenere un livello elevato di fiducia nel sistema sanitario.

Un esempio di questo è stato osservato durante la pandemia di COVID-19, quando la trasmissione di informazioni emotivamente cariche, ma basate su dati scientifici e trasparenza, ha giocato un ruolo critico nel mitigare le paure del pubblico e nell'incoraggiare comportamenti di prevenzione, come

la vaccinazione e l'adozione di misure di protezione individuale. Le istituzioni che hanno saputo gestire la comunicazione con chiarezza, empatia e umanità sono state in grado di rafforzare il loro rapporto di fiducia con la popolazione, mentre quelle che hanno ignorato l'importanza dell'aspetto emotivo hanno spesso incontrato maggiore resistenza e scetticismo da parte degli utenti.

Nonostante i chiari benefici dell'integrazione della sfera emotiva nella comunicazione sanitaria, ci sono anche sfide significative da affrontare. Una delle principali difficoltà riguarda la formazione dei professionisti sanitari e dei comunicatori in questo ambito. L'intelligenza emotiva e la capacità di gestire la comunicazione in modo empatico non sempre fanno parte del curriculum formativo standard dei medici e degli operatori sanitari. In molti casi, la formazione tecnica e scientifica predomina, a scapito delle competenze comunicative e relazionali.

Tuttavia, l'emergere di corsi di formazione specializzati e di iniziative mirate allo sviluppo delle competenze di comunicazione empatica rappresentano un passo importante verso il superamento di queste barriere. Inoltre, l'uso crescente di tecnologie di comunicazione digitale e di intelligenza artificiale potrebbe offrire nuovi strumenti per personalizzare ulteriormente la comunicazione, rendendola più sensibile alle esigenze. L'approfondimento del ruolo della sfera emotiva nella comunicazione sanitaria rappresenta un'innovazione fondamentale che ha il potenziale di migliorare i processi di cura, la relazione tra utenti e istituzioni, e l'efficacia complessiva delle strategie sanitarie. L'adozione di un approccio empatico e la valorizzazione delle emozioni nella comunicazione pubblica e nei processi terapeutici costituiscono non solo una risposta alle esigenze del paziente moderno, ma anche una strategia efficace per costruire una sanità più umana e inclusiva.

L'uso strategico dei social media e dei nuovi strumenti digitali offre opportunità inedite per potenziare l'impatto della comunicazione emotiva, ma richiede un impegno continuo nella formazione e nello sviluppo di competenze relazionali da parte dei professionisti. In questo contesto, l'innovazione non riguarda solo la tecnologia, ma anche un cambiamento

culturale che mette al centro la persona nella sua interezza, considerando sia i bisogni fisici sia quelli emotivi e psicologici.

Bibliografia

Amaturo, E. (1993) *Messaggio, simbolo, comunicazione: introduzione all'analisi del contenuto*. Carocci Editore, Roma.

Bakhtin, M.M., Holquist, M., Emerson, C. (1986) *Speech genres and other late essays*. Austin: University of Texas Press.

Baile, W.F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E.A., Kudelka, A.P. (2000) SPIKES – A six- step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *The Oncologist*, 5 (4): 302-311.

Baile, W.F., Aaron, J. (2005) Patient-physician communication in oncology: past, present, and future. *Current Opinion in Oncology*, 17: 331-335.

Bales, R.F. (1950) *Interaction process analysis*. Cambridge, Mass., Addison Wesley.

Balint, M. (1970) *Medico, paziente e malattia*. Feltrinelli, Milano.

Bateson, G. (1976) *Verso una ecologia della mente*. Adelphi, Milano.

Bavelas, J.B., Coates, L., Johnson, T. (2000) Listeners as co-narrators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 6, 941-952.

Beach, M.C., Roter, D.L., Wang, N.Y., Duggan, P.S., Cooper, L.A. (2006) Are physicians' attitudes of respect accurately perceived by patients and associated with more positive communication behaviors? *Patient Education and Counseling*, 62, 347-354.

Bensing, J.M., Debra, L., Roter, D.L., Hulsman, R.L. (2003) Communication pattern of primary care physicians in the United States and The Netherlands. *Journal of General Internal Medicine*, 18, 335- 342.

Benvenuti, P. (2000) *Psicologia e medicina. Problemi e prospettive*. Carocci Editore, Roma.

Bigi S., *Le strutture interrogative nelle interazioni in contesto clinico*, Vita e Pensiero, 2022.

Bizzari V., L'intelligenza delle emozioni: dalla filosofia antica alla teoria di Martha Nussbaum, in *Dialegesthai rivista di filosofia*, <https://mondodomani.org/dialegesthai/articoli/valeria-bizzari-02#:~:text=Nella%20storia%20della%20filosofia%20le,o%20compromettessero%20la%20vita%20morale>

Brédart, A., Bouleuc, C., Dolbeault, S. (2005) Doctor-patient communication and satisfaction with care in oncology. *Current Opinion in Oncology*, 17: 351-354.

Brown, J.B., Steward, M., Tessier, S. (1995) *Assessing communication between patients and doctors: a manual for scoring patient-centred communication*. CSFM Working Papers Series, August.

Butler, C., Rollnick, S., Stott, N. (1996) The practitioner, the patient and resistance to change: recent ideas on compliance. *CMAJ*, 154 (9): 1357-1362.

Butow, P.N., Dunn, S.M., Tattersall, M.H.N., Jones, Q.J. (1995) Computer-based interaction analyses of the cancer consultation. *British Journal of Cancer* 71, 1115-21.

Cavicchi, I. (2004) *Ripensare la medicina*. Bollati Boringhieri, Torino.

Chalmers, David J. (1996). *The Conscious Mind*. Oxford University Press.

Cicognani, E. (2002) *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*. Carocci Editore. Roma.

Corbetta, P. (2003) *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. Le tecniche qualitative (vol. 3)*. Il Mulino, Bologna.

Cronen, V. E., Johnson, K. M., Lannamann, J. W. (1982) Paradoxes, double binds, and reflexive loops: an alternative theoretical perspective, *Family Process*, 21 (1): 91-112.

Curtis, J.R., Wenrich, M.D., Carline, J.D., Shannon, S.E., Ambrozy, D.M., Ramsey, P.G. (2001) Understanding Physicians' skills at providing end-of-life care. Perspective of patients, families, and health care workers. *Journal of General Internal Medicine*, 16: 41-49.

Damasio, A.. *L'errore di Cartesio*, Adelphi, Milano 1994.

Damasio A., Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello, Adelphi, Milano 2003

Damasio D, Lo strano ordine delle cose, Adelphi, Milano, 2018

Dennett, Coscienza. Che cos'è?, Rizzoli, Milano, 1993

Dennett D., Brainstorms, Adelphi, Milano, 1991

Dennett, D. C. (1998). Brainchildren: Essays on Designing Minds. MIT Press.

Dennett, D. C. (2017). From Bacteria to Bach and Back: The Evolution of Minds. W. W. Norton & Company.

Dennett, D. C. (1991). Consciousness Explained. Little, Brown and Company.

Del Piccolo, L. (1998) L'interazione medico-paziente: sistemi di analisi a confronto. *Epidemiologia e Psichiatria Sociale*, 7 (1): 52-67.

Detmar, S.B., Muller, M.J., Wever, L.D.V., Schornagel, J.H., Aaronson, N.K. (2001) Patient- physician communication during outpatient palliative treatment visits. An observational study. *JAMA*, 285 (10): 1351-1357.

Deveugele, M., Derese, A., De Maeseneer, J. (2002) Is GP-patient communication related to their perceptions of illness severity, coping and social support? *Social science and Medicine*, 55, 1245- 1253.

Descartes, René (1984). Meditations on First Philosophy. Hackett Publishing.

Dosanjh, S., Barnes, J., Bhandari, M. (2001) Barriers to breaking bad news among medical and surgical residents. *Medical Education*, 35 (3): 197-205.

Duggan, A.P., Parrott, R. (2001) Physicians' nonverbal rapport building and patients' talk about the subjective component of illness. *Human Communication Research*, 27 (2): 299-311.

Eagle, M.N. (2003) The postmodern turn in psychoanalysis. A critique. *Psychoanalytic Psychology*, 20, n. 3, 411-424

Easter, D.W., Beach, W. (2004) Competent patient care is dependent upon attending to empathic opportunities presented during interview sessions. *Current Surgery*, 61 (3): 313-318.

Eide, H., Graugaard, P., Holgersen, K., Finset, A. (2003) Physician communication in different phases of a consultation at an oncology outpatient clinic related to patient satisfaction. *Patient Education and Counselling*, 51: 259-266.

Emanuel, E.J., Emanuel, L.L. (1992) Four models of the physician-patient relationship. *JAMA*, 267: 2221-6.

Engel, G.L. (1977) The need for a new medical model, a challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.

Fallowfield, L., Jenkins, V. (2004) Communicating sad, bad, and difficult news in medicine. *The Lancet*, 363: 312-319.

Fasulo, A. (2002) Studiare l'interazione sociale. Epistemologie e pratiche di ricerca. In: Mazzara, B.M. (a cura di) *Metodi qualitativi in psicologia sociale. Prospettive teoriche e strumenti operativi*. Carocci Editore, Roma.

Feldman, S.R., Chen, G.J., Hu, J.Y., Fleischer, A.B. (2002) Effects of a systematic asymmetric discounting on physician-patient interactions: a theoretical framework to explain poor compliance with lifestyle counselling. *BMC Med Inform Decis Mak*, 2 (1): 8-16.

Ford, S., Fallowfield, L., Lewis, S. (1996) Doctor patient interactions in oncology. *Social Science and Medicine*, 42, 1511-1519.

Friedson, E. (1970) *Professional Dominance*. Aldine Press, Chicago.

Fruggeri, L. (1993) Fare ricerca... nel paese delle meraviglie. *Connessioni*, 3, pp.8-19.

Fruggeri, L. (1997) *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*. Carocci Editore, Roma.

Fruggeri, L. (1998) Dal costruttivismo al costruzionismo sociale: implicazioni teoriche e terapeutiche. *Psicobiiettivo*, 18, n.1, 37-48.

Galimberti, C. (a cura di) (1992) *La conversazione. Prospettive sull'interazione psico-sociale*. Guerini e Associati Editore, Milano.

Gergen, K.J. (1991) *The saturated self*. Basic Books, New York.

Gergen, K.J. (1999) *An invitation to social construction*. Sage Publications, London.

Goleman D., *Intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici*, Bur Rizzoli, 1995

Goss, C., Del Piccolo, L. (2003) Informare il malato. Strategie comunicative. *Recenti Progressi in Medicina*, 94 (9): 353-360.

Grassi, L., Giraldi, T., Messina, E.G., Magnani, K., Valle, E., Cartei, G. (2000) Physician attitudes to and problems with truth telling to cancer patients. *Supportive Care Cancer*, 8 (1): 40-45.

Graugaard, P.K., Holgersen, K., Eide, H., Finset, A. (2005) Changes in physician patient communication from initial to return visits: a prospective study in a haematology outpatient clinic. *Patient Education and Counseling*, 57, 22-29.

Gross, R., Brammli-Greenberg, S., Tabenkin, H., Benbassat, J. (2007) Primary care physicians' discussion of emotionale distress and patient satisfaction. *International Journal Psychiatry Med.*, 37 (3): 331-345.

Guizzardi, G. (a cura di) *Star bene. Benessere, salute, salvezza tra scienza, esperienza e rappresentazioni pubbliche*. Il Mulino, Bologna.

Harrè, R. (1980) *Social being*. Littlefield, Adams, Totowa, New Jersey.

Harrè, R. (1984) *Personal being*. Harvard University Press, Cambridge.

Heisler, M., Bouknight, R.R., Hayward, R.A., Smith, D.M., Kerr, E.A. (2002) The relative importance of physician communication, participatory decision making, and patient understanding in diabetes self-management. *Journal of General Internal Medicine*, 17 (4): 243-52.

Henbest, R.J., Steward, M.A. (1989) Patient-centeredness in the consultation: a method for measurement. *Family Practice*, 4, 249-253.

Hume D., Opere, Laterza, Bari, 1971, vol. I.

Hume D., Trattato sulla natura umana, Libro II: Sulle passioni (1739-1740).

Kaplan, S.H., Greenfield, S., Ware, J.E. (1989) Assessing the effects of physician-patient interactions on the outcomes of chronic disease. *Medical Care*, 27 (7): 679.

Katz, A.M., Shotter, J. (1996) Hearing the patient's voice: toward a social poetics in dialogic interviews. *Social Science and Medicine*, 43 (6) 919-931.

Katz, A.M., Conant, L. Jr., Inui, T.S., Baron, D., Bor, D. (2000) A council of elders: creating a multi-voiced dialogue in a community of care. *Social Science and Medicine*, 50, n. 6, 851-860.

Kim, Jaegwon (1998). *Mind in a Physical World*. MIT Press.

Lusardi, R. (2005) Lo studio della relazione medico-paziente: una rassegna. In: Manghi, S. *Il medico, il paziente e l'altro. Un'indagine sull'interazione comunicativa nelle pratiche mediche*. Franco Angeli, Milano.

Manghi, S., Tomelleri, S. (2004) Il sapere delle relazioni. Immagini emergenti dell'interazione comunicativa nelle pratiche mediche. In: Guizzardi, G. (a cura di) *Star bene. Benessere, salute, salvezza tra scienza, esperienza e rappresentazioni pubbliche*. Il Mulino, Bologna.

Manghi, S. (2004) *Apprendere attraverso l'altro. La sfida dei saperi relazionali*. Relazione presentata al Convegno "I saperi della formazione nei contesti della salute", Bologna, 15-16 dicembre 2004.

Manghi, S. (2005) *Il medico, il paziente e l'altro. Un'indagine sull'interazione comunicativa nelle pratiche mediche*. Franco Angeli, Milano.

Mantovani, G., Spagnolli, A. (a cura di) (2003) *Metodi qualitativi in psicologia*. Il Mulino, Bologna.

Mazzara, B. M. (a cura di) (2002) *Metodi qualitativi in psicologia sociale. Prospettive teoriche e strumenti operativi*. Carocci Editore, Roma.

Mazzi, M.A., Del Piccolo, L., Zimmermann, C. (2003) Event-based categorical sequential analysis of the medical interview. A review. *Epidemiologia e Psichiatria Sociale*, 12, 81-85.

Maynard, D.W., Heritage, J. (2005) Conversation Analysis, doctor-patient interaction and medical communication. *Medical Education*, 39 (4): 428-435.

McDonagh, J.R., Elliott, T.B., Engelberg, R.A., Treece, P.D., Shannon, S.E., Rubenfeld, G.D., Patrick, D.L., Curtis, J.R. (2004) Family satisfaction with family conferences about end-of-life care in the intensive care unit: increased proportion of family speech is associated with increased satisfaction. *Critical Care Medicine*, 32 (7): 1484-1488.

McNamee, S. (1987) Accepting research as social intervention: implications of a systemic epistemology. *Communication Quarterly*, 36 (1).

McNamee, S. (2004) Social construction as practical theory: lessons for practice and reflection in psychotherapy. In: Parè, D.A., Lerner, G. (Eds.) *Collaborative practice in psychology and therapy*. The Hawthorn Clinical Practice Press, New York.

Merckaert, I., Libert, Y., Razavi, D. (2005) Communication skills training in cancer care: where are we and where are we going? *Current Opinion in Oncology*, 17: 319-330.

Merini A., Euripilo e Patroclo. Saggio sulle attuali problematiche del rapporto del medico con il paziente, Clueb, Bologna, 1991.

Moja, E. A., Vegni, E. (2000) *La visita medica centrata sul paziente*. Raffaello Cortina Editore, Milano.

Nussbaum M.C., *La fragilità del bene*, Il Mulino, Bologna 2004.

Nussbaum M.C. *Terapia del desiderio*, Vita e Pensiero Editore, Milano 1998

Nussbaum M C., *L'intelligenza delle emozioni*, Il Mulino, 2001, Bologna.

Ong, L.M.L., de Haes, J.C.J.M., Hoos, A.M., Lammes, F.B. (1995) Doctor-patient communication: a review of the literature. *Social Science and Medicine*, 40 (7): 903-918.

Ong, L.M.L., Visser, M.R.M., Van Zuuren, F.J., Rietbroek, R.C., Lammes, F.B., de Haes, J.C.J.M. (1999) Cancer patients' coping and doctor-patient communication. *Psycho-Oncology*, 8 (2): 145-156.

Ong, L.M.L., Visser, M.R.M., Lammes, F.B., de Haes, J.C.J.M. (2000a) Doctor-patient communication and cancer patients' quality of life and satisfaction. *Patient Education and Counseling*, 41: 145-156.

Ong, L.M.L., Visser, M.R.M., Lammes, F.B., van der Velden, J., Kuenen, B.C., de Haes, J.C.J.M. (2000b) Effect of providing cancer patients with the audio taped initial consultation on satisfaction,

recall, and quality of life: a randomized, double-blind study. *Journal of Clinical Oncology*, 18 (16): 3052-3060.

Olivero D., Damasio: “Le emozioni nascono prima della mente”, La Repubblica, 2018, www.repubblica.it/cultura/2018/05/27/news/damasio_le_emozioni_nascono_prima_della_mente_-300965713/

Orlandi D., Trattato sulla natura umana, Libro secondo, Sulle passioni, articoli in www.pensierofilosofico.it (www.pensierofilosofico.it/articolo/Trattato-sulla-natura-umana-Libro-secondo-Sulle-passioni/143/), 2017

Paasche-Orlow, M., Roter, D. (2003) The Communication Patterns of Internal Medicine and Family Practice Physicians. *The Journal of the American Board Family Practice*, 16, 485- 493.

Parker, P.A., Baile, W.F., de Moor, C., Lenzi, R., Kudelka, A.P., Cohen, L. (2001) Breaking bad news about cancer: patients' preferences for communication. *Journal of Clinical Oncology*, 19 (7) 2049- 2056.

Parker, P.A., Aaron, J., Baile, W.F. (2009) Breast cancer: unique communication challenges and strategies to address them. *Breast J.*, 15 (1): 69-75.

Parsons, T. (1951) *The social system*. Tavistock, London.

Piermarini M., Damasio: Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello, in Carmilla, 2005, www.carmillaonline.com/2005/03/25/damasio-alla-ricerca-di-spinoza-emozioni-sentimenti-e-cervello/

Pearce, B.W., Cronen, V.E. (1980) *Communication, action and meaning. The creation of social reality*. Praeger Publisher, New York.

Pearce, B.W. (1993) *Comunicazione e condizione umana*. Franco Angeli, Milano.

Pomerantz, A., Rintel, E.S. (2004) Practices for reporting and responding to test results during medical consultations: enacting the roles of paternalism and independent expertise. *Discourse Studies*, 6 (1): 9- 26

Proia, A. (2002) La dinamica della comunicazione tra medico e paziente oncologico. *Recenti Progressi in Medicina*, 93 (2): 108-112.

Psaltis, C., Duveen, G. (2005) Social relations and cognitive development: the influence of conversation type and representations of gender. *European Journal of Social Psychology*, 35, 1-24.

Razavi, D., Merckaert, I., Marchal, S., Libert, Y., Conradt, S., Boniver, J., Etienne, A-M., Fontaine, O., Janne, P., Klastersky, J., Reynaert, C., Scalliet, P., Slachmuylder, J-L., Delvaux, N. (2003) How to optimize physicians' communication skills in cancer care: results of a randomized study assessing the usefulness of post training consolidation workshops. *Journal of Clinical Oncology*, 21 (16): 3141- 3149.

Reicher, S., e Sani, F. (1998) Introducing SAGA: Structural Analysis of Group Arguments. *Group Dynamics: Research, Theory and Practice*, 2: 267-284.

Robinson, J.D., Stivers, T. (2001) Achieving activity transitions in physician-patient encounters. From history taking to physical examination. *Human Communication Research*, 27 (2): 253-298.

Roter, D.L. (1977) Patient participation in the patient-provider interaction: the effects of patient question asking on the quality of interaction, satisfaction and compliance. *Health Education Monograph*, 5, 281.

Roter, D.L. (1991) *The Roter Interaction Analysis System (RIAS). Coding Manual*. Baltimore: School on Hygiene and Public Health.

Roter, D.L., Hall, J. A. (1992) *Doctors talking to patients. Patients talking with doctors*. Auburn House, Westport, CT.

Roter, D.L. (2000) The enduring and evolving nature of the patient-physician relationship. *Patient Education and Counseling*. 39, 5-15.

Rossi M.G., Il giudizio del sentimento, Editori Riuniti University press, Roma, 2013.

Sacks, H., Schegloff, E.A., Jefferson, G. (1974) A simplest systematics for the organization of turn talking for conversation. *Language*, 50 (4): 696-735.

Saltini, A., Del Piccolo, L. (2000) Il colloquio con il paziente in medicina generale. *Recenti Progressi in Medicina*, 91 (1): 38-42.

Sandvik, M., Eide, H., Lind, M., Graugaard, P.K., Torper, J., Finset, A. (2002) Analysing medical dialogues: strengths and weaknesses of Roter's interaction analysis system (RIAS). *Patient Education and Counseling*, 46, 237-243.

Seikkula, J., Aaltonen, J., Alakara, B., Haarakangas, K., Keranen, J., Sutela, M. (1995) Treating psychosis by means of open dialogue. In: Friedman, S. (Eds.) *The reflecting team in action*. Guildford Press, New York, pp. 62-80

Searle, John R. (1992). *The Rediscovery of the Mind*. MIT Press.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
<https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Seikkula, J., Olson, M.E. (2003) The open dialogue approach to acute psychosis: its poetics and micropolitics. *Family Process*, 42, n. 3, 403-418.

Shorter, E. (1986) *La tormentata storia del rapporto medico-paziente*. Feltrinelli, Milano.

Shotter, J. (1984) *Social accountability and selfhood*. Basil Blackwell, Oxford.

Shotter, J., Gergen, K.J. (Eds.) (1988) *Social Texts of identity*. Beverly Hills, Sage, London.

Siminoff, L.A., Graham, G.C., Gordon, N.H. (2006) Cancer communication patterns and the influence of patient characteristics: disparities in information-giving and affective behaviors. *Patient Education and Counseling*, 62, 355-360.

Spagnolli, A. (2003) Analisi delle azioni verbali e non verbali. In: Mantovani G., Spagnolli A. (a cura di) *Metodi qualitativi in psicologia*. Il Mulino, Bologna.

Stewart, J., Zediker, K. (2000) Dialogue as tensional, ethical practice. *Southern Communication Journal*, 65, n. 2-3, 224-242.

Szasz, T.S., Hollender, M.H. (1956) A contribution to the philosophy of medicine: the basic model of the doctor patient relationship. *Archives of Internal Medicine*, 97, 585-592.

Tambone, V., De Virgilio, A., Paolini, A., Paviglianiti, A., Picconi, F., Pietrapertosa, G., Rega, D., Ricciardi, R., Spada, A. (2007) Some behavioral characteristics of physicians desired by ambulatory patients. A pilot survey. *Clin. Ter.* 158 (6): 497-503.

Van Dulmen, A.M., Verhaak, P.F., Bilo, H.J. (1997) Shifts in doctor patient communication during a series of outpatient consultations in non- insulin- dependent diabetes mellitus. *Patient Education and Counseling*, 40, 227-237.

Watzlawick, P., Beavin, B.J., Jackson, D.D. (1971) *La pragmatica della comunicazione umana*. Astrolabio, Roma.

Wolraich, M.L., Albanese, M., Stone, G., Nesbitt, D., Thomson, E., Shymansky, J., Bartley, J., Hanson, J. (1986) Medical communication behaviour system. *Medical Care*. 10, 891-903.

Zandbelt, L.C., Smets, E.M.A., Oort, F.J., de Haes, H.C.J.M. (2005) Coding patient-centred behaviour in the medical encounter. *Social Science and Medicine*, 61: 661-671.

Zani, B. (a cura di) (1995) *Le dimensioni della psicologia sociale. Temi di ricerca e aree di intervento*. La Nuova Italia Scientifica, Roma

Zani, B., Cicognani, E. (2000) *Psicologia della salute*. Il Mulino, Bologna.

Zani, B., Selleri, P., David, D. (2002) *La comunicazione. Modelli teorici e contesti sociali*. Carocci Editore, Roma.

Zimmermann, C., Del Piccolo, L., Mazzi, M.A. (2003) Patient cues and medical interviewing in general practice. Examples of the application of sequential analysis. *Epidemiologia e Psichiatria Sociale*. 12, 115-123.

Zuccheromaglio, C. (2003) Contesti di vita quotidiana, interazione e discorso. In: Mantovani, G., Spagnolli, A. (a cura di) *Metodi qualitativi in psicologia*. Il Mulino, Bologna

7 Appendice.

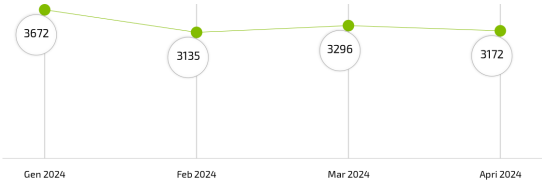
Nelle pagine che seguo l'analisi della customer satisfaction completa utilizzata nella ricerca.

Campione Complessivo

13275

Risposte alla prima domanda

Campione Complessivo - Evoluzione Temporale



Campione tramite sondaggio

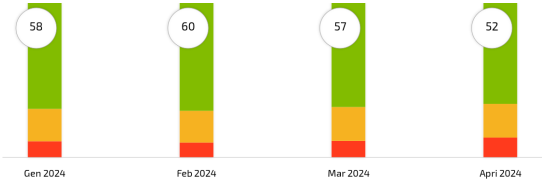


NPS Globale

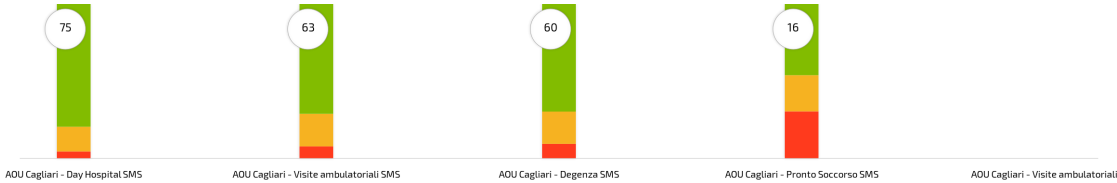
57

NPS

NPS Generale - Evoluzione Temporale

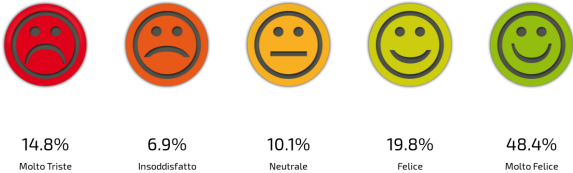


Confronto NPS



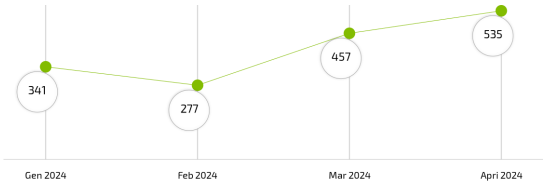
VALUTA LA TUA ESPERIENZA IN PRONTO SOCCORSO

Risposte: 1610



Risposte totali

Risposte: 1610



Net Promoter Score® (segmenti selezionati vs totale)

16

Selezione

16

Global

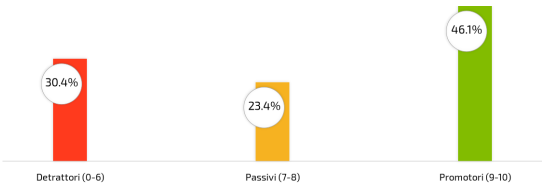
Definizione di Net Promoter Score (NPS)

L'NPS è un indicatore internazionale della qualità percepita che misura la probabilità di raccomandare un servizio su una scala da 0 a 10. Si calcola sottraendo la % di detrattori dalla % di promotori.



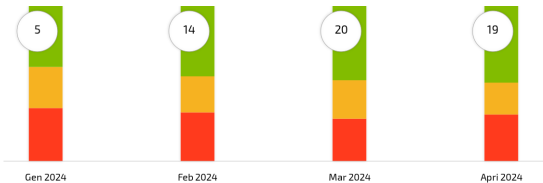
Coorti

Risposte: 1416

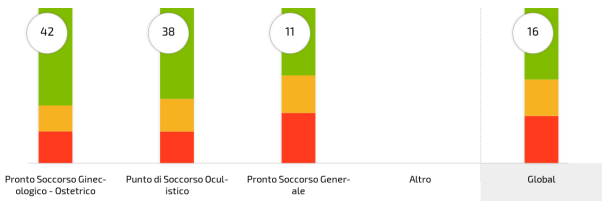


NPS nel tempo

Risposte: 1416

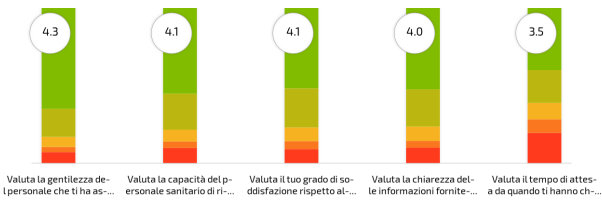


NPS per Pronto Soccorso



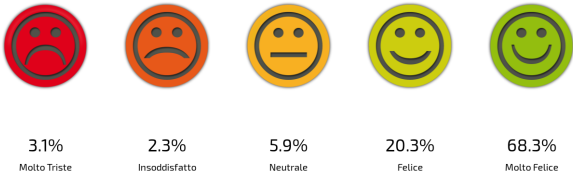
Comparative

Risposte: 7633



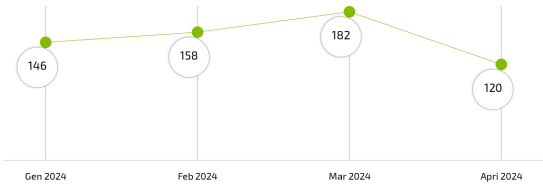
VALUTA LA TUA ESPERIENZA IN Reparto o
nell'ambulatorio Day Hospital

Risposte: 606



Risposte totali

Risposte: 606



Net Promoter Score® (segmenti selezionati vs totale)

60

Selezione

60

Global

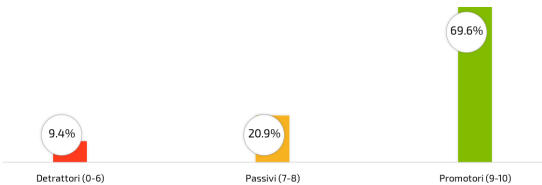
Definizione di Net Promoter Score (NPS)

L'NPS è un indicatore internazionale della qualità percepita che misura la probabilità di raccomandare un servizio su una scala da 0 a 10. Si calcola sottraendo la % di detrattori dalla % di promotori.



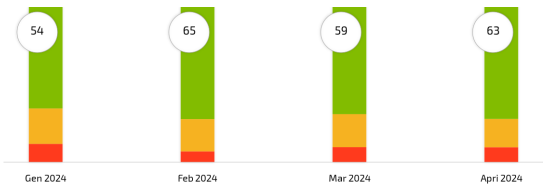
Coorti

Risposte: 530

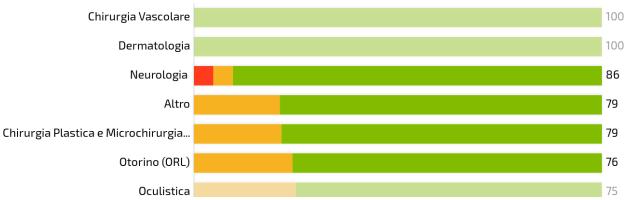


NPS nel tempo

Risposte: 530

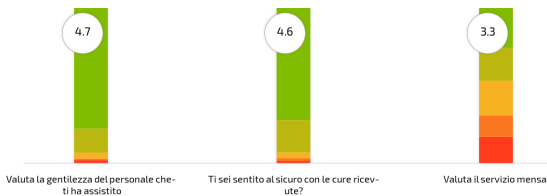


NPS per Specialità

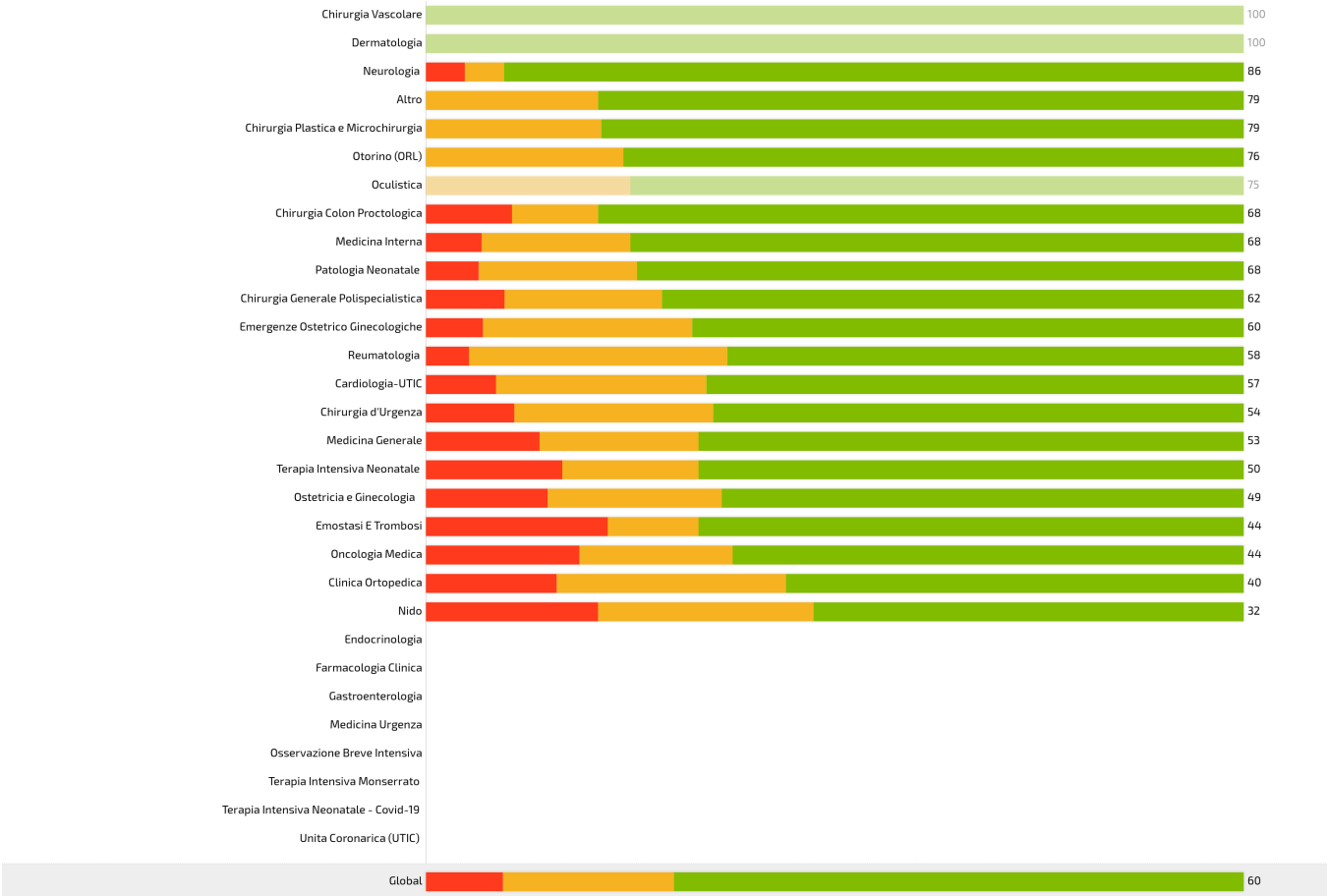


Comparative

Risposte: 1609

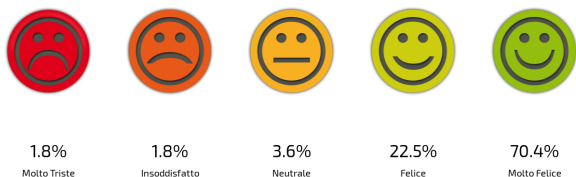


NPS per Specialità



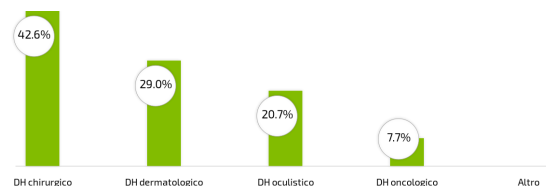
VALUTA LA TUA ESPERIENZA NEL DAY HOSPITAL

Risposte: 169



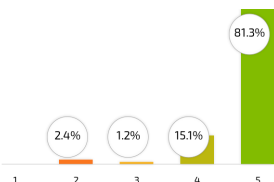
Indica il day hospital di cui hai usufruito

Risposte: 169



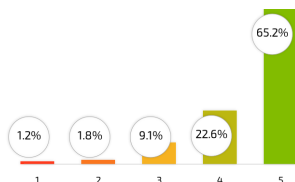
Valuta il trattamento ricevuto e la gentilezza del personale che ti ha assistito

Risposte: 166



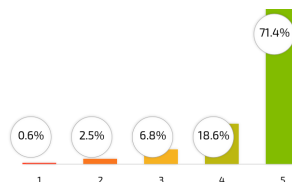
In che misura ti sei sentito partecipe delle decisioni prese sulla tua malattia e/o trattamento?

Risposte: 164



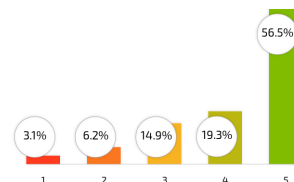
Indica il tuo grado di soddisfazione rispetto alle spiegazioni e alle indicazioni ricevute prima di iniziare il trattamento

Risposte: 161



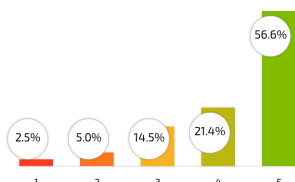
Indica il tuo grado di soddisfazione rispetto al tempo di attesa dal momento in cui ti è stato indicato il trattamento fino al momento in cui lo stesso è iniziato

Risposte: 161



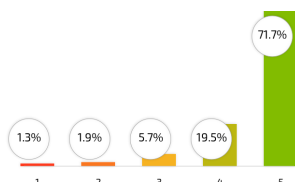
Indica il tuo grado di soddisfazione rispetto al tempo di attesa da quando sei arrivato al centro fino a quando sei stato assistito per l'inizio del trattamento

Risposte: 159



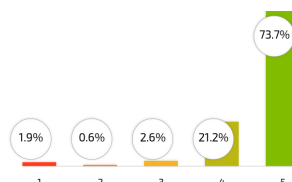
Come ti sei sentito durante la sessione di trattamento?

Risposte: 159



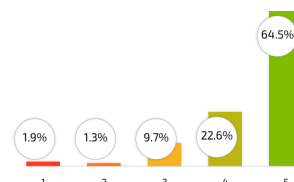
Indica il tuo grado di soddisfazione rispetto al follow-up del tuo trattamento effettuato dal personale che ti sta curando

Risposte: 156



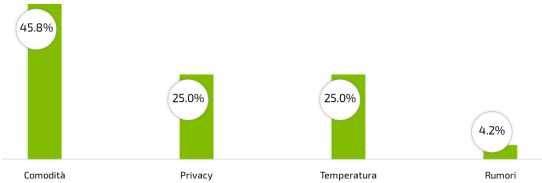
Indica il tuo grado di soddisfazione rispetto alla sala utilizzata per il trattamento

Risposte: 155



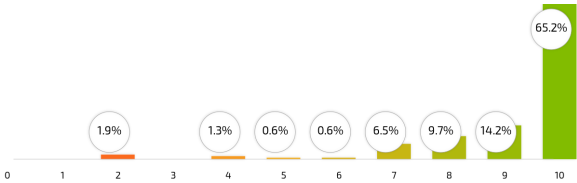
Cosa dovrebbe essere migliorato nella sala utilizzata per il trattamento?

Risposte: 24



In caso di necessità, con quale probabilità ci consiglieresti a un amico o un familiare?

Risposte: 155



Scrivi cortesemente un suggerimento o un ringraziamento

82 Commenti

Data	Commenti	Origine	NPS
29/04/2024 16:11	Vanno migliorate le tempistiche con cui la farmacia invia i medicinali in reparto, oppure, il reparto dovrebbe avere una svorta dei medicinali per trattamenti molto frequenti.	DH chirurgico	7
29/04/2024 05:26	ringrazio a tutti	DH dermatologico	10
19/04/2024 15:00	Forse si potrebbero prevedere orari diversificati per i pazienti al fine di ridurre l'attesa.	DH dermatologico	8
19/04/2024 06:20	Ringrazio lo staff medico ddermatologo del San Giovanni di Dio veri professionisti	DH dermatologico	9
19/04/2024 06:50	A tutto il personale un grazie di ☺	DH dermatologico	10
19/04/2024 05:36	grazie mille	DH oculistico	9
12/04/2024 07:00	Un grande grazie di cuore a tutto lo staff	DH chirurgico	10
08/04/2024 05:30	ottimo.	DH oculistico	10
05/04/2024 06:55	va bene così	DH chirurgico	10
03/04/2024 05:30	Grazie per le vostre premure	DH chirurgico	10
25/03/2024 09:09	Ringrazio molto chirurgo Dott. Sandro Sanna e tutta l'equipe dell' Intervento x loro professionalità e grande gentilezza. Aspetto negativo: tempi di attesa biblici tra prima visita e intervento (14 mesi).	DH chirurgico	9
25/03/2024 08:02	buongiorno, vorrei sottolineare la professionalità e la cortesia di tutto il personale! grazie a tutti!	DH dermatologico	10
22/03/2024 15:05	Ringrazio tutto il personale del terzo piano bloccco Q che è stato gentilissimo. Ce stato solo un piccolo inconveniente nell'inserimento dell' ago cannula prima dell' intervento in quanto 2 infermiere non sono riuscite a farlo; è dovuto intervenire l' infermiere anestesista Massimo (di cui non ricordo il cognome) per risolvere prontamente la situazione spiacevole e soprattutto dolorosa per me.. A parte questo, non mi hanno dato una camera di degenza vera e propria ma mi hanno parcheggiato, per così dire, in una stanza con vasca per il parto in acqua assieme ad una donna che aveva partorito e al suo bimbo. Tutto è andato bene comunque e voglio ringraziare ancora una volta la gentilezza e la professionalità del dottor Martisidis. V.P.	DH chirurgico	7
22/03/2024 10:49	organizzare meglio la parte che riguarda l'informazione dei pazienti in ingresso. Attualmente ci si appoggia spesso al passa parola tra i pazienti. Ringrazio, invece, per la grande disponibilità del personale.	DH oculistico	10
22/03/2024 07:10	spero che anche per ottenere i risultati della biopsia sia la stessa cosa, comunque son stati tutti gentili e professionali, grazie	DH oncologico	10
22/03/2024 06:45	personale molto gentile magari evitare di far aspettare così tanto prima dell' intervento	DH dermatologico	8
22/03/2024 06:38	grazie per avermi ridato la vista senza più la miopia	DH oculistico	9

16/03/2024 08:18	Siete preziosi angeli.	DH chirurgico	10
15/03/2024 13:13	tutti professionali, preparati e gentili. Il massimo e grazie a tutti.	DH chirurgico	10
15/03/2024 07:51	gentilezza rispetto velocità sia medica e persone e la vicinanza delle infermiere ed oss e stato il top grazie a tutti	DH oncologico	9
15/03/2024 07:40	ridurre i tempi di attesa per la visita preoperatoria, per il resto grazie per la professionalità e cortesia di tutto lo staff	DH oculistico	9
15/03/2024 06:41	Nessun suggerimento mi son trovata bene anche questa volta. Grazie	DH dermatologico	10
15/03/2024 06:55	Un ringraziamento speciale a tutto il personale oss infermieristico e medico ,tutti gentili e disponibili .	DH dermatologico	10
15/03/2024 06:38	Ringrazio tutto il personale che è stato di una gentilezza e professionalità preziose. quando si deve fare un intervento si è sempre in ansia e la gentilezza fa sentire accolti. Importantissimo anche poter dialogare con il chirurgo e gli anestesisti. Complimenti a tutti per il lavoro di squadra.	DH chirurgico	10
08/03/2024 16:08	Un grazie di cuore a tutto il personale	DH oculistico	10
08/03/2024 14:05	grazie alla dottoressa Barca ,un abbraccio	DH dermatologico	10
08/03/2024 13:45	ringrazio i medici per avermi fatto sentire a mio agio per il tipo di visita che stavo affrontando.ringrazio tutti..e non ho avuto nessuna conseguenza post operazione	DH chirurgico	7
08/03/2024 07:00	migliorare la sala d'attesa	DH dermatologico	10
08/03/2024 07:41	vorrei segnalare il fatto che i bagni della camera che ho usufruito dopo l' intervento nn sono x nulla igienici in quanto nn di può far scendere l' acqua , vi era una puzza per niente piacevoli x chi deve sostare dopo il trattamento ,e poi penso che proprio i servizi igienici debbano essere puliti e funzionali.Mentre ringrazio il Professore e l'equipe perché sono stati gentilissimi	DH chirurgico	4
06/03/2024 18:19	Ringrazio il dott. Cau per la professionalità e la pazienza con le quali ha portato a compimento l'intervento.	DH oculistico	10
04/03/2024 06:12	Ringrazio tutto il personale dell'area Day Surgery, per la loro accoglienza, gentilezza, empatia. In ogni passo fatto, nonostante la mia agitazione, mi sono sentita al sicuro e sostenuta! Ho avuto a che fare con professionisti seri e competenti, eppure questo non gli ha impedito di rimanere umani verso noi pazienti, e non è da dare per scontato! Vi sono davvero grata!	DH chirurgico	9
01/03/2024 15:23	All'ingresso, evitare la ressa per entrare delle persone che attendono da tempi diversi. Potrebbero essere ritirati prima tutti i fogli di appuntamento dei presenti per essere poi richiamati in base all'urgenza/ importanza.Oppure potrebbe essere piazzato un eliminacode nella saletta di ingresso davanti al reparto e i pazienti potrebbero essere chiamati col n° prelevato in ordine di arrivo.	DH dermatologico	7
01/03/2024 08:55	ringrazio tutto il personale della chirurgia d'urgenza che si è preso cura di me !!	DH chirurgico	10
01/03/2024 06:24	Ringrazio tutto il personale della clinica dermatologica dell'ospedale San Giovanni di Dio per la grande professionalità e le notevoli qualità umane che ho potuto riscontrare durante la mia esperienza presso di loro. Mi sono sentita sostenuta, accolta e tranquillizzata.	DH dermatologico	10
01/03/2024 06:01	vi ringrazio veramente di cuore per il bellissimo rapporto medico paziente,grazie perché sono stata benissimo.Dio vi benedica	DH oculistico	10

26/02/2024 07:09	spero che tutto il personale sia attento e gentile come quello che ha assistito me. grazie a loro	DH chirurgico	8
23/02/2024 11:03	sono rimasta davvero delusa perche' prima di essere stata dimessa oppure quando sono stata portata in stanza nessuno e' venuto a chiedere come stessi aspettavo il chirurgo dato che il suo compito e' anche quello.. avevo un paio di domande da fare.. dato che alla fine il tempo c'era perche avevano annullato tutti gli interventi causa allarme.. le infermiere/ infermieri anestesista in sala operatoria gentilissimi..	DH chirurgico	2
23/02/2024 11:02	Ho trovato in tutte le figure professionalità e cortesia	DH chirurgico	10
23/02/2024 08:33	siete stati gentilissimi tutti	DH dermatologico	9
23/02/2024 08:53	personale gentile e professionale. scambiare due parole con chi sta per essere operato da molto conforto, dopo l'intervento l'infermiera di assistenza è stata premurosa, presente e simpatica. purtroppo l'ospedale civile cade a pezzi e vedere lo stato del cortile interno e delle facciate interne in stile Gaza non va assolutamente bene.	DH chirurgico	10
23/02/2024 06:06	un grazie a tutto il personale	DH dermatologico	10
23/02/2024 06:26	tutti molto gentili grazie mille	DH chirurgico	10
23/02/2024 06:49	Ringrazio tutto il personale medico per la gentilezza, l'accuratezza e la loro professionalità. Nell'avermi trasmesso durante il trattamento	DH chirurgico	10
23/02/2024 06:41	considerando lo stato attuale della Sanità nel nostro Paese ho trovato professionalità, attenzione e cortesia. Per questo ringrazio tutto lo staff otorinolaringoiatria del policlinico universitario Duilio Casula.	DH chirurgico	10
23/02/2024 06:18	grazie a tutti ..	DH chirurgico	10
23/02/2024 05:50	dovrebbero insegnare l'empatia e l'educazione di un saluto quando si accede alle stanze dei pazienti e non trascurare i tempi di attesa snervanti ma appunto presenziare con una frase di consolazione per far sì che l'attesa sia meno snervante! il medico che ti opera dovrebbe venire anche a salutarti per vedere le tue condizioni. a me non mi hanno fatto intervento per problemi interni eccezionali ma sono stata lì ad osservare e poco importava che io ci fossi ...ma ho visto come non è stata assistita la paziente in stanza con me che invece è stata operata e nessuno la considerata se non dopo che ha chiesto supportoinsomma andrebbe rivisto il lato umano! tante figure vaganti senza un sorriso, uno sguardo o una frase di consolazione ...sono lavori che fai se hai anche l'approccio umano altrimenti se lo fai solo per il denaro ci rimettono quelli che lo fanno col cuore! c'erano due giovani dottoresse che si attivavano per compensare il lato umano e professionale e a loro vanno i miei complimenti ma, da sole non potevano lavorare per tutto il resto dell'equipe! poi forse andrebbe evitato di appoggiarci in una stanza in mezzo a partorienti che a fatto sì che noi venissimo trascurateuna stanza uso deposito per materiale da lavoro, stanza con macchinari per nati prematuri, insomma una stanza strana, sembrava un mix di tanta roba ...mi dispiace per l'esperienza che mi è stata regalata gratuitamente! a chi ho raccontato mi hanno detto di non torbarci, ma io credo che sia giusto dare una seconda possibilità e magari se leggerete questo di prenderlo in considerazione seriamente per migliorarvi! saluti	DH chirurgico	2

23/02/2024 05:50	dovrebbero insegnare l'empatia e l'educazione di un saluto quando si accede alle stanze dei pazienti e nn trascurare i tempi di attesa snervanti ma appunto presenziare con una frase di consolazione per far si che l'attesa sia meno snervante! il medico che ti opera dovrebbe venire anche a salutarti per vedere le tue condizioni.a me nn mi hanno fatto intervento per problemi interni eccezionali ma son stata li ad osservare e poco importava che io ci fossi ...ma ho visto come nn e stata assistita la paziente in stanza con me che invece e stata operata e nessuno la considerata se nn dopo che ha chiesto supportoinsomma andrebbe ri visto il lato umano! tante figure vaganti senza un sorriso ,uno sguardo o una frase di consolazione ...sono lavori che fai se hai anche l'approccio umano altrimenti se lo fai solo per il denaro ci ri mettono quelli che lo fanno col cuore! c'erano due giovani dottoresse che si attivavano per compensare il lato umano e professionale e a loro vanno i miei complimenti ma ,da sole nn potevano lavorare per tutto il resto dell'equipe! poi forse andrebbe evitato di appoggiarci in una stanza in mezzo a partorienti che a fatto si che noi venissimo trascurateuna stanza uso deposito per materalie da lavoro ,stanza con macchinari per nascituri prematuri ,insomma una stanza strana ,sembrava un mix di tanta roba ...mi dispiace per l'esperienza che mi e stata regalata gratuitamente!a chi ho raccontato mi hanno detto di nn torbarci ,ma io credo che sia giusto dare una seconda possibilità e magari se leggerete questo di prenderlo in consideraziobe seriamente per miglioravi! saluti	DH chirurgico	2
19/02/2024 08:21	grazie di cuore a tutto il personale	DH chirurgico	9
16/02/2024 21:53	Grazie a tutto il personale e al dott. Antonello Cau	DH oculistico	10
16/02/2024 09:06	grazie per la professionalita	DH oculistico	10
16/02/2024 07:23	La gentilezza delle dottoresse e delle infermiere è straordinaria, sono tutte molto gentili con i pazienti e molto chiare nel dare le spiegazioni necessarie, complimenti a tutto il reparto	DH dermatologico	10
16/02/2024 06:56	Grazie per pa vostra gentilezza	DH dermatologico	10
16/02/2024 06:01	ringrazio tutto il personale, molto presenti e attenti alle esigenze del paziente.	DH chirurgico	10
16/02/2024 06:51	i medici dovrebbero spiegare bene al paziente l'interventocome si svolge.. i tempi ...etc. capisco che sono tanti i pazienti da seguire e devo dire che tutti i medici che ho incontrato erano molto gentili e se facevo qualche domanda mi davano risposte....è un ottimo reparto e funziona per cui ti senti assistito e ripeto sono tutti gentili...io rifarei lì gli interventi che ho fatto e l ho consigliato ad altri...	DH oculistico	10
16/02/2024 05:57	Grazie a tutti per la dsponibilita , la profesionalita e la gentilezza . grazie a tutti	DH oculistico	10
15/02/2024 13:25	Grazie per la professionalita' e disponibilita'.	DH oculistico	10
12/02/2024 17:28	il mio day hospital e' stato nel reparto di allergologia con la Dott.ssa Barca .Mi sono trovata bene e saro' seguita da lei per le mie problematiche.	DH dermatologico	9

10/02/2024 15:39	Ringrazio Dottor Filippo Carta e tutti i suoi ragazzi che nel giorno dell'operazione di Samuele ci hanno fatto stare bene e ci hanno accompagnato in questo momento per lui e di conseguenza anche per noi delicato. Sono stati gentili, professionali, attenti a tutti i momenti di Samuele. Ci hanno trattato come se ci conoscessimo da una vita e ci hanno trasmesso la tranquillità giusta che in quel momento ci serviva. Se un giorno avrò ancora necessità di essere seguita in quel campo di sicuro darò fiducia a Dottor F. Carta e a tutta la sua équipe. Marta Andrea & Samu	DH chirurgico	10
09/02/2024 19:45	Ho trovato il personale competente e professionale, da "lavorare" di più sull'empatia, l'ascolto e sul rapporto tra paziente e personale. Tenendo presente che, all'esperienza di un ricovero si arriva con un po' di timore.	DH chirurgico	10
09/02/2024 07:20	Meno tempo d'attesa tra diagnosi e trattamento per il resto tutto bene	DH dermatologico	10
09/02/2024 07:18	Grazie per la gentilezza e la premura	DH dermatologico	10
09/02/2024 07:54	ringrazio tutti per le cure e le attenzioni riservatemi	DH oculistico	10
09/02/2024 07:41	sicuramente un medico eccezionale, purtroppo il contorno non può fare di più	DH oculistico	9
09/02/2024 07:44	ottima assistenza ringrazio tutti di vero cuore	DH oculistico	10
06/02/2024 10:25	Personale qualificato, educato e molto gentile nel modo di porsi con il paziente. Mi sono sentita a mio agio per tutta la permanenza, quindi lo consiglio.	DH chirurgico	10
05/02/2024 09:17	ringrazio il reparto di ginecologia, molto qualificato e disponibile soprattutto professionale.	DH chirurgico	10
02/02/2024 20:33	accoglienza disponibilità gentilezza tutto perfetto	DH oculistico	10
02/02/2024 10:10	persone gentili preparate e molto umane...	DH chirurgico	10
02/02/2024 08:21	Ringrazio il personale medico ed infermieristico per l'assistenza e le cure fornite, nonostante le urgenze verificatesi durante la giornata di Day hospital	DH chirurgico	8
02/02/2024 08:16	ringraziamenti e complimenti a tutti i medici di oculistica con cui mi sono confrontato, per professionalità chiarezza, e anche simpatia.	DH oculistico	10
02/02/2024 07:41	Reparto di Allergologia Tutti gentili e professionali	DH dermatologico	10
02/02/2024 06:33	Tutto perfetto. Grazie	DH dermatologico	10
02/02/2024 06:23	Rivedre l'organizzazione generale ed il coordinamento tra i settori dall'accoglienza all'accesso alla sala operatoria. Grazie per la gentilezza.	DH oculistico	7
16/01/2024 08:33	vi ringrazio della vostra cortesia e professionalità. angotzi stefano	DH dermatologico	10
15/01/2024 17:43	Un grazie di cuore a tutti coloro, medici ed assistenti, per il modo con il quale si stanno prendendo cura di me e dei miei compagni di "avventura". Peloso	DH oncologico	9
15/01/2024 09:08	Grazie	DH dermatologico	9
15/01/2024 09:14	La mia esperienza è assolutamente positiva, il dottor Gioia e la sua équipe si sono dimostrati altamente professionali in tutte le fasi, dalla prenotazione fino alla operazione finale. Un sincero ringraziamento a tutti	DH chirurgico	10
08/01/2024 08:27	Grazie	DH dermatologico	9
08/01/2024 05:56	ringrazio tutta l'équipe che mi ha seguito e sostenuto e curato nei mesi scorsi e auguro a tutti buon lavoro e Buon 2024 di ☺	DH chirurgico	10

02/01/2024 18:03	sarebbero da migliorare le poltrone dove ci fanno terapia lo sono una paziente di reumatologia	DH dermatologico	10
02/01/2024 11:45	personale e medici professionali e gentili	DH dermatologico	10
02/01/2024 07:16	suggerimento: tempi d attesa sono lunghetti ma il personale che ci segue durante la chemio e l oncologa sono veramente bravissimi	DH oncologico	10

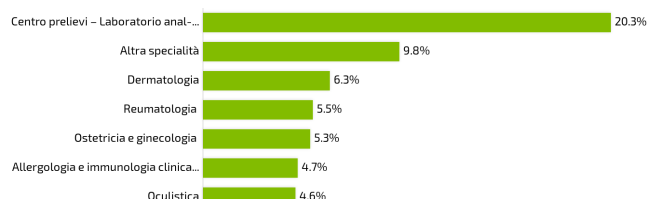
VALUTA LA TUA ESPERIENZA IN AMBULATORIO

Risposte: 10817



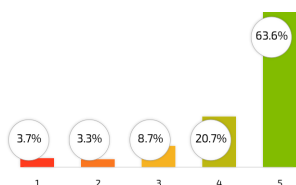
In quale specialità sei stato visitato?

Risposte: 9825



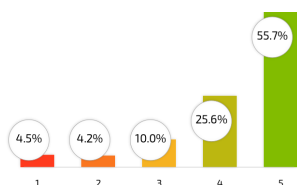
Valuta la facilità nell'ottenere un appuntamento

Risposte: 9346



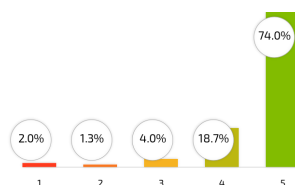
Valuta il tempo di attesa dal momento in cui hai ottenuto l'appuntamento al momento in cui è stata effettuata la visita

Risposte: 9092



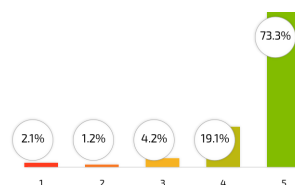
Valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale medico che ha effettuato la visita

Risposte: 8951



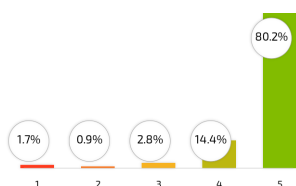
Valuta il tempo che ti è stato dedicato dal personale medico durante la visita

Risposte: 8852



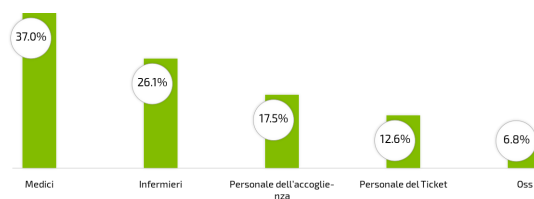
Valuta la gentilezza del personale che ti ha assistito

Risposte: 8809



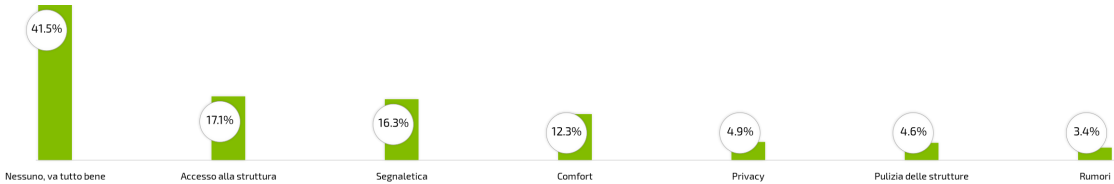
Quale categoria del personale sanitario credi che dovrebbe migliorare? (Risposta multipla, è possibile dare più di una risposta)

Risposte: 754



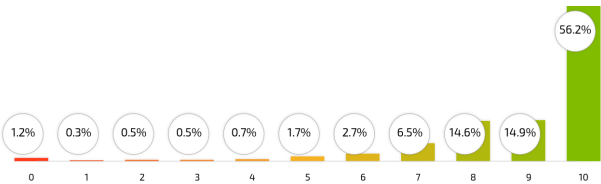
Quale dei seguenti aspetti della struttura pensi che potremmo migliorare? (Risposta multipla, è possibile dare più di una risposta)

Risposte: 10586

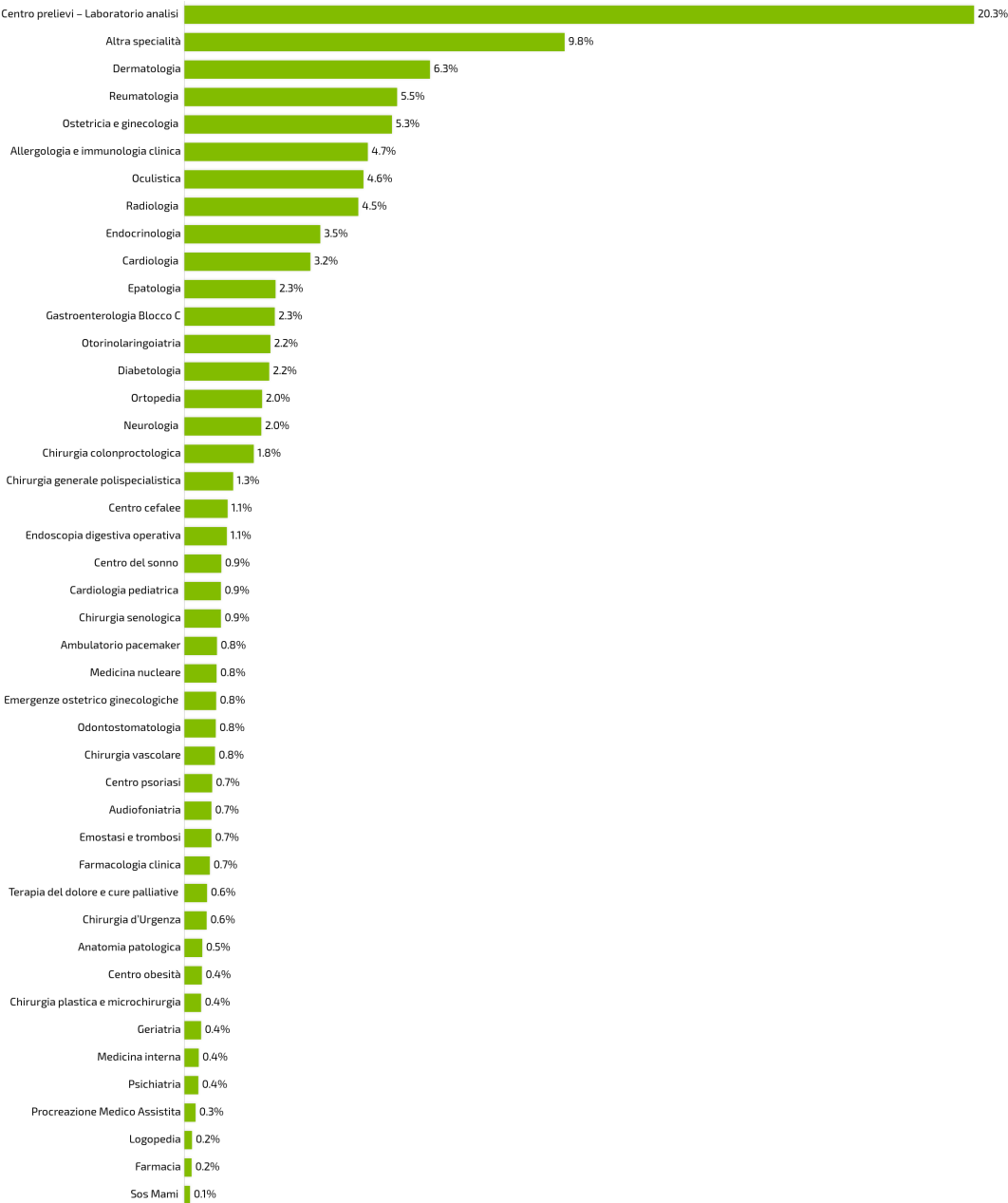


In base alla tua esperienza consiglieresti le nostre strutture a un amico o un familiare?

Risposte: 8305



In quale specialità sei stato visitato?



Scrivici un suggerimento o un ringraziamento

3381 Commenti

Data	Commenti	Origine	NPS
29/04/2024 20:23	Il personale medico e paramedico è stato molto professionale e con gentilezza ed umanità mi ha aiutato a sostenere la visita	Gastroenterologia Blocco C	10
29/04/2024 17:38	grazie per il vostro impegno la professionalità e cortesia nonché le doti umane che occorrono per fare una professione come la vostra. grazie di cuore. Carlo	Allergologia e immunologia clinica	10
29/04/2024 16:05	Durante e dopo i prelievi si dovrebbe avere più cura e attenzione per i pazienti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
29/04/2024 15:55	Grazie per l'assistenza e la cordialità.	Altra specialità	10
29/04/2024 12:54	Con filavia è molto semplice prenotare e, anche comodo ritirare il referto on line delle analisi. Il personale è gentile e professionale, forse è necessaria qualche indicazione più precisa quando dall' ufficio ticket si passa alla sala di attesa e poi a quella del prelievo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
29/04/2024 12:18	grazie per la disponibilità e gentilezza dimostrata dal personale medico e infermieristico	Allergologia e immunologia clinica	9
29/04/2024 08:32	Sono seguito nel Rep. Immunologia e ho sempre avuto una gran risposta dai medici e infermieri, sia nei risultati che nel tempo che mi viene dedicato anche fuori dalla visite (telefono) Max Fiducia.	Allergologia e immunologia clinica	10
29/04/2024 07:07	grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/04/2024 07:10	grazie	Ostetricia e ginecologia	10
29/04/2024 06:01	ok	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/04/2024 06:02	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
29/04/2024 06:17	buongiorno, un consiglio sarebbe non aspettare mesi e mesi x fare degli esami di controllo , come colonscopia ed altri esami invasivi!...si possono migliorare molte situazioni ! grazie e buon lavoro a tutti !	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
29/04/2024 06:13	ringrazio tutto il personale del reparto otorinolaringoiatria, per le cure sempre attente e puntuali in questi ultimi 4 anni.	Otorinolaringoiatria	10
29/04/2024 06:31	Un ringraziamento particolare al Dottor Giuseppe Borghero per la sua gentilezza e disponibilità nei miei confronti.	Neurologia	10
29/04/2024 06:05	consiglio di creare un'equipe per chi ha malattie croniche per far si che tutte le visite specialistiche vengano effettuate all'interno della struttura, questo farebbe si che il paziente non debba aspettare mesi o andare in privato e che si senta maggiormente seguito da chi conosce la situazione.	Reumatologia	10
29/04/2024 06:07	Ringrazio di cuore le dottoresse del reparto di psoriasi e dermatologia per aver risolto il mio problema alle mani .	Dermatologia	10
29/04/2024 05:51	grazie per la puntualità, la chiarezza e la gentilezza.	Centro cefalee	10
29/04/2024 05:38	faccio molti chilometri per arrivare alla struttura dell'ospedale San Giovanni di Dio, ma mi trovo benissimo e lo faccio volentieri. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

29/04/2024 05:27	grazie siete sempre gentilissimi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/04/2024 05:55	scrivere un cartello su cosa si deve fare,dopo l'accettazione,per essere inseriti in fila per il prelievo...Davvero Triste il personale che si aggira per la sala d'aspetto per prendere la richiesta,con il numero,per il prelievo...	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
29/04/2024 05:28	ringrazio x la disponibilità e gentilezza	Diabetologia	10
29/04/2024 05:44	Personale infermieristico cortese e professionale. Si potrebbe migliorare con i tempi d'ascolto da parte del personale medico, soprattutto alla prima visita, in ogni caso professionale.	Diabetologia	10
29/04/2024 05:25	Grazie	Anatomia patologica	10
29/04/2024 05:47	GRAZIE DI CUORE ☺	Otorinolaringoiatria	10
29/04/2024 05:25		Neurologia	9
	Tutto bene		
29/04/2024 05:26	L'ortopedico potrebbe rispondere alle domande fatte dal paziente e non declinare il tutto al fisiatra che, visto i tempi della nostra sanità ci potrebbero volere molti giorni di attesa prima di una visita.	Ortopedia	5
29/04/2024 05:39	più gentilezza di qualche medico	Radiologia	0
29/04/2024 05:25	l'unico problema è che trovare un appuntamento è facile ma solo a pagamento!!!	Reumatologia	8
26/04/2024 07:30	Ho già segnalato ad amici e conoscenti la bontà del servizio reso. Credo che sia il miglior ringraziamento fattibile!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
24/04/2024 18:22	fronte blocco D accesso ambulatori e sportelli ticket e prenotazione devono esserci parcheggi per disabili che consentano un accesso facile e immediato (tanto quel campo di erba secca non sarà mai nient'altro oltre quello che è attualmente, inutile)	Gastroenterologia Blocco C	6
24/04/2024 12:14	grazie per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
24/04/2024 05:54	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 18:57	grazie al reparto di ortodonzia per la celerità dell'appuntamento e gentilezza	Altra specialità	10
23/04/2024 16:07	Tutto positivo ...eingrazio al personale sala prelievi molto umani ,gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
23/04/2024 13:14	grazie per la vostra disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/04/2024 13:59	Grazie al personale!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 09:23	I tempi sono stati celerissimi, posso solo esprimere la mia gratitudine. due suggerimenti, ampliare il parcheggio, la zona antistante è solo sterrato e forse si potrebbe adibire a zona sosta, e migliorare le indicazioni degli edifici perché in prima battuta sono andata in cittadella universitaria avendo gli edifici la stessa indicazione con lettere alfabetiche.	Chirurgia colonproctologica	10
23/04/2024 09:34	Ho avuto difficoltà nei contatti telefonici.	Ostetricia e ginecologia	9

23/04/2024 09:08	Grazie soprattutto per la rapidità del servizio e per la gentilezza e la chiarezza del personale medico e infermieristico	Gastroenterologia Blocco C	10
23/04/2024 08:38	grazie	Otorinolaringoiatria	7
23/04/2024 08:05	Grazie	Medicina nucleare	10
23/04/2024 07:15	tempo di attesa lungo prenotato alle 11,43 prelievo 12/30 a digiuno per il resto tutto bene grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/04/2024 07:48	Gentilezza, cortesia e tempi ottimi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 07:05	personale squisitamente gentile e cordiale.	Cardiologia	10
23/04/2024 07:21	grazie	Odontostomatologia	10
23/04/2024 06:19	Suggerisco di rivedere le modalità di accesso dei pazienti ai prelievi presso il San Giovanni di Dio. sarebbe opportuno dedicare due linee:una per i prenotati e l'altra per chi non ha la prenotazione. Infatti, nonostante la prenotazione, si raggiungono tempi d'attesa anche di due ore perchè si sovrappongono le due tipologie di pazienti, creando malumori da ambo le parti. Inoltre il sistema informatico a servizio degli sportelli per il pagamento del ticket è spaventosamente lento. E questo, nell'"era digitale", non è accettabile, sia per gli operatori sia per i pazienti.	Altra specialità	7
23/04/2024 06:43	Accorciare le liste d'attesa	Neurologia	10
23/04/2024 06:09	Ringrazio i medici dell'ambulatorio di reumatologia	Reumatologia	10
23/04/2024 06:27	Grazie	Ambulatorio pacemaker	10
23/04/2024 05:43	grazie per farmi sentire accudita e non abbandonata	Altra specialità	8
23/04/2024 05:20	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/04/2024 05:49	grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 05:20	grazie. il personale del laboratorio analisi è gentile e preparato	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 05:31	grazie, continuate così!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/04/2024 05:33	personale professionale, efficiente e gentile.	Diabetologia	9
23/04/2024 05:48	struttura e personale sono apposto. il medico diabetologo che mi ha visitato non era molto disponibile all'ascolto. Ritengo la visita effettuata non completa	Diabetologia	8
23/04/2024 05:21	ringrazio per la gentilezza e la professionalità del personale medico e infermieristico.	Chirurgia colonproctologica	10
23/04/2024 05:27	grazie grazie grazie	Chirurgia colonproctologica	10
23/04/2024 05:21	ho trovato il servizio che mi serviva	Endocrinologia	10
23/04/2024 05:28	Ringrazio tutto il gruppo di lavoro del reparto per la professionalità, competenza, chiarezza e gentilezza.	Allergologia e immunologia clinica	10

23/04/2024 05:51	migliorare i parcheggi	Allergologia e immunologia clinica	8
23/04/2024 05:33	Grazie di tutto	Radiologia	8
23/04/2024 05:21	grazie per la cortesia a tutto il personale compresa l'accettazione, sempre molto disponibili.	Radiologia	10
23/04/2024 05:21	Ringrazio per la celerità con la quale ho ottenuto l'appuntamento per la visita.	Reumatologia	9
23/04/2024 05:36	Ho trovato dei medici scrupolosi, gentili e rassicuranti. Li ringrazio di cuore per tutto!!!	Dermatologia	10
22/04/2024 15:31	tutti molto gentili ed efficienti	Audiofoniatria	10
22/04/2024 12:18	Servizio efficiente e professionale, grazie	Endocrinologia	10
22/04/2024 11:51	Il servizio prestato l'ho trovato molto professionale.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
21/04/2024 19:05	noto che è peggiorata l'organizzazione	Oculistica	9
21/04/2024 13:07	grazie di vero cuore	Chirurgia colonproctologica	10
20/04/2024 20:11	grazie	Medicina nucleare	7
20/04/2024 20:34	il mio ringraziamento va nello specifico alla dottoressa Matulli x la sua professionalità, umanità e totale disponibilità ... grazie	Reumatologia	10
20/04/2024 14:13	Dovrebbe essere istituita una sala d'attesa, mi riferisco al P.O. San Giovanni. L'ufficio ticket è in una posizione scomoda, se c'è da attendere si sta in mezzo a correnti d'aria e intemperie e per di più in piedi. Inoltre si prega di voler indicare con della segnaletica la presenza di lavori e il nuovo percorso da dover fare per accedere agli ambulatori visto che nemmeno il personale è stato in grado di dirmi da dove dovevo passare. Nulla da dire sulla gentilezza, professionalità e cordialità del personale sanitario dove ho effettuato i prelievi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
20/04/2024 13:03	Grazie mille per avermi fatto sentire una persona, piuttosto che un numero.. Le difficoltà e la salute si affrontano diversamente..... Ne avevo bisogno!!!! Grazie ancora al Dott. Dessena e all'infermiera.	Chirurgia senologica	10
20/04/2024 13:23	Consigliare, chiarire e aiutare. Grazie buon lavoro	Oculistica	5
20/04/2024 12:12	l'unica cosa da migliorare è rispettare gli orari di visita concordati ... in quanto io ho aspettato molto per essere chiamata alla visita.	Ostetricia e ginecologia	9
20/04/2024 10:55	l'operatore del laboratorio analisi invadente, quando si è accorta che dovessi fare l'esame per HIV mi ha chiesto se facessi spesso questo tipo di esame, senza rendersi conto che fossi in gravidanza e quindi un esame di routine del primo trimestre.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	4
20/04/2024 09:24	Servizio efficiente e di competenza, a livello medico e umano.	Otorinolaringoiatria	10
20/04/2024 09:22	continue così	Chirurgia colonproctologica	10
20/04/2024 08:21	Al momento posso valutare tutto molto positivo. Grazie per l'attenzione prestata.	Centro obesità	10

20/04/2024 07:34	Difetti: l'ospedale sembra un labirinto e nonostante sia arrivata perfettamente in orario per la visita sono arrivata in ritardo all'appuntamento perche non trovavo l'ambulatorio, poca segnaletica. Pregi: la dottoressa Barbara Zampi che ha visitato mia figlia è stata super gentile, comprensiva, professionale e chiara sul da farsi.	Otorinolaringoiatria	7
20/04/2024 07:40	ho fatto la tac ho trovato sia medici che infermiera di una gentilezza estrema ..mi sono complimentata con l'infermiera che mi ha messo la canulaavevo appuntamento alle 10.30 ..ho aspettato 1 ora ...ho trovato un po lunga l'attesa ...ma per il resto tutto benissimo ..grazie	Radiologia	10
20/04/2024 07:06	ringrazio vivamente i medici e il personale per la l'oro professionalità e gentilezza	Reumatologia	10
20/04/2024 06:32	grazie per la vostra pazienza e gentilezza	Chirurgia colonproctologica	10
20/04/2024 04:45	grazie	Altra specialità	10
19/04/2024 22:03	grazie	Epatologia	10
19/04/2024 22:46	Ringrazio tutti della disponibilita' e gentilezza.	Allergologia e immunologia clinica	10
19/04/2024 19:30	molto chiari nella spiegazione. gentili e anche simpatici.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
19/04/2024 19:46	il sistema della ricezione impegnativa era da giorni lento e bloccato	Centro prelievi – Laboratorio analisi	2
19/04/2024 17:47	ringrazio la patologia neonatale	Altra specialità	10
19/04/2024 17:33	medico endoscopia pessimo, personale sanitario ottimo	Endoscopia digestiva operativa	4
19/04/2024 16:33	Non ho avuto alcuna difficoltà se non per l'attesa per il pagamento perché essendo cardiopatico lo stare in piedi è duro. L'attesa comunque è colpa mia perché non avevo capito il funzionamento della prenotazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 16:47	Grazie infinite per la vostra professionalita'	Diabetologia	10
19/04/2024 16:35	grazie alla cortesia e disponibilità del personale medico e paramedico del reparto indicato.	Endocrinologia	8
19/04/2024 16:34	Ho fatto una visita in intramoenia, sono molto soddisfatto. Un particolare ringraziamento alla dottoressa Marchetti e Montisci	Cardiologia	10
19/04/2024 15:22	tutto perfetto, paziente seguito in modo scrupoloso.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 15:36	ottima assistenza, unico neo che ci sono voluti 5 mesi per avere l'appuntamento!	Chirurgia generale polispecialistica	7
19/04/2024 15:01	ringrazio tutto il personale x la loro gentilezza	Reumatologia	10
19/04/2024 15:31	Grazie, disponibili ed esauritivi	Dermatologia	10
19/04/2024 14:24	ringrazio i medici di Oncologia,soprattutto la dr.ssa Orgiano e la dr.ssa Sanna di ginecologia	Altra specialità	8
19/04/2024 14:30	GRAZIE XLA VISITA EFFETTUATA...MA ASPETTO L'ESITO DELLA VISITA EFFETTUATA....	Neurologia	10

19/04/2024 14:59	grazie	Epatologia	9
19/04/2024 13:41	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 13:37	Geazie ottimo rapporto. Medici pazienti, esaustivi cordiali, e a disposizione. Grazie mille	Neurologia	10
19/04/2024 13:41	Grazie mille	Epatologia	10
19/04/2024 13:33	Vi ringrazio con tutto il Cuore	Psichiatria	10
19/04/2024 13:03	sono arrivata molto in ritardo all appuntamento perché ho avuto un imprevisto in viaggio. Io ho provato ugualmente e mi hanno visitato ugualmente .	Emostasi e trombosi	8
19/04/2024 13:43	grazie	Gastroenterologia Blocco C	6
19/04/2024 12:08	Grazie	Altra specialità	10
19/04/2024 12:41	grazie a tutti voi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 12:30	metterei un timer nella sala della risonanza in modo che il paziente possa sapere quanto manca al termine della RM.	Medicina nucleare	9
19/04/2024 12:05	non ho nulla da suggerire finché non ho finito la mia cura.per il momento ringrazio tutti per l'assistenza ricevuta.	Oculistica	10
19/04/2024 11:15	io consiglierei una cosa che i computer nel reparto di prenotazioni analisi venissero messi nuovi perche sono troppo lenti...cmq ringrazio x la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 11:03	grazie, e siate sempre dell' eccellenze nella cura delle persone	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 11:05	piu controllo nel pronto soccorso perche devono ricoverare le persone gravi non le persone raccomandate dai politici , parenti e amici.	Emergenze ostetrico ginecologiche	3
19/04/2024 11:02	l'attesa per il pagamento del Tiket è stata di 3 ore. Solo dopo il Responsabile dello sportalo comunicava di poter pagare in modo diverso. Questa comunicazione potrebbe esserre ben esposta in modo da snellire la fila (3 ore) e non creare disagi per le visite. Sicuramente da migliorare.	Dermatologia	6
19/04/2024 10:25	accorciare i tempi di prenotazione	Otorinolaringoiatria	9
19/04/2024 10:40	Per ottenere una visita urgente ci vogliono 8 mesi, se la prenoti a pagamento te la prenotano dopo un paio di giorni. Questo non va bene	Allergologia e immunologia clinica	7
19/04/2024 10:15	grazie per la vostra disponibilità	Reumatologia	8
19/04/2024 10:01	suggerisco di ascoltare di più il paziente altro che farlo passare sempre per ansioso	Reumatologia	3
19/04/2024 10:46	Ringrazio lo staff medico di reumatologia per aver dato un nome al mio problema. Dopo anni di vani controlli in diversa provincia, finalmente so con "cosa" ho a che fare	Reumatologia	6
19/04/2024 10:16	il medico dovrebbe interagire con il pazziente non solo con lo specializzando come se non esistesse il pazziente ,(i problemi di casa non dovrebbero intaccare la propria professione mettendo in ansia il pazziente !) per gli anni passati nulla da dire sempre positivo .	Ambulatorio pacemaker	4

19/04/2024 09:48	ottima accoglienza personale preparato	Altra specialità	10
19/04/2024 09:54	se prenoti aspetti di più rispetto a non farlo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/04/2024 09:04	Non avrei potuto trovare opportunità migliore che farmi seguire dell'ambulatorio di diabetologia di questa struttura nella persona della dott.ssa Loy e assistenti socio sanitarie...consiglierei per le visite che si protraggono alla sera un assistente per il medico	Diabetologia	10
19/04/2024 09:59	la visita edesame ok. Ora vediamo quanto tempo per il referto	Neurologia	7
19/04/2024 09:34	il pagamento del ticket fuori dalla struttura ospedaliera molto scomodo.	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 09:39	grazie	Cardiologia	9
19/04/2024 09:19	vi ringrazio per la vostra cortesia e disponibilità	Oculistica	10
19/04/2024 08:27	personale gentile , serio e qualificato	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 08:51	all ingresso della struttura dovrebbe essere posizionato un punto di accoglienza ben strutturato per dare le corrette informazioni alle persone che devono svolgere una visita specialistica e spesso non sanno dove devono recarsi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 08:04	è necessario migliorare la possibilità di parcheggiare auto, parcheggio troppo distante, e raggiungere in sicurezza dal parcheggio la struttura	Endocrinologia	10
19/04/2024 08:48	Sono seguita sia al centro tao sia in endocrinologia,non ho niente da eccepire,sono ottimi medici	Endocrinologia	10
19/04/2024 08:31	Sono pienamente soddisfatto per l'assistenza ricevuta, per la professionalità del personale medico e paramedico.Grazie.	Chirurgia generale polispecialistica	10
19/04/2024 08:37	in reumatologia spesso accade che medici e pazienti si debbano spostare da un ambulatorio ad un altro il che vuol dire da un blocco all'altro. questo è l'unico disservizio che ho potuto constatare in 18 mesi	Reumatologia	10
19/04/2024 08:00	buona giornata	Chirurgia vascolare	8
19/04/2024 07:02	grazie alla prossima	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:31	va tutto bene!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:08	piu organizzazione, tempi d'attesa troppo lunghi, avevo appuntamento alle 10 sono uscita alle 12/30 ma ho sollecitato altrimenti sarei ancora li, sistema operativo lentissimo, due ore per stampare la ricevuta del pagamento	Centro prelievi – Laboratorio analisi	0
19/04/2024 07:44	Assumete più personale.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:17	troppo lento il servizio ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:44	migliorare ingresso parcheggi e accesso dai parcheggi alla struttura	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:31	ringrazio medici addetti all'accoglienza e quelli/e che hanno fatto i prelievi in vena. ottimo. purtroppo in 4 mesi ho dovuto fare 4 prelievi. ultime analisi vanno bene. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

19/04/2024 07:01	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 07:37	Siete gentili e molto bene organizzati, grazie buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 07:51	Sono stato accolto molto bene, l'unica criticità è l'oggettiva difficoltà di individuare i reparti sia dall'esterno della struttura (nemmeno il sito internet risolve il problema), sia all'interno. Mancano i riferimenti per riconoscere i percorsi e i corridoi.	Chirurgia colonproctologica	9
19/04/2024 07:00	Medici gentilissimi e professionali	Epatologia	10
19/04/2024 07:10	grazie per la gentilezza e per avermi messa al mio agio.	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 07:13	Si vedono spesso medici e infermieri che vagano nei corridoi utilizzando il cellulare e chiacchierando di fatti personali negli ambulatori, mentre il paziente attende anche ore oltre l'orario d'appuntamento.	Ostetricia e ginecologia	6
19/04/2024 07:43	personale in audiometria gentilissimi e professionali. il problema è il parcheggio esterno alla struttura.	Audiofoniatria	9
19/04/2024 07:33	il medico dovrebbe dare più spiegazioni	Radiologia	9
19/04/2024 07:06	Vorrei ri ringraziare la dottoressa Orani, oer la sua gentilezza e disponibilità	Radiologia	8
19/04/2024 07:12	Grazie per la gentilezza e l'attenzione dedicatami.	Reumatologia	10
19/04/2024 07:02	nessun suggerimento	Oculistica	9
19/04/2024 07:01	Ho portato le mie 2 bimbe di 3 e 7 anni . Siamo arrivati alle 10:45 per un appuntamento alle 11 e siamo andate via alle 13:30. Facciamo controllo periodico per malattia rara ogni 3 mesi. Ogni volta é un incubo.	Oculistica	3
19/04/2024 07:32	Ringrazio il personale medico per la loro competenza e preparazione ma la struttura deve migliorare la gestione degli appuntamenti, la mia visita era fissata per le ore 11,00 ma sono stato visitato alle 12,30 dopo 4 mesi di attesa dal momento della prenotazione.	Oculistica	8
19/04/2024 07:07	Grazie	Oculistica	10
19/04/2024 06:26	Grazie per la professionalità e gentilezza	Centro del sonno	10
19/04/2024 06:35	Ho riscontrato delle difficoltà da parte dell'utenza presso gli sportelli del CUP	Centro cefalee	8
19/04/2024 06:20		Altra specialità	10
	nessuno		
19/04/2024 06:39	Dopo 7 mesi di attesa ottengo l'appuntamento per una visita oculistica, mi presento con tanto di foglio di prenotazione e m mi dicono che dovevo essere operata. cado dalle nuvole e mi mandano al cup per modificare limpegnativa e prendere appuntamento all'ambulatorio retina chirurgica. arrivata al cup scopro che non esiste nessun ambulatorio retina chirurgica. Pessimi è dir poco.	Altra specialità	0
19/04/2024 06:45	grazie	Altra specialità	10
19/04/2024 06:14	nelle domande mancano le piu importanti, tipo l'attesa per un visita che in molti casi supera anche l'anno.	Altra specialità	5

19/04/2024 06:25	Organizzare una sala d'attesa con posti a sedere	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 06:15	accorciare i tempi di attesa agli stortelli di accettazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 06:20	A volte i tempi di attesa sono lunghi, spesso l'orario prescelto non viene rispettato, allungandosi anche di un'ora	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 06:05	grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
19/04/2024 06:49	grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 06:25	migliorare (ripristinare) la comunicazione (monitors e acustica) nella sala tickets ove è presente un solo monitor mal posizionato e a volume inudibile; costringe gli utenti ad assembrarsi per poter poter seguire le chiamate.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 06:20	ma visto che i computer vanno spesso in tilt forse ci vorrebbe un nuovo restail del settore informatico . grazie per quello che fate per noi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 06:10	Da anni faccio gli esami in questa struttura e ho trovato sempre personale gentile cortese attento alle esigenze dell'utente.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 06:38	molto preparati visite troppo spesso superficiali	Anatomia patologica	8
19/04/2024 06:42	E' da anni che come oncologico sono seguito dall'ambulatorio a piano terra ed ho sempre trovato medici ed infermieri gentilissimi,professionali e scrupolosi. Grazie di tutto	Otorinolaringoiatria	10
19/04/2024 06:22	x la disponibilità grazie ai medici e al personale	Neurologia	10
19/04/2024 06:01	ringrazio di tutto cuore il professor Zorcolo.....il top	Chirurgia colonproctologica	10
19/04/2024 06:32	Grazie	Epatologia	10
19/04/2024 06:07	un grazie alla dottoressa balestrieri Cinzia	Epatologia	10
19/04/2024 06:52	Grazie al dott vincis e alla sua assistente	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 06:39	snellimento delle file ma un grosso ringraziamento al personale di ortopedia	Ortopedia	9
19/04/2024 06:15	facilitare e semplificare il pagamento dei ticket informatizzando il tutto ed evitando lunghe file agli sportelli	Ortopedia	8
19/04/2024 06:23	Ringrazio il personale per la gentilezza	Audiofoniatria	7
19/04/2024 06:10	Grazie..... vi siete preoccupati e presi cura di me..... siete stati meravigliosi	Endocrinologia	10
19/04/2024 06:23	Grazie per la vostra professionalità e gentilezza. Buon lavoro	Emostasi e trombosi	10
19/04/2024 06:04	personale medico e infermieristico al top	Chirurgia senologica	10
19/04/2024 06:10	Una maggiore empatia, umiltà e capacità di ascolto da parte di chi fa l'anamnesi prima dell'esame sarebbe un requisito positivo nella valutazione complessiva.	Radiologia	5
19/04/2024 06:49	Grazie, tutto bene. La segnaletica, sia quella generale come l'indicazione dei padiglioni, che quella dei singoli reparti, dovrebbe essere ulteriormente migliorata.	Radiologia	9

19/04/2024 06:38	bravi tutti gentili personale generico Infermieri e Medici un grazie a tutti	Cardiologia	10
19/04/2024 06:08	la dottoressa che mi ha visitato ha dimostrato una competenza, gentilezza e disponibilita' che permette di confutare tanti luoghi comuni sugli ospedali.	Cardiologia	10
19/04/2024 06:21	segnalo nuovamente che il ritiro farmaci è diventato un problema Ho riferito ai medici che dicono di non avere ancora ricevuto segnalazioni Ho segnalato anche su farmacisti che non potevano prendere un appuntamento per maggio a chi mi devo rivolgere?	Reumatologia	9
19/04/2024 06:06	Il paziente deve, ripeto deve, essere seguito sempre dallo stesso medico. A ogni visita il medico cambia e spesso, anche se non lo dice, non è d'accordo con il collega che ha prestato l'ultima visita. È una situazione molto stressante per il paziente. È incomprensibile questa disorganizzazione.	Reumatologia	7
19/04/2024 06:15	finora ho sempre trovato cortesia, disponibilità e chiarezza da parte del personale. grazie!	Reumatologia	9
19/04/2024 06:47	Ringrazio	Reumatologia	10
19/04/2024 06:11	grazie per tutto	Reumatologia	10
19/04/2024 06:17	Ringrazio i medici del reparto che hanno dimostrato competenza e abnegazione. Sono stati tutti molto scrupolosi e attenti prima di comunicare l'esito della visita. Dispiace molto che ci siano file d'attesa molto lunghe ma questo naturalmente non è una loro mancanza. Direi anzi che anche i medici la subiscono. Spero che cambi qualcosa nella Sanità Pubblica, che è un bene prezioso,	Oculistica	9
19/04/2024 06:14	rendere più agevole pagamento durante lavori in ospedale	Oculistica	10
19/04/2024 06:21	consiglierei sala d'aspetto piu grande e piu' moderna oppure divisa per tipo di esame da fare e chiamate col numero e piu toilette l	Oculistica	9
19/04/2024 06:44	Grazie per l'efficienza della dott.Mameli e del laboratorio di analisi	Medicina interna	10
19/04/2024 06:45	Grazie, tutti molto chiari ,premurosi e gentili	Gastroenterologia Blocco C	10
19/04/2024 06:10	attesa lunga per la prenotazione della visita, ingresso ambulatorio poco visibile, medico gentile e professionale	Dermatologia	8
19/04/2024 06:06	servizii eccellente, visitato esattamente all'orario fissato nell'appuntamento, personale gentile, disponibile ed efficiente.	Dermatologia	10
19/04/2024 06:03	Grazie di cuore alla dottoressa Conti	Dermatologia	10
19/04/2024 06:41	grazie	Dermatologia	10
19/04/2024 06:44	i lavori all'intero dovrebbero essere più velocità	Dermatologia	10
19/04/2024 05:34	Bravissima la dottoressa Serena Congiu	Logopedia	10
19/04/2024 05:13	questa ap non permette di tornare indietro se si sbaglia cliccando la risposta. io ho fatto colonscopia e non so se ho scelto il reparto giusto	Centro del sonno	10
19/04/2024 05:27	Diminuire la lista d'attesa per la visita (quando viene fissata dallo specialista della struttura non c'è problema, quando si accede dall'esterno è di circa 10 mesi).	Centro cefalee	10

19/04/2024 05:22	Troppa attesa per il pagamento del ticket. 50 minuti e il rischio di arrivare in ritardo all'appuntamento con lo specialista. Tra l'altro gli sportelli non hanno una sala d'attesa ed il tabellone con i numeri non è visibile se non da uno spazio ristretto. Non ci sono indicazioni per il pagamento online	Centro cefalee	7
19/04/2024 05:58	Allora si potrebbe migliorare dove paghiamo il ticket perché lì si guarda tantissimo	Centro cefalee	7
19/04/2024 05:23	ho avuto problemi solo al primo accesso, dall'appuntamento alla visita sono passati sei mesi. Ma da quando mi hanno preso in carico sono sotto controllo ogni tre mesi. il mio mal di testa è diminuito di intensità e la mia vita quotidiana è migliorata tantissimo. Grazie	Centro cefalee	10
19/04/2024 05:17	Grazie per l'empatia, la serietà e la professionalità.	Altra specialità	10
19/04/2024 05:14	nessun suggerimento	Altra specialità	10
19/04/2024 05:30	È difficile trovare un parcheggio al Policlinico ma è presente una vasta area di fianco al blocco G inutilizzata	Altra specialità	9
19/04/2024 05:27	problemi col sistema informatico all'accettazione	Altra specialità	7
19/04/2024 05:14	grazie a voi	Altra specialità	10
19/04/2024 05:12	grazie per la gentilezza e disponibilità	Altra specialità	8
19/04/2024 05:16	grazie	Altra specialità	6
19/04/2024 05:16	Si ringrazia in special modo urp per aver risolto il mio problema	Altra specialità	10
19/04/2024 05:18	un suggerimento gli esami troppo tardi, ho prenotato per gli esami il più presto era alle 10,50 su filavia tutti gli altri orari erano anche più tardi x tutta la settimana .cmq tutti gentilissimi	Altra specialità	8
19/04/2024 05:32	ringrazio l'infermiera che ha effettuato il prelievo. competente e cortese	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/04/2024 05:59	Apprezzo il miglioramento continuo nell'Aou. La sala d'attesa per il ticket del presidio San Giovanni non è umana. Inoltre computer più moderni e veloci potrebbero ridurre tempi di attesa. Cordiali saluti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:23	cercare di ridurre il tempo di attesa tra l'appuntamento e il momento della chiamata (ho atteso due ore e poco più saltando un altro appuntamento)	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/04/2024 05:15	migliorare il sistema di flusso all'ufficio ticket. valutare una procedura di pagamento on line. tutto il resto va bene.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/04/2024 05:41	Piu' personale all' ufficio ticket, su 10 sportelli mi e' capitato di osservarne operativi la meta'	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
19/04/2024 05:20	dovrebbe essere più semplice accedere a una visita specialistica agende chiuse costretta a una visita	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/04/2024 05:11	Rendere di nuovo accessibili le prestazioni specialistiche, per pazienti cronici e non	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
19/04/2024 05:36	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:46	Ho passato 3 ore da voi, avete sbagliato in accettazione lasciando un'altra ora in attesa prelievi. Una vergogna. Mai più'	Centro prelievi – Laboratorio analisi	0

19/04/2024 05:38	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:11	grazie per la velocità e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:17	troppo lunga l'attesa al ticket nonostante avessi prenotato online per un ora sono stata servita dopo più di un'ora e troppo lunga l'attesa poi per i prelievi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
19/04/2024 05:15	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:34	Per i pz. esenti, indicare con chiarezza che non è necessario accedere all'ufficio ticket, e quindi evitare attese inutili e file interminabili.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:27	Vanno risolti i problemi del sistema informatico di accettazione per il pagamento del ticket, per evitare attese di quasi un'ora e mezzo rispetto all'orario di prenotazione. Inoltre, in locali al pianterreno dell'ufficio ticket dei San Giovanni di Dio vanno dotati di un gruppo di continuità in modo che eventuali blackout non interrompano le procedure, costringendo gli utenti a inutili attese o, in casi estremi, a tornare dal proprio medico per farsi rinnovare la prescrizione quando quella precedente è andata persa durante il caricamento nel sistema bloccato dall'interruzione della corrente	Centro prelievi – Laboratorio analisi	2
19/04/2024 05:14	vi ringrazio per l'attenzione e la vostra cortesia grazie mille.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:38	grazie per la cortesia e disponibilità; purtroppo l'attesa all'ufficio ticket è stata lunga causa mal funzionamento della rete informatica	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:25	fate una buona manutenzione al sistema informatico e rendetelo efficiente! non si può arrivare con appuntamento al minuto e aspettare due ore e mezza per il solo pagamento del ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	3
19/04/2024 05:29	ripristinare presto l'accesso dall'ingresso principale. Un ringraziamento particolare alla signora dell'accettazione x la sala prelievi e al medico per la risoluzione rapida di un disagio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/04/2024 05:43	grazie per la gentilezza e l'umanità	Terapia del dolore e cure palliative	10
19/04/2024 05:58	grazie per la gentilezza	Centro obesità	9
19/04/2024 05:14	ringrazio il personale medico, infermieristico e oss per la grande professionalità e amorevolezza che hanno rivolto a mio padre in tutto il suo lungo percorso di cura Se oggi è ancora tra noi lo devo al grande lavoro di équipe a lui rivolto grazie	Otorinolaringoiatria	10
19/04/2024 05:13	le mie risposte sono in seguito ad una visita intramoenia quindi i tempi d'attesa erano ridotti .dovreste migliorare la privacy ,la segnaletica un po' antica e poco chiara .	Otorinolaringoiatria	
19/04/2024 05:40	necessaria sala di attesa. evitare la sosta negli anditi davanti alle porte	Otorinolaringoiatria	9
19/04/2024 05:42	manca segnaletica per capire dove andare	Otorinolaringoiatria	3
19/04/2024 05:50	Molto soddisfatta. Grazie per la professionalità, la cura e la disponibilità di tutto il personale.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
19/04/2024 05:13	non ho suggerimenti.	Medicina nucleare	9

19/04/2024 05:56	siete stati gentilissimi e professionali,continue così	Medicina nucleare	9
19/04/2024 05:23	personale molto attento e professionale.	Neurologia	8
19/04/2024 05:52	Ringrazio la dott.Francesca Pili per la comprensione nei miei momenti di caos.	Neurologia	10
19/04/2024 05:27	Ci vorrebbe una navetta per chi viaggia dai paesi limitrofi specialmente per chi ha delle invalidità. Non tutti hanno la possibilità di farsi accompagnare.	Epatologia	10
19/04/2024 05:24	permettere il pagamento del ticket nel blocco q e rendere piu snello il procedimento (sono andata avanti e indietro 3 volte tra blocco c e q). tempi di attesa lunghi (appuntamento alle 14:30 ma entrata in ambulatorio alle 14:50, riconsegnato il modulo del pagamento alle 15:40).	Ostetricia e ginecologia	9
19/04/2024 05:20	grazie per la vostra gentilezza e per il lavoro svolto in modo impeccabile	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 05:16	comunicare sempre da parte del cup il pagamento del ticket prima della visita comunicando anche gli orari degli sportelli per il pagamento	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 05:22	pap test eseguito il 4 marzo, ad oggi ancora nessun referto, è un tempo di attesa eccessivo. inoltre bisogna venire a ritirare di persona il referto, questo mi irrita moltissimo visto l'esistenza del fascicolo sanitario elettronico	Ostetricia e ginecologia	3
19/04/2024 05:38	gentili e bravissimi	Ostetricia e ginecologia	10
19/04/2024 05:19	grazie per l'attenzione posta durante il colloquio	Psichiatria	8
19/04/2024 05:11	ringrazio il personale infermieristico e medico per cortesia, empatia e professionalità.	Endoscopia digestiva operativa	9
19/04/2024 05:11	grazie per la professionalita' e l'assistenza medica e paramedica.	Endoscopia digestiva operativa	10
19/04/2024 05:30	Tutto bene, grazie.	Endocrinologia	10
19/04/2024 05:57	Un sentito grazie alla Dottoressa del reparto di endocrinologia che mi ha eseguito l'esame dell'ago aspirato nonché delle sue assistenti.	Endocrinologia	10
19/04/2024 05:13	purtroppo per me dopo 20 anni di problemi tiroidei , questa volta mi sono trovata nelle mani di un medico senza empatia , sgarbata , non guarda negli occhi chi ha di fronte, e un bel po' ineducata ,insomma esperienza andata male quindi cambierò ospedale !	Endocrinologia	0
19/04/2024 05:49	grazieeee	Cardiologia pediatrica	9
19/04/2024 05:21	viste le lunghe liste d'attesa consiglieri di inviare un sms al paziente nei gg precedenti per evitare dimenticanze	Cardiologia pediatrica	10
19/04/2024 05:21	chiedo solo piu medici e infermieri perché vedo e noto che sono veramente obersti di troppo lavoro soprattutto cartaceo	Allergologia e immunologia clinica	10
19/04/2024 05:15	Il medico che mi ha in cura è molto gentile e disponibile.	Allergologia e immunologia clinica	10
19/04/2024 05:46	Personale preparatissimo e cordiale. Consigliatomi dal professore che seguiva a Milano.	Allergologia e immunologia clinica	10
19/04/2024 05:15	un ringraziamento particolare alla dottoressa Barca ,oltre ad essere un medico efficiente e competente è anche umanamente vicino al paziente.	Allergologia e immunologia clinica	10

19/04/2024 05:53	avevo un appuntamento il giorno 18.04.2024 per una ecografia purtroppo son stato male enon potevo essere presente all'appuntamento, ho cercato di avvisare telefonicamente ma non rispondeva mai nessuno, alla fine ho rinunciato.	Radiologia	0
19/04/2024 05:33	Nel reparto del controllo pacemaker, i pazienti in attesa di controllo,hanno i posti a sedere,nel lato della vetrata.In giornate di sole è impossibile sedersi! Per favore spostate io sedili all ombra.Grazie!	Cardiologia	10
19/04/2024 05:15	grazie per la disponibilità e l'amore che danno ai pazienti	Reumatologia	10
19/04/2024 05:45	la dotoressa CHERCHI MANUELA ..chirurgo vascolare e eccellente...vi ringrazio....	Chirurgia vascolare	10
19/04/2024 05:16	Grazie del servizio prestato.	Chirurgia vascolare	10
19/04/2024 05:27	geazie di cuore bravi	Oculistica	10
19/04/2024 05:12	Grazie per la professionalità, gentilezza e disponibilità!!! assolutamente stupendi	Oculistica	10
19/04/2024 05:56	suggerirei di evitare di visitare più pazienti contemporaneamente nello stesso ambulatorio.	Oculistica	9
19/04/2024 05:21	dottore spada ottimo professionista.	Oculistica	10
19/04/2024 05:19	non è possibile, con una visita fissata alle 9, uscirne alle 13 solo perché la mia cartella non è stata "passata" allo specializzando.	Oculistica	8
19/04/2024 05:22	grazie a tutta equibe	Oculistica	10
19/04/2024 05:30	tempi di attesa troppo lunghi il guorno della visita. a volte si arriva alle 15 e si termina alle 19. basterebbe eseguire la visita per appuntamento	Oculistica	8
19/04/2024 05:19	gentilezza grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
19/04/2024 05:37	grazie☐	Gastroenterologia Blocco C	10
19/04/2024 05:18	grazie mille per la disponibilità e la puntualità	Gastroenterologia Blocco C	9
19/04/2024 05:39	Grazie mille	Ambulatorio pacemaker	10
19/04/2024 05:31	Personale eficente	Dermatologia	10
19/04/2024 05:12	sarebbe positivo avere un numero di telefono al quale qualcuno possa rispondere sulle perplessità della terapia	Dermatologia	7
19/04/2024 05:13	Buon lavoro	Dermatologia	10
19/04/2024 05:39	Grazie di cuore alla dottoressa Perra Federica e la dottoressa Piras Viviana per la loro gentilezza e professionalità.	Dermatologia	8
18/04/2024 18:30	grazie x tutta la gentilezza e disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/04/2024 19:27	tutto bene	Altra specialità	8

17/04/2024 14:27	Personale medico gentile disponibile e qualificato un ringraziamento speciale all'equipe Dottoressa Stefania Saponara - Dottor Salvatore G. Vitale	Ostetricia e ginecologia	10
17/04/2024 13:39	Un sentito grazie alla gentilissima dottoressa che mi ha seguito nell'iter delle visite preliminari per l'intervento di cataratta. Non sarebbe male riuscire a dotare la struttura di qualche posto a sedere il più nelle sale d'attesa.	Oculistica	10
17/04/2024 11:21	Il sistema informatico per l'accettazione è veramente ingestibile. si potrebbe fare una pre accettazione online con pagamento ticket richiamando la prescrizione, poi verificabile dal personale in loco. Fare accettazione nella struttura per gli esterni paganti senza prescrizione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/04/2024 11:19	ringrazio il personale per le attenzioni ricevute.	Chirurgia colonproctologica	10
17/04/2024 08:19	Ho trovato una disponibilità del personale molto gentile. Grazie	Diabetologia	10
17/04/2024 06:32	ringrazio il personale super gentile e bravo a mettere a proprio agio anche i bambini	Audiofoniatria	10
17/04/2024 03:27	grazie	Endoscopia digestiva operativa	10
16/04/2024 17:11	Grazie!	Dermatologia	10
16/04/2024 14:12	dovrebbero esserci piu' parcheggi in prossimita' dei laboratori, soprattutto per garantire l'accesso ad anziani e disabili	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/04/2024 11:00	ok,grazie	Epatologia	9
15/04/2024 20:20	ufficio ticket: chiamata in ritardo rispetto all'orario si prenotazione. consegna campioni 9-12: inizio tardi la mattina e tempi ristretti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 16:30	grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
15/04/2024 15:35	vorrei approfittare di questo spazio per segnalare il problema bagni disabili. in alcuni piani o non ci sono o sono chiusi a chiave. Chiedo un' urgente risoluzione del disservizio. Ho riscontrato più di una volta lo stesso problema. Per quanto riguarda la mia ultima esperienza presso la vostra struttura , in radiologia ho trovato personale gentile e empatico , nello specifico una signora che mi ha fatto l' rx al torace. Complimenti !	Radiologia	10
15/04/2024 13:17	grazie a tutti	Altra specialità	10
15/04/2024 12:43	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/04/2024 11:31	personale gentile e preparato, però aumentare i parcheggi per i disabili e non sarebbe un grande aiuto	Ostetricia e ginecologia	10
15/04/2024 10:47	grazie ☺	Neurologia	10
15/04/2024 10:45	grazie di cuore e non solo da oggi	Chirurgia colonproctologica	10
15/04/2024 10:52	Un grazie di cuore alla dottoressa Pilloni	Ostetricia e ginecologia	10
15/04/2024 10:12	sarebbe interessante istituire degli sportelli automatici con lettore ottico per pagare il ticket, e anche attraverso pagopa nel proprio PC	Dermatologia	9

15/04/2024 09:22	grazie	Centro cefalee	8
15/04/2024 08:19	Eperienza positiva, personale disponibile e cortese. Capacità del medico di capire le esigenze e le problematiche del paziente.	Altra specialità	10
15/04/2024 08:28	grazie alla dottoressa del pronto soccorso e dell'ambulatorio di otorino per la gentilezza e il conforto,alle infermiere gentilissime	Otorinolaringoiatria	10
15/04/2024 08:29	Ringrazio tutto il personale del policlinico della cittadella di Monserrato in particolare la Dottoressa Erica Loddo .	Epatologia	10
15/04/2024 08:20	un ringraziamento per il garbo e la competenza del medico che mi ha visitato	Reumatologia	10
15/04/2024 07:32	Grazie dell'assistenza che mi avete dato	Altra specialità	7
15/04/2024 07:51	aggiornate i pc! non si può rimanere in attesa allo sportello 40 minuti perché il pc è lento a caricare le impegnative. vergognoso.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/04/2024 07:28	Con l'app Fila Via si prenota velocemente e si salta la fila . Ottima idea . complimenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 07:25	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 07:04	avete migliorato il tempo di attesa per effettuare le analisi del sangue dopo il pagamento del tichet spero che resti sempre così e che non sia uno spot	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 07:56	medico eccellente	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
15/04/2024 07:53	la gentilezza e la disponibilita del personale tutto è incredibilmente fantastica. complimenti. Manca una chiara segnaletica fuori e dentro l'edificio.	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
15/04/2024 07:41	ringrazio l' infermiera che mi ha fatto il prelievo ematico.	Endocrinologia	10
15/04/2024 07:14	sono rimasta ore in attesa di una rivalutazione ed ho lasciato l'ambulatorio a mio rischio per le condizioni della sala d'attesa e la mancanza di assistenza come me diversi altri pazienti	Cardiologia	0
15/04/2024 07:40	grazie	Chirurgia vascolare	8
15/04/2024 07:14	tutto ok grazie	Oculistica	9
15/04/2024 07:16	sono molto soddisfatto della visita e del personale medico/infermieristico	Dermatologia	9
15/04/2024 06:34	Personale eccellente e struttura nel centro della città molto utile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 06:14	ringrazio tutti,gentilissimi	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
15/04/2024 06:59	Grazie tante.	Oculistica	9
15/04/2024 06:06	Per l'esame eseguito 13c urea breath test tutto ok, niente da modificare, organizzazione e personale ottimo. Grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
15/04/2024 06:49	grazie per la vostra gentilezza e proffessionalita ciao	Ambulatorio pacemaker	10
15/04/2024 05:51	tutto bene	Altra specialità	10

15/04/2024 05:06	E' andato tutto bene anche se ho dovuto capire da sola dove aspettare per essere chiamata per il prelievo venoso .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 05:51	riaprire l'intero ospedale San Giovanni di Dio, sarebbe indispensabile per la città e per il centro storico. È sempre stata una struttura meravigliosa e a dimensione umana	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 05:17	gentilissimi e puntuali. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/04/2024 05:08	segnalo attesa estenuante per prenotazione visite ...eccessivo un ora e trenta di attesa con personale del cup a fasi alterne nello sportello in orario di massima fruizione della struttura...grazie	Diabetologia	8
15/04/2024 05:23	nessuno	Chirurgia colonproctologica	2
15/04/2024 05:10	nei referti manca il recapito telefonico del reparto. poca privacy allo sportello ticket del blocco Q, che andrebbe spostato in una stanza dedicata perché si sente tutto. l' accessibilità ai piani è limitata dalla mancanza di scale. si accede al terzo piano solo con ascensore, quello per il pubblico spesso è usato dal personale con le barelle non si riesce a salire al piano se non dopo lunghe attese proprio perché non si possono prendere le scale in alternativa all' ascensore	Ostetricia e ginecologia	7
15/04/2024 05:46	Ringrazio Tutto il Personale Medico ed infermieristico ma Soprattutto il Dottor Mario Torrazza per la sua alta professionalità e gentilezza	Allergologia e immunologia clinica	10
15/04/2024 05:07	ringrazio	Allergologia e immunologia clinica	10
15/04/2024 05:20	Grazie	Allergologia e immunologia clinica	9
15/04/2024 05:06	ogni visita un clinico diverso	Reumatologia	8
15/04/2024 05:24	tutto perfetto	Reumatologia	10
15/04/2024 05:36	Buongiorno, sono stata sorpresa positivamente per il fatto che rispetto a 5 mesi fa, in cui ho fatto la precedente visita, i tempi d'attesa sono stati ridotti e non c'era affollamento di persone e confusione nelle sale d'attesa e nei corridoi. Trovo che ci sia stato un buon miglioramento Grazie	Oculistica	6
15/04/2024 05:08	grazie molto gentili	Dermatologia	10
14/04/2024 17:57	riscontro :gentilezza..chiarezza.. disponibilità	Epatologia	10
14/04/2024 09:10	Grazie al reparto di Reumatologia per la professionalità	Reumatologia	10
14/04/2024 07:40	grazie al dottor Siragusa e al suo staff per la professionalità, gentilezza e organizzazione	Ambulatorio pacemaker	10
13/04/2024 23:22	meno tempo di attesa per l'appuntamento	Dermatologia	9
13/04/2024 18:57	ripristinare la linea telefonica per la prenotazione visita intramoenia.	Allergologia e immunologia clinica	8
13/04/2024 16:53	il tempo d'attesa per la prenotazione lunghissimo, la visita ok	Gastroenterologia Blocco C	7
13/04/2024 15:28	visita specialistica qualificata personale gentilissimo ottima impressione.	Chirurgia generale polispécialistica	10

13/04/2024 14:26	sarebbe opportuno diminuire i tempi d'attesa per l'accettazione e pagamento tiket. Personale squisitamente gentile disponibile e professionale....	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
13/04/2024 13:28	posizionare delle sedie per l'attesa nel corridoio dell'ospedale San Giovanni di Dio	Ostetricia e ginecologia	10
13/04/2024 10:32	professionalità gentilezza puntualità ringraziando tutto il personale del centro	Centro obesità	10
13/04/2024 08:24	comunicazione con i pazienti è pari a zero	Oculistica	0
12/04/2024 20:11	Nella sala d'attesa nel video non dovrebbero raffigurare gli sportelli d'accettazione ci siamo già stati!! Confondono? Del resto sempre bravi grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 17:09	Tutto perfetto grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
12/04/2024 15:26	grazie per la cortesia e professionalità	Centro psoriasi	10
12/04/2024 15:50	piu sedute per i disabili. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 15:48	tutto ok	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 15:47	rispettare quanto possibile l'orario dell' appuntamento prenotato, o quanto meno che avvenga con un margine di tolleranza.	Dermatologia	7
12/04/2024 14:43	la ginecologia e ottima, personale competente e preparato, non nego di aver avuto a che fare con persone scortesie e leggermente scontrose nel rispondere ad una semplice domanda ma bisogna lasciarli per come sono ovvero persone che lo fanno solo per i soldi e non per passione. Vorrei lodare il primario Stefano Angioni gentile cortese preparato nel suo lavoro lo consiglio un milione di volte. grazie.	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 14:22	Vorrei ringraziare tutto il personale dell'endoscopia per la gentilezza e la professionalità con il quale ha affrontato le mie paure e ha eseguito la visita.	Endoscopia digestiva operativa	10
12/04/2024 14:40	I controlli indicati dal personale medico devono essere programmati dallo stesso medico al momento della dimissione anziché chiedere al paziente di riprenotarsi per conto suo	Endoscopia digestiva operativa	7
12/04/2024 13:36	ok va tutto bene grazie infinite	Altra specialità	10
12/04/2024 13:34	grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/04/2024 13:07	Professionalità e cortesia in sala prelievi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9

12/04/2024 13:53	Nel reparto di dermatologia sono in cura da piu di 10 anni ma purtroppo devo constatare che ultimamente la mia soddisfazione è diminuita notevolmente soprattutto perchè in passato i medici a cui mi affidavo erano di grande esperienza mentre negli ultimi tempi anche gli interventi chirurgici sono affidati a medici giovani specializzandi o appena specializzati. Per me che sono un soggetto ad alto rischio con pregressi tumori e melanoma questo rappresenta un elemento di grande preoccupazione. Mi auguro che la direzione ospedaliera metta in campo tutti gli strumenti atti a garantire ai pazienti ad alto rischio la serenità di essere seguiti da dermatologi con maggiore seniority	Dermatologia	8
12/04/2024 12:28	Migliorare la qualità del software di gestione relativo all'area ticket che ha una lentezza spasmodica. Migliorandolo calerebbero sensibilmente tutti i tempi di attesa con particolare riferimento ai tempi "morti" Grazie a tutti gli Operatori per la loro professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 12:14	grazie	Diabetologia	10
12/04/2024 12:36	Grazie al dott Oppo e ai suoi specializzandi per la chiarezza e la gentilezza durante la visita	Endocrinologia	10
12/04/2024 12:29	Grazie mille, sono contento di tutto che avete fatto per me.	Allergologia e immunologia clinica	10
12/04/2024 12:46	ho portato mio figlio per un ecografia, che è stata davvero accuratissima, personale gentilissimo e spiegazioni dettagliate per tutto il tempo dell'esame.	Radiologia	10
12/04/2024 11:24	tutto Ok. grazie	Audiofoniatria	10
12/04/2024 11:05	vi ringrazio per la delicatezza e la preparazione del personale medico di cui ho avuto.	Endocrinologia	10
12/04/2024 10:36	ho eseguito ieri pomeriggio un'ecografia addome completo, dopo aver bevuto l' acqua sono stata chiamata con un ' ora di ritardo per l' esame , purtroppo mi sono fatta la pipi addosso, la dottoressa si è giustificata asserendo di essere rinchiusa in quella stanza dalla mattina, alla mia difficoltà nel sistemarmi sul lettino, in quando ho protesi alla colonna vertebrale e tendini sovraspinati rotti, il medico tirocinante mi ha risposto che anche lui aveva una protesi al ginocchio, quasi a dire che dovevo tacere. Senza parole.	Altra specialità	1
12/04/2024 10:17	sono contento così ci vuole pazienza e attendere con educazione grazie	Oculistica	10
12/04/2024 09:28	Grazie al personale medico e infermieristico che svolgono la propria attività professionale con grande responsabilità e senso del dovere.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 09:24	Molto comoda e valida la app Filavia di prenotazione, purtroppo l'orario stabilito dalla stessa non risulta mai corrispondente alla chiamata dallo sportello ticket in ospedale..... martedì scorso si è verificato un ritardo di oltre 45 minuti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 09:11	grazie al personale che si occupa di seguire le donne in gravidanza nei loro esami di routine. In particolare grazie al dott. Pierluigi Vincis per la gentilezza, disponibilità, competenza e cura.	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 09:51	liste d'attesa più snelle, non si può aspettare 6 mesi per essere visitati i medici sono stati molto gentili e competenti	Geriatria	6
12/04/2024 09:37	Suggerisco di migliorare i tempi di prenotazione. Per una visita aspettare da 2 mesi ad un anno è veramente vergognoso.	Allergologia e immunologia clinica	7
12/04/2024 09:41	ridurre le liste di attesa	Chirurgia vascolare	10

12/04/2024 08:05	Complimenti, buon lavoro.	Centro del sonno	9
12/04/2024 08:54	l'unico problema sono le persone che, invece di aspettare in sala da aspetto, si accalcano nei corridoi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 08:26	grazie mille per quello che avete fatto x me molto gentili si tutto facendo i prelievi ,l univa pecca che o trovato wuando mi sono presentata allo sportello tichet la ragazza era poco cordiale.era molto scociata ,e col paziente non deve essere cosi grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 08:00	Un suggerimento?? Ci vorrebbe un miracolo per risollevare le sorti della Sanità sarda...bisogberebbe non ammalarsi mai...	Medicina nucleare	4
12/04/2024 08:25	vi ringrazio per la gentilezza	Epatologia	9
12/04/2024 08:21	Grazie alla dottoressa Ajossa, gentilissima e chiarissima, e a tutto il personale presente!	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 08:37	Grazie	Radiologia	10
12/04/2024 08:17	salve, rispetto al mio problema avrei voluto che la struttura prenda il proseguo dei controlli. es: non può rimandare al mio medico la richiesta di approfondire la diagnosi quando la struttura la pone. Per concludere io non so ancora qual'e' il mio stato della malattia.	Radiologia	8
12/04/2024 08:31	Come paziente ho sempre ricevuto la professionalità perfetta.	Cardiologia	10
12/04/2024 07:15	Un ringraziamento all'ambulatorio di nefrologia che non avete citato	Altra specialità	10
12/04/2024 07:47	evitare le ripetute telefonate durante la visita; maggiopr considerazione per le problematiche del paziente.	Altra specialità	5
12/04/2024 07:20	ottimizzazione dei tempi tra orario prenotazione e chiamata allo sportello, complessivamente il servizio è ottimo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 07:25	migliorare il sistema di prenotazione e di accettazione. Quando la sala di attesa è affollata è difficile sentire la voce computerizzata che rimanda allo sportello corretto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 07:19	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
12/04/2024 07:49	non posso che essere grata comunque,a prescindere che si puo sempre migliorare!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
12/04/2024 07:01	questa è la sanità che vorrei	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 07:15	è solo il primo accesso....per il momento ok,vediamo più avanti	Allergologia e immunologia clinica	8
12/04/2024 07:24	grazie per tutto quello che avete fatto per me	Reumatologia	10
12/04/2024 07:41	Grazie	Oculistica	10
12/04/2024 07:13	Grazie a tutto il reparto della Gastroenterologia, sempre gentili e disponibili	Gastroenterologia Blocco C	10

12/04/2024 07:17	Gentilezza e professionalità del personale e dello specialista. Chiarezza nell'esposizione della diagnosi. Attenzione anche ad ulteriori aspetti attinenti la specificità della visita per i quali è stata fornita consulenza. Grazie	Dermatologia	10
12/04/2024 06:21	grazie, mi sono trovata davvero bene, fosse tutta così la sanità!	Procreazione Medico Assistita	10
12/04/2024 06:23	Graziex il lavoro che fatte..	Altra specialità	10
12/04/2024 06:13	a mio parere va tutto bene.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 06:32	Grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 06:43	Appuntamento al Policlinico Universitario è un poco vago. È stato impegnativo trovare il Centro prelievi. Il resto è stato facile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 06:33	Controllo sul personale all'accettazione. Troppo lunghi i tempi di attesa. Avevo appuntamento programmato per le ore 11:36 e sono stata accettata abbastanza oltre....considerate che ero digiuna dalla notte prima.....io ho 65 anni....pensate ad un anziano non completamente autosufficiente con problemi di salute. Queste cose vanno valutate.....grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
12/04/2024 06:06	grazie mille per la disponibilità dimostrata.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 06:34	per gli appuntamenti telefonici ho trovato molta difficoltà..del resto tutto bene ringrazio tutto lo staf per la gentilezza..	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 06:20	medici molto competenti	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
12/04/2024 06:08	sarebbe opportuno l'accesso gratuito attraverso il ssn e non con l'intramoenia,grazie.	Farmacologia clinica	10
12/04/2024 06:24	sono stata seguita con estrema competenza in epatologia, sono grata a chi si è preso carico della mia situazione anche dal lato empatico. la struttura in sè invece avrebbe bisogno di più pulizia e organizzazione (bagni fatiscenti e privi di quanto necessario) per il bene di pazienti e operatori	Epatologia	10
12/04/2024 06:18	Ringrazio dott. Serra e l'assistente per essere stati chiari e gentili, mettendomi a mio agio.	Epatologia	10
12/04/2024 06:02	Vi consiglio di dare priorità alle donne incinte durante il ritiro dei referti perché nonostante si prenda il biglietto per la priorità bisogna attendere troppo e non vengono fatte passare prima	Ostetricia e ginecologia	9
12/04/2024 06:13	La dot.ssa Atzei è stata carinissima. Bravissima e professionale. Siamo rimasti molto molto contenti. Così come l'infermiera del prelievo, gentilissima e professionale. Meno disponibili in accettazione!	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 06:09	Grazie	Ostetricia e ginecologia	8
12/04/2024 06:33	grazie personale gentilissimo..	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 06:52	grazie	Ortopedia	6

12/04/2024 06:51	Ho sbagliato il mio commento é per cardiologia	Audiofoniatria	9
12/04/2024 06:30	grazie del servizio o offerto.	Endocrinologia	8
12/04/2024 06:28	Un grazie alla dott.ssa Pigliaru per la sua empatia, chiarezza nella esposizione della diagnosi e terapia. Staff competente e attento verso il paziente. Grande gentilezza e chiarezza anche tra il personale di segreteria.	Endocrinologia	10
12/04/2024 06:27	Grazie a dott. Serra, è molto competente e professionale.	Allergologia e immunologia clinica	7
12/04/2024 06:38	troppe persone in sala d'attesa sparse .	Chirurgia generale polispecialistica	10
12/04/2024 06:27	Alla consegna del referto avrei gradito una spiegazione/traduzione di quanto rilevato in quanto sono stati rilevate anomalie e sono necessari ulteriori accertamenti/analisi angio-rm. mi sono dovuto rivolgere privatamente ad uno specialista pubblico per effettuare gli ulteriori esami. Il problema in particolare come al solito sono i tempi di attesa, avrei dovuto aspettare al 2026 per prenotare un'angio-RM nel pubblico, ma se pago un privato che lavora nel pubblico allora la distanza temporale si accorcia drasticamente. Riassumendo avrei gradito una spiegazione del referto e la possibilità di effettuare in tempi brevi (convenzionato con ASL) le ulteriori analisi vista la gravità della situazione clinica personale. in fase di appuntamento lo staff si è occupato con cura dell'assistito (me).	Radiologia	7
12/04/2024 06:11	visita sbrigativa, non approfondita	Cardiologia	6
12/04/2024 06:08	Io vengo da Sassari da piu di 10 anni per essere seguita da voi. Non posso che ringraziarvi per la serietà, professionalità e disponibilità di medici e infermieri. Soprattutto con le vostre cure mi avete fatto avere una qualità di vita quasi normale. Grazie, Roberta	Reumatologia	10
12/04/2024 06:28	vorrei aspettare meno x fare ke visite, l' appuntamento nn coincide mai con l' inizio della visita.sempre molto in ritardo.	Reumatologia	10
12/04/2024 06:06	Ottimo	Chirurgia vascolare	10
12/04/2024 06:21	Un ringraziamento in particolare al Dottor Tatti col suo team per la loro gentilezza,professionalità e competenza!	Oculistica	10
12/04/2024 06:25	personale gentile,tempo d'attesa veloce	Gastroenterologia Blocco C	10
12/04/2024 06:43	Grazie, gentili e professionali	Dermatologia	8
12/04/2024 06:10	È necessario ridurre i tempi di attesa tra la prenotazione e la visita! Sei mesi di attesa, quando va bene, è improponibile! In questo modo la prevenzione e l'intervento su casi urgenti sono impossibili da attuare!	Dermatologia	9
12/04/2024 06:27	Grazie di tutto	Dermatologia	10
12/04/2024 06:14	In merito al reparto odontoiatria esplicitare anche su web quali prestazioni vengono svolte e quali no In merito al pagamento del ticket permettere il pagamento anche via web o direttamente sul posto invece di costringere l'utenza a fare fila anche di un'ora	Odontostomatologia	7

12/04/2024 05:28	Ringrazio la gentilezza del medico di riferimento e il personale infermieristico,ma rendere possibili un contatto telefonico, perché in reparto non rispondono mai!!	Centro psoriasi	8
12/04/2024 05:26	bravissima la dottoressa Puligheddu.	Centro cefalee	10
12/04/2024 05:58	grazie	Altra specialità	10
12/04/2024 05:26	grazie per l'impegno, la gentilezza e la professionalità del personale.	Altra specialità	9
12/04/2024 05:40	grazie	Altra specialità	10
12/04/2024 05:40	grazie	Altra specialità	9
12/04/2024 05:41	Reparto prelievi bravissimi, gentilissimi, è molto umani.	Altra specialità	10
12/04/2024 05:40	Bisogna darsi da fare in questa benedetta sardegna, c'e tanto da fare	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
12/04/2024 05:30	nessun suggerimento	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 05:28	Grazie per la vostra disponibilità e cortesia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
12/04/2024 05:28	Grazie alla signora dell'ufficio ticket, per aver aiutato mio padre	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 05:49	troppe porte esterne aperte e troppe correnti d'aria , che per chi ha una salute cagionevole,non è proprio il massimo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/04/2024 05:39	Grazie per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/04/2024 05:40	Ho sempre trovato e notato gentilezza e massima disponibilità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 05:52	in base alla mia esperienza, non posso che dire cose positive . sono stata ricoverata, sono seguita da specialisti e mi reco regolarmente per i prelievi ematici. grazie di cuore per l'organizzazione ,per la professionalita e per la gentilezza.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/04/2024 05:49	Grazie per la disponibilità e chiarezza delle informazioni e gentilezza del personale.	Diabetologia	10
12/04/2024 05:27	più puntualita negli orari c'è un ritardo di almeno 60/70 minuti x ogni paziente	Anatomia patologica	5
12/04/2024 05:34	tutto perfetto	Otorinolaringoiatria	10
12/04/2024 05:29	voglio ringraziare tutto il reparto di sclerosi multipla per la disponibilità e la gentilezza su i pazienti	Neurologia	10
12/04/2024 05:55	grazie	Farmacologia clinica	10
12/04/2024 05:54	grazie allepatologo dott. Civolani è tutti i medici dell'oncologia.	Epatologia	8
12/04/2024 05:29	il mio personale ringraziamento va sicuramente allo staff medico che mi tiene in cura da diversi anni, la gentilezza, cordialità e professionalità un punto di forza.	Epatologia	9
12/04/2024 05:30	grazie	Epatologia	9
12/04/2024 05:28	tutto bene. Grazie per la cortesia ricevuta	Ostetricia e ginecologia	8

12/04/2024 05:31	grazie alla dottoressa perniciano che mi ha visitato	Ostetricia e ginecologia	10
12/04/2024 05:49	ogni volta c'è un medico diverso	Ortopedia	4
12/04/2024 05:57	grazie di cuore a tutto il personale..	Endocrinologia	10
12/04/2024 05:42	accorciare i tempi degli appuntamenti	Endocrinologia	9
12/04/2024 05:49	Ridurre anche l'attesa alla visita appuntamento per le 11 visita alle 12	Endocrinologia	9
12/04/2024 05:44	grazie per l'attenzione dedicata	Emostasi e trombosi	10
12/04/2024 05:49	Capisco che non è facile rispettare i tempi, ma anche i pazienti lavorano e se la visita inizia 30m dopo l'orario fissato potrebbe creare problemi.	Allergologia e immunologia clinica	9
12/04/2024 05:31	grazie a dott firinu e il suo staff	Allergologia e immunologia clinica	8
12/04/2024 05:37	la dottoressa Barca è un'eccellenza.	Allergologia e immunologia clinica	7
12/04/2024 05:51	ci dovrebbe essere un po piu di gentilezza e precisione dando info..... ma nel complesso è sufficiente	Allergologia e immunologia clinica	9
12/04/2024 05:51	Complimenti per la professionalità dimostrata .	Allergologia e immunologia clinica	10
12/04/2024 05:27	Ringrazio per la gentilezza e la professionalità del personale dell'ambulatorio del percorso di senologia, perché mettono a proprio agio le pazienti. Grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
12/04/2024 05:27	grazie gentilissimi tutti	Radiologia	10
12/04/2024 05:32	troppo ritardo rispetto all'orario della prenotazione. ecografia prenotata per le 9.30 ed eseguita alle 10.45.	Radiologia	6
12/04/2024 05:44	grazie agli specializandi sono gentilissimi	Reumatologia	9
12/04/2024 05:26	buongiorno gli ambulatori risultano un po' troppo "sparpagliati"	Reumatologia	10
12/04/2024 05:31	niente da suggerire	Reumatologia	8
12/04/2024 05:56	ringraziamento medici della reumatologia.	Reumatologia	8
12/04/2024 05:34	aumentare le aree parcheggio	Chirurgia vascolare	9
12/04/2024 05:40	migliorerei sicuramente l' accoglienza all'accettazione. personale poco empatico e a tratti sgarbato. vado spesso, è il mio punto di riferimento per eccellenza, ed è sempre stato così.	Chirurgia vascolare	8
12/04/2024 05:50	il medico molto gentile e bravo nel suo lavoro l' infermiera molto distaccata fredda	Chirurgia vascolare	10
12/04/2024 05:54	sala di attesa troppo affollata.meglio farne 2 piu' piccole.	Oculistica	8
12/04/2024 05:32	grazie mille	Oculistica	10
12/04/2024 05:48	evitare di fissare le visite con medici che in quei giorni NON sono in servizio e una migliore disponibilita dei sostituti ad ascoltare le ragioni dei pazienti che sono stati sottoposti a lunghe attese e scortesie	Oculistica	5

12/04/2024 05:39	Grazie mille ai medici dell'ambulatorio per il controllo del pace maker, sempre molto gentili e disponibili a rispondere ai dubbi e domande dei pazienti e familiari oltre che bravissimi. Grazie anche all'infermiera, molto gentile e sorridente. Questo aiuta molto ad affrontare disagi e ansie del paziente e familiari. Grazie a tutti!!	Ambulatorio pacemaker	10
12/04/2024 05:36	Vi ringraziamo.... Tutto benissimo	Ambulatorio pacemaker	10
12/04/2024 05:28	un ringraziamento a tutto il personale per le attenzioni ricevute grazie a tutti	Ambulatorio pacemaker	10
12/04/2024 05:39	Come in tutta la sanità, si avrebbe necessità di più personale e minori attese per le visite. Eccessivamente lunghi. Un ringraziamento invece al dottore che mi ha visitato per essersi dimostrato competente, attento ed esauritivo.	Dermatologia	7
12/04/2024 05:34	infermieri gentilissimi, medici poco propensi all'ascolto.	Dermatologia	5
12/04/2024 05:29	È veramente tutto ok	Dermatologia	10
12/04/2024 05:46	Riservatezza per il paziente quando si deve spogliare e rivestire.	Dermatologia	7
12/04/2024 05:28	i tempi per il pagamenti del ticket lunghissimi io ho atteso 1 ora , nessun aiuto per prendere il bigliettino per il turno poco chiare le diciture nel display (in tanti hanno sbagliato e si sono allungate i tempi di attesa) solo 2 /3 sedie e tra anziani e donne in attesa o bambini e inaccettabile una cosa del genere la sala di attesa piccola e piena. Per quanto riguarda l'ambulatorio di dermatologia esperienza positiva, personale cordiale e medici competenti e chiari.	Dermatologia	10
12/04/2024 05:27	Per quanto riguarda il mio caso avrei preferito maggior tempestività ad agire e non iniziare una cura lunghetta in procinto dell'estate che eè. nemica dei problemi dermatologici A questo punto mi dovrò riferire ad un privato	Dermatologia	4
12/04/2024 05:29	grazieeee tutti super gentili	Dermatologia	10
12/04/2024 05:45	un grazie x la vostra disponibilità.	Dermatologia	10
11/04/2024 20:51	Io vengo da voi perché in sardegna è l'unica struttura che permette di tenere sotto controllo la malattia anche se è un grosso sacrificio fare ogni volta 500 km andata e ritorno. Forse dovrete potenziare la telemedicina per poterci seguire di più.	Reumatologia	6
11/04/2024 00:58	Per il momento, tutto bene. Grazie	Chirurgia colonproctologica	9
10/04/2024 18:15	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
10/04/2024 12:50	ho trovato gentilezza e disponibilita, eco purché preferisco il San Giovanni	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
10/04/2024 07:08	La visita è stata accurata e le dottoresse che mi hanno accolta sono state scrupolose e chiare nelle spiegazioni e nelle indicazioni fornite. Ho apprezzato la professionalità e la gentilezza mostrate.	Centro cefalee	10
10/04/2024 07:02	dopo tanto penare per avere un appuntamento ho trovato gentilezza cortesia e un consulto con lo specialista positivo...	Ortopedia	8
10/04/2024 07:31	personale medico cortese e professionale.	Dermatologia	10

09/04/2024 20:06	ieri sono stata a pieno terra per prenotare una visita specialistica. ho preso il numero dove era scritto visite soecialistiche. dopo piu di mezz'ora di attesa una volta arrivata allo sportello mi viene detto che avevo preso . numero spagliato, che avrei dovuto prendere quello delle analisi sangue prenotazione visite.???? sono rimasto molto perplesso e anche un po stubito. penso che molti hanno fatto lo stesso esperienza. cosa centrava la mia visita specialistica con gli analisi di sangue???	Geriatria	9
09/04/2024 17:04	ringrazio per la gentilezza e disponibilità dimostrata	Gastroenterologia Blocco C	10
09/04/2024 13:33	tutto bene: accettazione, prenotazione, pagamento prestazione. Grazie.	Ortopedia	10
09/04/2024 10:38	grazie per la professionalita' e l'umanita' di tutto il personale sanitario : dall'infermiera Giovanna, alle specializzande e dalla dottoressa Elisabetta Chessa che segue con tanta scrupolosita' il mio stato di Salute che purtroppo si e' riacutizzato! Sono certa che tutto tornera' nella "Norma"	Reumatologia	10
08/04/2024 16:17	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/04/2024 16:40	ringrazio tutti di vero cuore	Oculistica	10
08/04/2024 15:32	grazie	Altra specialità	10
08/04/2024 14:04	Incredibilmente gentile, accogliente e simpatica la sig. ra che mi ha fatto il prelievo. Bello incontrare persone così in luoghi di sofferenza. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 13:55	salvo l'attesa di oltre 30' tutto il resto in particolare la dottoressa reumatologa , tutti ok.	Reumatologia	10
08/04/2024 12:29	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 12:50	ottimo servizio e personale professionale e gentilissimo	Cardiologia	10
08/04/2024 10:35	mi sono trovato benissimo GRAZIE	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 09:04	Un'operatrice dello sportello laboratorio analisi, alla mia richiesta di non segnare l'orario nel foglio giustificazione per il lavoro mi ha risposto malamente dicendomi : lo sa che dove vado io a fare visite l'orario me lo segnano e mi sto pure zitta? RIPETUTO almeno 3 volte con fare aggressivo e arrogante. Alche' ho preso il foglio e sono andata via molto amareggiata.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	4
08/04/2024 09:28	grazie	Reumatologia	10
08/04/2024 08:45	Grazie per il servizio che ci mettete a disposizione	Terapia del dolore e cure palliative	10

08/04/2024 06:42	Non sono in grado di dare suggerimenti in quanto io valuto solo l'assistenza che ho ricevuto. L'unica cosa che posso dire è che per ciò che mi riguarda ho dovuto chiamare per circa 8 mesi e ogni volta mi è stato assicurato che sarei stato richiamato; perlomeno per il rinnovo del piano terapeutico, per poter accedere ho dovuto richiedere una prescrizione 10gg. (dopo l'ultima mia chiamata di marzo 2024; mi è stato assegnato un nuovo medico per ottobre 2024, il mio precedente medico è andato in pensione. Dopo essere stato accettato, si sono resi conto che nei 2 anni che non ho fatto visite la situazione era estremamente peggiorata e quindi i sanitari preposti si sono adoperati per porre rimedio. Credo che non sia venuta meno la loro missione, considerata la professionalità con cui hanno gestito la questione, penso che il problema sia più che altro la ristrettezza delle risorse che oramai invade tutto il paese che mina e offusca le professionalità. Comunque ringrazio il personale per la cura e la gentilezza con cui hanno gestito la mia personale situazione che naturalmente avranno dedicato a tutti i pazienti (quelli pazienti naturalmente).	Diabetologia	10
08/04/2024 06:58	Grazie della gentilezza e disponibilità	Ostetricia e ginecologia	10
08/04/2024 05:21	grazie siete stati molto gentili	Altra specialità	8
08/04/2024 05:29	grazie mille, siete super!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 05:37	sarebbe preferibile avere la possibilità di scegliere l'appuntamento in un raggio di tempo più lungo. Soprattutto in alcuni periodi vengono proposti pochi giorni disponibili, mentre sarebbe più comodo avere a disposizione almeno 15 giorni.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 05:55	grazie per la vostra professionalità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/04/2024 05:21	purtroppo molti infermieri sgarbati non sanno neanche loro cosa un paziente deve fare soprattutto chi ha una certa età molto ignoranti...i medici io che sono seguita in reumatologia mi è stato scritto che se non mi va più bene quello che mi dicono di cambiare medico.... peccato che ho ragione io terapia sbagliata tutto questo perché ogni mese mi ritrovo a essere visitata solo da specializzandi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	1
08/04/2024 05:21	mi trovo sempre bene però rispetterei un po' di più gli orari se ho un appuntamento diabetologico alle 11.30 non posso entrare alle 14 un po' troppo ritardo per il resto ok....grazie come sempre	Diabetologia	10
08/04/2024 05:46	questa esperienza mi ha fatto capire che ci sono anche medici e collaboratori "umani" che ti fanno sentire a tuo agio e creano un ambiente sereno e non deprimente. congratulazioni allo staff del prof Restivo Angelo	Chirurgia colonproctologica	10
08/04/2024 05:20	servizio più che accettabile visti quelli che sono gli attuali standard della sanità in Italia.	Chirurgia senologica	7
08/04/2024 05:24	tempi più brevi x effettuare l'esame	Cardiologia	9
08/04/2024 05:21	grazie di tutto, personale medico molto attento, mi trovo molto bene	Reumatologia	10
08/04/2024 05:31	lo consiglio vivamente a tutte le persone che hanno problemi di salute.	Reumatologia	10
08/04/2024 05:50	grazie per la professionalità e gentilezza....	Gastroenterologia Blocco C	10

08/04/2024 05:56	grazie per il lavoro che fate	Ambulatorio pacemaker	9
08/04/2024 05:33	Grazie per tutto	Dermatologia	10
07/04/2024 18:04	grazie,molto preparati..	Allergologia e immunologia clinica	4
07/04/2024 15:36	Grazie di tutto, in particolare alla Dott.ssa Pigliaru.	Endocrinologia	10
07/04/2024 12:56	occorre porre maggiore attenzione all' inizio del servizio gli operatori al ticket alle 07.12 non erano ancora operativi, ai prelievi sono entrato con 15 min. di ritardo può sembrare poco ma per l'utente che poi deve a sua volta andare a lavoro può essere un problema.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
07/04/2024 11:58	ringrazio gli specialisti che hanno eseguito il trattamento,molto gentili,mi sono sentito a mio agio,vi ringrazio,	Oculistica	10
07/04/2024 08:09	La struttura è ben gestita, anche all'accoglienza, i tempi di attesa sono un pò lunghi ma penso per la gran mole di lavoro. Per il resto per ora tutto ottimo.	Ostetricia e ginecologia	8
06/04/2024 19:32	grazie per la gentilezza, competenza.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
06/04/2024 17:13	Ringrazio il dottor Gioia sempre disponibile	Otorinolaringoiatria	10
06/04/2024 15:42	efficace ed efficienti, un po obsoleti gli arredi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
06/04/2024 11:55	Grazie per tutto quello che avete fatto	Chirurgia generale polispecialistica	10
06/04/2024 09:29	Ringrazio tutto il personale, attento e cortese	Neurologia	10
06/04/2024 06:07	Grazie al personale del pronto soccorso e all,ortopedico sono stati tutti gentilissimi	Ortopedia	10
05/04/2024 21:43	ho apprezzato l'opportunità di correggere le ricette nella vostra sede, suggerirei di far servire dal primo impiegato libero una volta corretta la prescrizione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 18:19	Grazie per il servizio ottenuto	Cardiologia	8
05/04/2024 17:10	Nei reparti specializzati soprattutto l' oculistica mi sono trvato da Dio. idem Reumatologia (Ospedale San Giovanni di Dio) come nel il Reparto Urologia (Ospedale Brotzu).	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 17:53	Ringrazio la persona al servizio ticket e la dottoressa Patrizia Meloni, per la loro chiarezza nelle spiegazioni, professionalità e gentilezza.	Chirurgia colonproctologica	10
05/04/2024 15:00	grazie	Reumatologia	10
05/04/2024 14:37	Non ho mai trovato due persone così professionali, gentili e simpatiche come le due signore dell'ufficio ticket. Di solito, nelle altre strutture, il pagamento del ticket è un incubo. Invece le due signore in servizio il 4 aprile 24 alle ore 15 (non conosco il loro nome) sono riuscite a farmi dimenticare l'ansia che avevo per la visita e mi hanno perfino fatto divertire. Fantastiche. Grazie	Oculistica	8
05/04/2024 14:24	Gradirei che durante la visita l'attenzione venisse rivolta al paziente e non ad atri casi di altri pazienti che non erano presenti	Oculistica	0

05/04/2024 13:25	Maggiore accoglienza numerica. Maggiore ampiezza locali ambulatoriali. Maggiori e più intuitive indicazioni. Migliori collegamenti trasporto.	Allergologia e immunologia clinica	9
05/04/2024 13:48	Grazie per la disponibilità	Cardiologia	10
05/04/2024 13:05	Un meritato grazie al Dr. Solinas Roberto, il suo staff ed altri Specialisti del Reparto di Cardiologia UTIC e Cardio Angiologia per la professionalità, gentilezza, dedizione ed attenzione... Soprattutto molto scrupolosi!!! Nel corso di visite ed esami diagnostici effettuati in 4 aprile c.a.	Cardiologia	10
05/04/2024 12:01	il mio ringraziamento va al Dott.Oppo e i suoi collaboratori per la cortesia e disponibilità.	Endocrinologia	10
05/04/2024 11:15	grazie mille	Altra specialità	8
05/04/2024 11:38	Ringrazio per la cortesia del personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 11:55	per questi laboratori, siamo solo dei numeri,e con questo ho detto tutto.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	3
05/04/2024 11:41	Mi complimento per l'ottima organizzazione e la perfetta coordinazione di tutto lo staff. Gentilezza e cortesia alla base e tanta professionalità in primis.	Reumatologia	10
05/04/2024 11:39	ringrazio per il tempo dedicatomi e per le spiegazioni date, spero che sia così anche per una futura visita	Dermatologia	9
05/04/2024 10:00	migliorare la sala d'attesa dell' ufficio ticket non idonea a persone con disabilità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/04/2024 10:01	grazie mille della visita ,gentilissimi e molto umani	Chirurgia generale polispecialistica	10
05/04/2024 10:27	piu spiegazioni da parte dello specialista..mi ha ordinato delle analisi senza dirmelo solo leggendo a casa il referto mi sono reso conto...	Cardiologia	7
05/04/2024 09:03	grazie. sempre	Centro psoriasi	9
05/04/2024 09:35	grazie	Centro psoriasi	10
05/04/2024 09:55	mi sono sempre trovata bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 09:55	Vi trovo gentili e professionali grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 09:15	Grazie mille per tutto	Diabetologia	10
05/04/2024 09:28	grazie .ille	Anatomia patologica	10
05/04/2024 09:17	Sarebbe di aiuto potenziare l'ufficio ticket al blocco q con più personale	Ostetricia e ginecologia	9
05/04/2024 09:58	Siete dei professionisti , grazie	Endocrinologia	10
05/04/2024 09:40	ringrazio il personale della gentilezza e pazienza nel avermi seguito	Radiologia	10
05/04/2024 09:14	più disponibilità a curare le varie patologie.	Oculistica	6
05/04/2024 08:13	exogeafiste ginecologia per niente cortesi e molto frettolose . per nonete soddisfatta	Ostetricia e ginecologia	0

05/04/2024 08:47	organizzazione degna di un paese del terzo mondo. Quando riesci ad avere un appuntamento, questo riguarda l'inizio della coda. il primo appuntamento dopo nove ore me ne sono andato e nessuno mi ha cercato. le richieste di impegnativa sono talvolta incomprensibili ed il personale stesso fornisce informazioni non corrette.	Oculistica	0
05/04/2024 08:08	darei la possibilità di pagare il ticket direttamente nell'ambulatorio odontoiatrico	Odontostomatologia	8
05/04/2024 07:08	grazie x.quello.che.fate.	Centro del sonno	10
05/04/2024 07:42	parcheeggi e accessi pedonali assolutamente inadeguati, in oarticolare per chi ha ridotte capacità motorie. personale medico per la mia esperienza in fisiatria e neurologia assolutamente eccellente.	Altra specialità	7
05/04/2024 07:32	Avendo un gran numero di parcheggi a disposizione in tutta la struttura,credo proprio che non sia il caso di parcheggiare lungo le vie di accesso e di uscita del sito ,e a questo proposito avendo assistito a un battibecco ecco il mio punto di vista	Altra specialità	7
05/04/2024 07:09	Durante l'accettazione si perde molto tempo non per colpa degli operatori ma per colpa del sistema informatico che è molto lento a elaborare le ricette ed emettere la fattura	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 07:09	struttura pulita e organizzata, personale gentilissimo disponibile e preparato, orari rispettati. Assolutamente da consigliare	Ostetricia e ginecologia	10
05/04/2024 07:41	grazie per la vostra gentilezza	Endocrinologia	10
05/04/2024 07:28	Assenza parcheggi per donne in gravidanza	Endocrinologia	10
05/04/2024 07:39	grazie mille a tutti per tutto	Geriatrics	10
05/04/2024 07:57	grazie soprattutto a dott. Garau.	Oculistica	10
05/04/2024 07:30	Grazie per la Vostra professionalità.	Ambulatorio pacemaker	10
05/04/2024 06:36	gli aspetti negativi sono i tempi di attesa per fare una visita troppo lunghi ...si tratta di medi o addirittura anno successivo... un aumento del personale medico faciliterebbe il tifursi di questo problema	Centro cefalee	5
05/04/2024 06:35	ringraziamento a dott.ssa Lai Eleonora	Altra specialità	10
05/04/2024 06:33	grazie	Altra specialità	6
05/04/2024 06:45	tenere piu pulito il parcheggio e le aiuole, e fare in modo che la gente lo usi non permettendo il parcheggio selvaggio.	Altra specialità	10
05/04/2024 06:07	non vengono rispettati gli orari degli appuntamenti e si resta in attesa troppo tempo, spesso in piedi, per una visita di controllo.	Altra specialità	6
05/04/2024 06:24	mancano le sedie per gli anziani. Saluti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/04/2024 06:20	Ho effettuato la prenotazione con estrema rapidità,l'orario del prelievo ha rispettato abbastanza la prenotazione e l'infermiera che ha effettuato il prelievo è stata molto gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

05/04/2024 06:39	il vostro laboratoriodi analisi ubicato al San giovanni di Dio è il top sia per il personale del front office che per quello medico addetto ai prelievi. Quindi grazie di cuore	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/04/2024 06:17	Buongiorno che dire ,consiglio di usare l app di Filavia,per prenotazione per esami ematici e altro. ringrazio di cuore il personale ufficio ticket e personale sala prelievi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 06:12	Ora posso dire: anche in anticipo, come referto, sulle tempistiche previste. Un ringraziamento, e buon lavoro.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/04/2024 06:58	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/04/2024 06:05	Evitare che la pausa, del personale agli sportelli ticket, avvenga contemporaneamente, chiudendo così per metà. Scusate lo sfogo. Alle 10, con coda in attesa ancora lunga, 4 sportelli aperti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/04/2024 06:51	grazie per la gentilezza e la professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 06:23	grazie	Diabetologia	5
05/04/2024 06:36	grazie x quello che fate	Medicina nucleare	10
05/04/2024 06:09	grazie, continuate così, alla prossima.	Neurologia	10
05/04/2024 06:26	c'e poco personale, ma i presenti sono tutti gentili e disponibili	Neurologia	9
05/04/2024 06:36	grazie gentilissimi	Neurologia	10
05/04/2024 06:38	se l'appuntamento è stabilito per le 17,30, perché una Sig.ra di 80 anni deve aspettare 1H30 per fare una visita di 15 min. e questo succede sempre !!! Avete poca sensibilità sulle persone. Questo è il mio punto di vista. Buona giornata.	Chirurgia colonproctologica	4
05/04/2024 06:50	gentili e complimenti grazie	Epatologia	9
05/04/2024 06:32	tante grazie per il buon servizio che ho trovato	Epatologia	10
05/04/2024 06:17	Ringrazio per la grande professione	Endoscopia digestiva operativa	10
05/04/2024 06:03	Equipe medica sempre attenta, gentile e preparata. Purtroppo non si riesce a prenotare le visite nei tempi richiesti dallo specialista. nel mio caso si è oltre di tre mesi (15 mesi anziché i 12 previsti dal medico).	Endocrinologia	8
05/04/2024 06:27	eccellente struttura con personale professionale e gentile.Molto soddisfatto	Farmacia	10
05/04/2024 06:14	Un ringraziamento particolare.	Geriatria	10
05/04/2024 06:42	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
05/04/2024 06:01	un intoppo: su cup web vedendo il promemoria inerente la visita rmn fatta presso la vs struttura mi dice di presentarmi a luglio (non ricordo il giorno) in uno studio per analisi di Sanluri. non so come e a chi rivolgermi per distemare la cosa. Buon lavoro	Radiologia	8
05/04/2024 06:47	Grazie mille	Cardiologia	9
05/04/2024 06:14	L ufficio ticket, vergognosa l attesa, tempi lunghi..	Reumatologia	8

05/04/2024 06:09	Grazie mille	Reumatologia	9
05/04/2024 06:36	Grazie	Oculistica	8
05/04/2024 06:31	i medici giovani...sempre molto gentili.	Gastroenterologia Blocco C	9
05/04/2024 06:33	Quasi tutto ok ma gli orari degli appuntamenti non vengono rispettati, con l'ambulatorio vuoto.	Gastroenterologia Blocco C	8
05/04/2024 06:52	Professionalità, e cortesia	Odontostomatologia	9
05/04/2024 06:35	Essendo la prima visita mi aspettavo qualcosa di più, ma sono stata poi informata che praticamente è tutto provvisorio. Una cosa di cui mi ha un po colpito è che x poter accedere ai servizi sono dovuta passare davanti agli mbulatori con le porte aperte. Per il momento non mi sento di dover dare suggerimenti visto che il pochissimo tempo di cui ne ho usufruito.	Odontostomatologia	6
05/04/2024 06:42	Grazie	Chirurgia d'Urgenza	10
05/04/2024 05:25	soero che le cose vadanonper il meglio	Centro psoriasi	8
05/04/2024 05:56	Grazie per la disponibilità e cordialità	Logopedia	9
05/04/2024 05:40	Abbreviate I tempi per un appuntamento	Altra specialità	7
05/04/2024 05:54	Ho risposto alle domande precedenti per poter andare avanti col questionario, in realtà sono deluso e arrabbiato perché mi sono presentato regolarmente per effettuare un ecocolordoppler ma con grande sorpresa ho appreso che la dottoressa che avrebbe dovuto effettuarlo era in ferie, e nessuno si è preso la briga di avvisarmi né di riprogrammare l'appuntamento almeno per evitare di farmi fare un viaggio a vuoto. Questo è assoluta mancanza di rispetto nel confronto dei pazienti, quindi il mio giudizio è assolutamente negativo.	Altra specialità	0
05/04/2024 05:52	Il Professore Fantini è un eccellente medico, competente empatico e si prende realmente a cuore la situazione del paziente.	Altra specialità	8
05/04/2024 05:22	Forte carenza nel rapporto medico paziente. I pazienti sono essere umani!!!!	Altra specialità	3
05/04/2024 05:24	ho effettuato esami del sangue. suggerimenti:: parcheggi per i diversamente abili non presenti o insufficienti	Altra specialità	7
05/04/2024 05:40	Migliorare la puntualità degli appuntamenti. Grazie per professionalità e disponibilità	Altra specialità	8
05/04/2024 05:31	perfetto tutto a parte il disagio del giorno per arrivarci vista da variazione di ingresso x i lavori momentanei in mancanza di indicazioni. siete perfetti rapidi i gentili.grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:32	migliorare la possibilità di raggiungere l'ospedale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/04/2024 05:49	i parcheggi sono pochi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:23	ottimo posto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:32	Tutto bene, ringrazio tutti gli operatori	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

05/04/2024 05:24	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:54	un esempio di efficienza e gentilezza del personale addetto ai prelievi. la sanità come dovrebbe dovrebbe essere dappertutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/04/2024 05:53	ok. buona professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:57	ringrazio a tutti medici,è infermieri	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/04/2024 05:26	grazie per la vostra professionalia' e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/04/2024 05:48	Ho trovato gentilezza e professionalità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/04/2024 05:36	parcheggi per disabili troppo lontani dalla strutturA	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/04/2024 05:39	Sono seguita da due anni. Grazie per la cura rivolta a noi pazienti. Ambulatorio di otorinolaringoiatria al top. Grazie !	Otorinolaringoiatria	10
05/04/2024 05:27	ottima prestazione	Otorinolaringoiatria	10
05/04/2024 05:21	grazie!	Otorinolaringoiatria	10
05/04/2024 05:51	seguiti in precedenza da varie strutture regionali, siamo ultimamente seguiti in neurologia dalla dottoressa Coa R . gentilissimo tutto il team e molto soddisfatti della valutazione ottenuta	Neurologia	8
05/04/2024 05:26	buon lavoro a tutti	Chirurgia colonproctologica	8
05/04/2024 05:42	rispettare gli orari	Chirurgia colonproctologica	5
05/04/2024 05:21	Ringrazio tutti gli operatori del Blocco G per la loro estrema cortesia, disponibilità e umanità.	Chirurgia colonproctologica	9
05/04/2024 05:28	Ringrazio tutto il personale e il medico che mi sta curando	Epatologia	10
05/04/2024 05:22	grazie	Epatologia	10
05/04/2024 05:43	grazie	Epatologia	10
05/04/2024 05:22	Titto il personale medico, ostetrico mi ha assistito con competenza, cordialita e gentilezza, offrendomi sempre informazioni chiare in tutto il percorso. Ringrazio in particolare il Dott. Palomba	Ostetricia e ginecologia	10
05/04/2024 05:40	parcheggio più vecchia cino ala struttura	Ostetricia e ginecologia	8
05/04/2024 05:21	Grazie!	Ostetricia e ginecologia	8
05/04/2024 05:22	non va bene che un paziente venga gestito da specializzandi ed il medico strutturato compaia solo 5 secondi senza dare la possibilità al paziente di fare domande concrete.	Endocrinologia	3

05/04/2024 05:37	ridurre i tempi d'attesa per le prenotazioni e puntualità il giorno della visita. Ringrazio il personale dell'endocrinologia che mi segue da diversi anni	Endocrinologia	6
05/04/2024 05:22	Suggerimento: rispettare gli orari previsti per la visita. Un ringraziamento al professor Boi Francesco presso il quale mi sono recata per un ago aspirato. A parte la sua comprovata esperienza e competenza è un medico gentile, dispoibile e chiaro nelle risposte.	Endocrinologia	10
05/04/2024 05:22	grazie x la disponibilita'	Allergologia e immunologia clinica	10
05/04/2024 05:43	grazie per la professionalità e la gentilezza !	Radiologia	10
05/04/2024 05:22	ampliare i parcheggi per gli utenti	Radiologia	10
05/04/2024 05:21	il medico che ha eseguito l'ecostress è stato molto gentile e scrupoloso e lo ringrazio. l'infermiera che lo assistiva è stata splendida, ha avuto cura di me durante tutto lo svolgimento dell'esame con professionalità e non è una cosa scontata. ancora grazie	Cardiologia	10
05/04/2024 05:52	grazie di cuore a tutto lo staff medico molto bravi e professionali.	Cardiologia	10
05/04/2024 05:47	tutto funzionale, grazie	Cardiologia	10
05/04/2024 05:22	C'è un cambio generazionale e si nota, non c'è comunicazione di passaggio tra chi prenota la visita e il medico che fa' la visita. un passaggio di persone che si perdono con la burocrazia. alcuni centri vanno bene altri no. per non finire in una assistenza onerosa consiglio piu responsabilità a tutti e comunicazione tra le parti. SIAMO ESSERI UMANI non numeri	Cardiologia	8
05/04/2024 05:22	Personale gentilissimo	Reumatologia	10
05/04/2024 05:25	piu parcheggi vicino alla struttura	Reumatologia	9
05/04/2024 05:46	buon lavoro. grazie che ci siete e per lavostza pazienza	Reumatologia	10
05/04/2024 05:52	Troppa superficialita, servirebbero più controlli per limitare al massimo il passeggio	Reumatologia	3
05/04/2024 05:21	Grazie per la disponibilità nell'ascolto di eventuali dubbi sulla terapia e nella chiarezza delle risposte	Reumatologia	10
05/04/2024 05:24	Grazie.	Reumatologia	10
05/04/2024 05:22	Non è stata la prima volta che ho fatto un' ecografia T. S. A. presso lo studio di radiologia del prof. Casciu e mi sono trovato sempre molto bene... Questo concetto debbo ribadirlo anche questa volta... Grazie di cuore a tutti... ..	Chirurgia vascolare	10
05/04/2024 05:50	nessuno per la mia esperienza tutto perfetto	Oculistica	10
05/04/2024 05:27	esperienza positiva	Oculistica	10
05/04/2024 05:27	ottima professionalità del personale medico	Dermatologia	10
05/04/2024 05:23	grazie	Dermatologia	10
05/04/2024 05:59	Personale disponibile e gentile.	Dermatologia	9
04/04/2024 14:17	Sarebbe meglio se la visita fosse gratuita	Allergologia e immunologia clinica	10

04/04/2024 13:55	ciao, grazie	Ostetricia e ginecologia	10
04/04/2024 08:46	Tutto funzionale. Ottimo servizio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/04/2024 07:20	salve, sono rimasta molto soddisfatta,personale gentile,medico molto chiaro e semplice nelle risposte, vi ringrazio moltissimo	Dermatologia	9
04/04/2024 06:34	non saprei per me e tutto quello che ci si aspetta in un ambulatorio analisi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
04/04/2024 06:36	se un medico non puo visitare un paziente deve avere la decenza di farlo presente non far aspettare 4 ore dalle 11 alle 15 digiuna e incinta di 36 settimane senza mai palesarsi	Ostetricia e ginecologia	0
03/04/2024 21:16	sono veramente soddisfata della vita , ringrazio la prof.ssa Cotti per la sua professionalita e competenza in merito al mio problema e anche della sua gentilezza . grazie	Centro del sonno	10
03/04/2024 19:15	Appuntamento più rapido	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 19:31	qualche sedia nei corridoi.	Centro obesità	7
03/04/2024 18:38	Il Professore Fantini è un ottimo medico, con grande empatia.	Endoscopia digestiva operativa	8
03/04/2024 17:17	Avendo avuto modo di dover utilizzare sia laboratori per visite che sale operatorie per interventi vari ,Posso dire che :Personale ,che ha effettuato sia il triage che la visita,gentile mette a proprio agio il paziente spiegando in modo chiaro la visita che dovrà essere eseguita,sala visita sufficientemente climatizzata e pulita. PS.Continueate così!!	Altra specialità	8
03/04/2024 17:38	grazie a tutto il personale per la professionalità e gentilezza	Epatologia	10
03/04/2024 17:23	Migliorate le pulizie	Gastroenterologia Blocco C	7
03/04/2024 16:23	Sono stata accolta dal gentilissimo medico in servizio presso il Centro Prelievi venerdì 29/3/24 al San Giovanni di Dio, che ha risolto presto e bene un problema con la mia impegnativa per le analisi (medico di base introvabile da giorni). Si tratta di un servizio veramente ottimo che non sapevo esistesse (sono stata indirizzata dal sempre ottimo ed efficiente personale dell'ufficio ticket), e che merita di essere potenziato ed esteso a tutte le strutture e possibilmente suggerito alle altre aziende sanitarie. Suggerisco inoltre di aggiornare l'app filavia per la prenotazione, dato che sui 50 più recenti non funziona e da browser richiede alcuni trucchi per funzionare. Ancora grazie alla gentilissima dottoressa che mi ha assistita venerdì scorso!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 15:46	personale sgarbato, visita in troppa fretta, impossibilità a fare domande alla dottoressa angiologa; nessuna risoluzione delle problematiche con quale sono rivolta alla specialista in angiologia !	Emostasi e trombosi	3
03/04/2024 14:11	grazie della gentilezza	Dermatologia	10

03/04/2024 13:14	I tempi di attesa sono troppo lunghi circa 2 ore, suggerisco più personale medico e una maggior agilità per velocizzare le fasi burocratiche delle visite.	Otorinolaringoiatria	6
03/04/2024 13:56	Decisamente non brilla il servizio catering. Almeno per i pazienti che senza handicap alimentari o diete particolari.	Neurologia	9
03/04/2024 13:54	per consegnare una provetta in farmacologia c'è voluta un ora e mezza, personale altamente scortese ha dato le informazioni sull'esame in corridoio	Farmacologia clinica	1
03/04/2024 13:19	Carenza di parcheggio per invalidi	Emostasi e trombosi	8
03/04/2024 12:27	Anche se le informazioni fornite dal medico sono esaurienti, forse sarebbe meglio dare al paziente un memorandum su cosa	Medicina nucleare	10
03/04/2024 12:21	grazie per la professionalità e la gentilezza	Oculistica	10
03/04/2024 11:35	Grazie per la attenzione che mi è stata riservata.	Diabetologia	8
03/04/2024 11:40	la puntualità ... il resto tutto bene personale gentile e preparato grazie mille	Reumatologia	10
03/04/2024 11:08	Personale competente e gentile	Odontostomatologia	9
03/04/2024 10:35	emergenza parcheggio vergognosa e inaccettabile	Diabetologia	7
03/04/2024 10:34	personale professionale e in gamba.....medici e infermieri tutti/e molto gentili dolci e soprattutto umani.. grazie ☐	Ortopedia	10
03/04/2024 10:44	Grazie	Cardiologia	8
03/04/2024 10:57	necessita migliorare accesso alla struttura e un po di attenzione alla privacy. un ringraziamento al personale medico di alta professionalità e attenzione al paziente .	Dermatologia	10
03/04/2024 09:08	i ritardi nelle prenotazioni sono proprie del sistema sanitario regionale e non dipendenti alla AOU.	Endocrinologia	9
03/04/2024 09:37	Professionali, cortesi, ambulatorio allergologia. Ancora non abbiamo finito, ma grazie per quello fatto finora.	Allergologia e immunologia clinica	10
03/04/2024 09:44	ringraziamento sincero	Cardiologia	10
03/04/2024 09:02	credo che per fare una iniezione intra oculare non si debba attendere 4 ore e 30 in una sala gremita di persone sedute e in piedi, la maggior parte senza mascherina, chi tossiva chi parlava chi si lamentava per le poche informazioni che ci venivano date. è stata una esperienza pessima	Oculistica	0
03/04/2024 08:22	grazie	Medicina nucleare	10
03/04/2024 08:19	grazie della disponibilità e gentilezza	Allergologia e immunologia clinica	10
03/04/2024 08:21	rivedete gli uffici ticket... funzionano malissimo e soprattutto il personale è maleducato!!!!	Dermatologia	8
03/04/2024 08:44	GRAZIE	Dermatologia	8
03/04/2024 07:11	grazie per la consulenza iniziale, il 2 luglio 2024 dovrò fare la polisomnografia, speriamo bene.	Centro del sonno	9

03/04/2024 07:03	Ho effettuato la mammografia e l'ecografia al seno e mi sono trovata benissimo. Veloci,competenti e rassicuranti. Personale eccezionale, continuerò a rivolgermi a questa struttura.	Altra specialità	10
03/04/2024 07:11	personale poco empatico e poco chiaro . non mi ha no mostrato nessun ripo di empatia durante la visita (ecografia intravaginale) non mi hanno chiarito le mie domande e mi hanno consegnato il referto senza spiegazione . sono uscita piu confusa di prima .	Ostetricia e ginecologia	0
03/04/2024 07:35	un ringraziamento al personale, gentilissimo, efficiente, attento alle esigenze del paziente	Ostetricia e ginecologia	10
03/04/2024 07:09	Grazie per il servizio svolto	Ostetricia e ginecologia	9
03/04/2024 07:28	un ringraziamento al personale del reparto di ostetricia e ginecologia, tutti gentilissimi, in particolare l'infermiera Elisabetta, il medico specializzando dottoressa Elena e la dottoressa Gargiulo per la loro professionalità, pazienza e amore per noi mamme.	Ostetricia e ginecologia	10
03/04/2024 07:12	ringrazio della gentilezza	Endoscopia digestiva operativa	10
03/04/2024 07:16	solo un grazie di cuore. Il reparto a cui mi riferisco è il blocco Q oncologia.	Chirurgia senologica	10
03/04/2024 07:04	grazie per la professionalita e rispetto profusi dal personale medico e non	Reumatologia	10
03/04/2024 07:37	liste d'attesa infinite.	Reumatologia	7
03/04/2024 07:26	ringrazio medici e assistenti sanitari	Dermatologia	10
03/04/2024 07:23	grazie mille per la disponibilità	Chirurgia d'Urgenza	10
03/04/2024 06:41	migliorare spazio per accoglienza e luminosità	Procreazione Medico Assistita	10
03/04/2024 06:29	Rinnovo i ringraziamenti alla Dott.ssa Cherchi	Centro cefalee	10
03/04/2024 06:45	visita accurata.	Centro cefalee	10
03/04/2024 06:26	Vorrei fosse piu semplice comunicare per telefono, in caso di necessità, conbi vari ambulatori e servizi, anche perchè non so dove trovare una lista contatti aggiornata. Grazie mille.	Altra specialità	10
03/04/2024 06:49	ringrazio il personale per la gentilezza e professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 06:05	grazie per l'organizzazione impeccabile e la cortesia del personale al ticket, non c'era molta gente, vediamo se andrà bene anche con tanto afflusso. forse ci vorrebbe qualche sedia all'ufficio ticket, non conosco i tempi d'attesa ma per qualcuno con difficoltà potrebbe essere utile. buon lavoro!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 06:36	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
03/04/2024 06:01	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

03/04/2024 06:50	segnaletica praticamente assente, bisogna ringraziare l'addetto all'ingresso che ti spiega dove andare. bisogna pensare in ottica di chi non è mai stato al policlinico. una alternativa a costi ridotti sarebbe aggiornare il sito del policlinico che non ha una mappa accessibile (bastava aggiungere queste istruzioni nel riferimento della pagina dei prelievi), ci sono diverse di informazioni non aggiornate o in "fase di aggiornamento perpetuo". alcuni esame del sangue, che fanno solo al policlinico, non sono presenti nel sistema elettronico ricettario (ige specifici) ma su questo punto potrebbe aver sbagliato il medico di base quindi prendetelo con le pinze.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
03/04/2024 06:49	bisogna migliorare i tempi di attesa ,troppo lunghi per chi comunque prende un appuntamento	Centro prelievi – Laboratorio analisi	2
03/04/2024 06:14	ottimo	Diabetologia	10
03/04/2024 06:02	Grazie, tutto bene.	Ortopedia	10
03/04/2024 06:54	Grazie, x me è stato tutto ok	Endocrinologia	10
03/04/2024 06:10	Totale mancanza di indicazioni Le indicazioni date a "blocchi "ma senza nessuna segnaletica esterna,a partire dalla rotonda dei parcheggi, al sapere in che piano ci si trova se si utilizza l' ascensore è purtroppo pessima! se non si conosce già un minimo la struttura arrivare negli ambulatori designati alla visita è come percorrere un labirinto! Totale mancanza di indicazioni	Cardiologia pediatrica	8
03/04/2024 06:15	Personale splendido... Cortese e simpatico... Grazie a tutti	Allergologia e immunologia clinica	10
03/04/2024 06:00	Ringrazio tutto il personale del reparto di allergologia, persone con spiccata umanità e gentilezza, posso dire di aver ricevuto un trattamento con i guanti sopra le righe, grazie. Mentre devo fare una nota per l'esperienza pessima vissuta al pronto soccorso, personale maleducato e inumano, infermieri che anziché assistere le persone uscivano a fumare e quando chiamati in causa davano risposte veramente disarmanti, pronto soccorso da terzo mondo.	Allergologia e immunologia clinica	9
03/04/2024 06:50	ci dovrebbe essere un'email per contattare i medici dell'ambulatorio, dato che facendo una chiamata al numero che ci viene indicato si ottiene una risposta come minimo dopo il ventesimo tentativo.	Reumatologia	5
03/04/2024 06:36	Grazie per ciò che fate!	Reumatologia	10
03/04/2024 06:48	a si biri...	Chirurgia vascolare	5
03/04/2024 06:39	Disponibili, chiari ma soprattutto competenti nella spiegazione delle varie terapie.	Gastroenterologia Blocco C	10
03/04/2024 06:14	Grazie	Dermatologia	9

03/04/2024 06:18	grazie per gentilezza e scrupolosità	Dermatologia	10
03/04/2024 06:51	Rimgrazio la dottoressa Aste e la sua specializzanda per l'attenzione, la gentilezza, la chiarezza nelle spiegazioni e il tempo che mi hanno dedicato. Grazie	Dermatologia	10
03/04/2024 06:06	Erroneamente ho calcato otorinolaringoiatra ma volevo calcare odontoiatria. Grazie	Odontostomatologia	7
03/04/2024 05:38	Grazie.	Centro psoriasi	10
03/04/2024 05:37	Non posso che ringraziarvi, per la competenza, la gentilezza e la sensibilità con cui vi approcciate alle coppie desiderose di un bimbo	Procreazione Medico Assistita	10
03/04/2024 05:37	Il personale è stato gentilissimo, sia per il pagamento dei ticket sia per il prelievo. Purtroppo l'attesa per pagare il ticket è sempre lunghissima a causa della lentezza dei PC usati dal personale, i PC sono ormai obsoleti e mal funzionanti, di conseguenza si forma una coda inimmaginabile. Dovreste assolutamente cambiarli!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
03/04/2024 05:37	ottima l'assistenza da parte di tutto il personale, accoglienza r sala prelievi e del medico Giada la quale ha risolto un problema con le impegnative del medico di famiglia, potendo così effettuare gli esami previsti; metterei sedie in sala d'attesa almeno per gli anziani; trovo poco chiara l'app per la prenotazione dell'appuntamento, in quanto non è indicato in modo esplicito o si dà per scontato, che è relativa alla fila per il ticket e non alla fila per il prelievo; diversi pazienti sono arrivati molto prima dell'orario di appuntamento pensando di dover prima pagare il ticket per essere poi in fila con il numero dedicato al prelievo. grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 05:38	Dovreste dotarvi di un apparecchio per la rilevazione delle vene. Io le ho molto profonde e ogni volta è un terrore al lotto trovare personale che non mi massacrò le braccia. Detto ciò, un grazie all'infermiere (giovane, alto) che mi ha eseguito il prelievo il 28 marzo, dotato di una buona sensibilità e gentile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
03/04/2024 05:38	appuntamento prelievi alle 8.30 per bimba di 3 anni a digiuno, dopo un ora e mezza che veniamo dirottati a chiedere informazioni la bimba affamata riesce a fare il prelievo. il personale non conosceva la procedura e siamo stati ribalzati dal blocco centrale al blocco q più volte, quando bastava fare una telefonata interna. Responsabile del ticket svogliata che ci ha liquidati con semplice "andate a chiedere". Per contro, la ragazza che stava allo sportello ha capito l'estremo disagio, è stata gentile e si è resa disponibile in ogni modo per aiutarci a capire dove la bambina dovesse fare i prelievi. Anche il personale di patologia neonatale molto gentili, hanno messo la bimba a proprio agio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	0
03/04/2024 05:37	esperienza positiva ma ho dovuto recarmi in struttura due giorni in quanto i referti delle analisi vengono resi disponibili al completamento di tutte le richieste. sapevo che solo una analisi richiedeva tempi lunghi e così ho dovuto farli separatamente per avere subito i primi referti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/04/2024 05:53	La zona parcheggio è troppo distante dalla struttura, non tutti possono percorrere un tratto così lungo a piedi. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
03/04/2024 05:48	sempre super gentili! grazie	Ostetricia e ginecologia	10

03/04/2024 05:37	sono una paziente che è stata molteplici volte in ospedale. Molto spesso ci sono disguidi troppo evidenti tra medici e specializzandi che non fanno sentire il paziente a proprio agio e le visite non vengono fatte (a volte) in maniera dettagliata, oppure ci si dimentica di dare alla paziente dettagli su una visita o su i risultati. Tuttavia ci sono dei medici veramente bravi, le infermiere sono sempre state disponibili e anche gli oss	Ostetricia e ginecologia	6
03/04/2024 05:42	mi sono sempre trovata benissimo con i dottori e con il personale tutti ! grazie	Ostetricia e ginecologia	10
03/04/2024 05:38	grazie!	Endocrinologia	9
03/04/2024 05:50	Grazie al reparto di endocrinologia, migliorate la possibilità di avere un appuntamento e il cup. Non trovo giusto arrivare ad essere in scompenso talmente grave da dover essere visitata in urgenza. L'ipertiroidismo non si deve sottovalutare	Endocrinologia	8
03/04/2024 05:37	tempi brevi per appuntamenti per chi è in agenda con la dottoressa ma prendendo appuntamento per il mio primogenito l'attesa era di un anno e un mese in ammissibile	Cardiologia pediatrica	10
03/04/2024 05:50	Un grande ringraziamento al dottor Serra Paolo e ai due colleghi vhe mi hanno fatto i test per l'asma. Sono persone gentilissime, simpatiche e attente ai bisogni della persona. No è da tutti. Complimenti e grazie per il lavoro svolto	Allergologia e immunologia clinica	10
03/04/2024 05:37	personale all'ufficio ticket che non giochi al cellulare e che magari faccia un sorriso ogni tanto	Allergologia e immunologia clinica	9
03/04/2024 05:43	Cortesie ed efficienza in tutto il percorso, a partire dall'ufficio ticket per giungere al personale medico.	Allergologia e immunologia clinica	10
03/04/2024 05:47	nessuno	Chirurgia generale polispecialistica	10
03/04/2024 05:44	grazieeee	Chirurgia generale polispecialistica	9
03/04/2024 05:41	Grazie infinite ☺	Radiologia	8
03/04/2024 05:36	maggiori indicazioni per raggiungere gli ambulatori specifici	Radiologia	7
03/04/2024 05:44	Ciao e Grazie	Cardiologia	10
03/04/2024 05:40	ottimo lavoro	Reumatologia	8
03/04/2024 05:37	i tempi di attesa per la visita sono esageratamente lunghi. l'appuntamento era fissato per le 9.30 e la visita è stata eseguita alle 12.30, se poi si considera che il paziente ha 88 anni direi che l'attesa non è tollerabile.	Oculistica	6
03/04/2024 05:55	sono soddisfatto e ringrazio	Oculistica	10
03/04/2024 05:51	OK	Medicina interna	9
03/04/2024 05:48	tutto bene, l'importante è rimanere sempre aggiornati e umili nel confrontarsi anche con altri colleghi.	Gastroenterologia Blocco C	8
03/04/2024 05:43	Il medico che mi ha seguito le ultime volte in gastroenterologia (Dottor Mauro Demurtas) sempre attento ed empatico come ormai pochi se ne trovano.	Gastroenterologia Blocco C	7
03/04/2024 05:40	assumete piu personale	Gastroenterologia Blocco C	10

03/04/2024 05:38	la cortesia e gentilezza da voi sono di casa. grazie	Ambulatorio pacemaker	10
03/04/2024 05:36	Devo dire che sono rimasto molto soddisfatto da tutto. Personale medico e infermieristico compresi. È da qualche anno che vengo alla clinica dermatologica ed è sempre stato così.. Grazie a tutti e arrivederci..	Dermatologia	10
03/04/2024 05:41	Il personale medico è molto gentile. Grazie	Dermatologia	9
02/04/2024 15:43	Ringrazio tutti per la professionalità e gentilezza .	Neurologia	10
28/03/2024 11:12	L'aspetto negativo riscontrato in Oculistica e' la disorganizzazione legata all'orario di visita e/o controlli.A tutti i pazienti, non meno di 30, si da lo stesso orario, pertanto siamo tutti nella stessa stanza o andito, spesso in piedi per mancanza di sedie, con totale assenza di riservatezza e, se tutto va bene, per un appuntamento alle 15.00, non termini prima delle 18.30/19.00. Ho evidenziato questo disagio, dovuto proprio alla mancanza di organizzazione e non alla competenza dello specialista, specificando che, visto che si conosce il numero dei pazienti ad ognuno si potrebbe dare un appuntamento ogni 15/30 minuti, evitando così l'ammassarsi di persone e rispettando la riservatezza di ciascuno.	Oculistica	6
27/03/2024 16:48	Consiglio al personale addetto alle prestazioni di rispondere al telefono perché telefonava in continuazione per un anno ma nessuno rispondeva, oppure d informare i clienti quale è il numero esatto per le prenotazioni grazie	Oculistica	10
27/03/2024 10:46	un ringraziamento particolare al dott luca ippolito e alla dott ssa pisanu	Altra specialità	10
26/03/2024 20:32	Sarebbe opportuno che ci fosse più personale medico perché quello esistente è insufficiente(nonostante il loro massimo impegno con i pazienti)	Epatologia	8
26/03/2024 19:33	Grazie per aver rispettato l'appuntamento...non è per nulla scontato!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/03/2024 10:18	personale professionale, gentile, disponibile, competente.	Endocrinologia	10
26/03/2024 07:33	la mia esperienza è molto positiva ,dura da diversi anni,purtroppo ora chi vuole accedere alla struttura i tempi sono molto lunghi	Centro cefalee	10
25/03/2024 19:37	Grazie a tutto lo staff per l'accoglienza e la gentilezza.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
25/03/2024 16:25	Assumete altri medici, assumete altri infermieri, assumete altri tecnici; acquistate altri macchinari e dispositivi medici	Allergologia e immunologia clinica	8
25/03/2024 14:16	Nessun suggerimento perché sono soddisfatta, infatti faccio i prelievi sempre nel vostro laboratorio. Tutti sempre molto gentili e veloci. Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/03/2024 10:35	grazie di tutto	Chirurgia colonproctologica	10
25/03/2024 10:28	Grazie per l'umanità e per la professionalità	Reumatologia	9

25/03/2024 10:38	io ringrazio per la gentilezza del personale, ma non capisco proprio perché si fanno arrivare i pazienti alle ore 8, quando si sa che le iniezioni, come nel mio caso, non cominciano prima delle 10.00, mi pare poca attenzione e organizzazione.	Oculistica	5
25/03/2024 09:41	Arrivata nel reparto, avrei gradito trovare personale all'accettazione e non dover chiedere informazioni alle altre signore in attesa di visita. Per quanto riguarda la visita specialistica ho trovato, da parte del medico, disponibilità e capacità di mettermi a mio agio. Grazie.	Ostetricia e ginecologia	10
25/03/2024 08:48	Suggerisco di specificare se il numero e l'orario assegnato dalla app FILAVIA è relativo all'accettazione oppure all'orario del prelievo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
25/03/2024 08:21	Ringrazio tutto il reparto di ostetricia. Fantastici.	Ostetricia e ginecologia	10
25/03/2024 07:05	grazie e complimenti per serietà e gentilezza.	Medicina nucleare	8
25/03/2024 07:54	posso solo ringraziare	Endocrinologia	10
25/03/2024 07:10	Nessuna esperienza in negativo. Grazie	Endocrinologia	7
25/03/2024 07:04	Grazie x essere sempre efficienti	Endocrinologia	10
25/03/2024 07:32	Molto gentile l'impiegato dello sportello 1 della mattina del 21 marzo. Cortese e competente. Grazie.	Allergologia e immunologia clinica	9
25/03/2024 07:16	grazie mille	Reumatologia	10
25/03/2024 07:30	Grazie.	Oculistica	8
25/03/2024 06:48	grazie per la disponibilità, la professionalità e la gentilezza	Centro cefalee	10
25/03/2024 06:06	Il reparto di terapia del dolore del SAN GIOVANNI DI DIO è SENZA di un ECOGRAFO che è uno strumento URGENTE E INDISPENSABILE per i medici per fare diagnosi e terapie mirate sui pazienti come le infiltrazioni epidurali. I MEDICI e il personale infermieristico sono ECCEZIONALI ma non possono esplicitare al meglio le loro funzioni se non hanno strumenti adeguati. La loro professionalità viene sminuita e la terapia sul paziente può essere pericolosa.	Terapia del dolore e cure palliative	10
25/03/2024 06:36	grazie a tutti il personale	Chirurgia colonproctologica	10
25/03/2024 06:28	ci vorrebbero più medici ed infermieri	Ortopedia	8
25/03/2024 06:29	ringrazio tanto la Dott.ssa Farris e tutti i suoi collaboratori per la loro umanità e gentilezza	Chirurgia senologica	10
25/03/2024 06:59	grazie di resistere in mezzo a tutti i caos della sanità sarda	Oculistica	7

24/03/2024 21:04	L'anamnesi, se prevista dalla prestazione, andrebbe svolta prima dell'esecuzione della stessa ed eventualmente completata durante. Non è funzionale, né sembra essere corretto l'approccio del medico che rivolge tante domande al paziente "già posizionato" per l'esame e ad esame in corso con altro operatore, senza che il paziente possa trovarsi a proprio agio nel rispondere e avere a disposizione la propria documentazione pregressa per gli opportuni riferimenti. La documentazione era stata consegnata, su richiesta del personale dell'accettazione, venti minuti prima dell'orario previsto per l'appuntamento. L'esame viene effettuato un'ora e mezza dopo l'orario di prenotazione. Alcune domande e discorsi effettuati dal medico durante l'esame non sono sembrati essere funzionali all'esame da svolgere, tra l'altro alcuni aspetti sono stati anche riportati nel referto. La prestazione prenotata non era una visita specialistica, ma un esame di controllo rispetto ad una condizione precedente già valutata da più specialisti.	Altra specialità	5
24/03/2024 19:03	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
24/03/2024 14:31	Grazie Dr.ssa Ibba per aver ricevuto, con grande professionalità e gentilezza, una prima visita di accertamento della mia presunta patologia sanitaria reumatologica, di cui attendo con particolare apprensione la prosecuzione dei successivi riscontri sanitari, diretti a conseguimento delle corrette cure mediche, attraverso le successive visite presso il suo ambulatorio. Cordiali Saluti Sig.ra Silvana Defraia	Reumatologia	7
24/03/2024 10:50	Mi sono trovata benissimo, il personale sanitario sono stati molto gentili e empatici. complimenti a tutti.	Radiologia	10
23/03/2024 20:15	Un ringraziamento particolare al Prof. Luchino Chessa e alla sua assistente Alessandra.	Epatologia	10
23/03/2024 18:05	Sono stata stata lì per la prima volta, ho trovato tutti molto gentili.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/03/2024 18:18	tutto ok	Neurologia	10
23/03/2024 15:10	Si ringrazia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
23/03/2024 10:46	Ho utilizzato l'app Filavia e mi sono trovata benissimo: in 20 minuti ho effettuato accettazione e prelievo. Complimenti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/03/2024 08:59	grazie per la gentilezza riservata	Altra specialità	10
23/03/2024 02:00	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/03/2024 22:31	Ringrazio, son stata bene	Reumatologia	10
22/03/2024 21:53	Grazie	Medicina nucleare	10
22/03/2024 21:03	mettete in funzione le scale mobili e aprite più toilettes	Radiologia	10
22/03/2024 19:11	grazie	Dermatologia	8
22/03/2024 18:33	nel CUP, attese troppo lunghe. X tutto il resto, ringrazio x la Vs cortesia e competenza, in particolare alla professionalità e applicazione della Dott.ssa Baghino	Endocrinologia	10

22/03/2024 18:32	riconsiderare la sanità pubblica come necessaria assistenza al cittadino non come una formula di soeculazione clientelare	Allergologia e immunologia clinica	6
22/03/2024 17:47	bisogna migliorare il pagamento all'ufficio ticket ho fatto mezz'ora di fila troppa lentezza, servono più operatori per questo servizio, sono arrivata mezz'ora dopo all'app.to purtroppo.	Dermatologia	3
22/03/2024 16:01	parcheeggio auto migliorabile: piu vicino all'ambulatorio	Altra specialità	10
22/03/2024 16:52	personale cortese e competente....	Diabetologia	9
22/03/2024 16:19	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 16:02	niente da dire sulla capacità ma necessario ridurre l'attesa (5 mesi per me) ed anche l'attesa per il pagamento (oltre 2 ore). Comunque grazie per la soluzione del mio problema(asportazione cisti)	Oculistica	10
22/03/2024 16:21	Un cordiale ringraziamento al Dr. Antonello Cau per le costanti attenzioni prestate al mio caso.	Oculistica	8
22/03/2024 15:30	Grazie ai miei oncologi e a tutto il personale	Altra specialità	9
22/03/2024 15:10	grazie per la VS. professionalità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 15:23	grazie mille per la vostra cortesia.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 14:53	Un particolare ringraziamento va al Dottor Civolani per come approccia i pazienti. Un professionista d'altri tempi. Oltre al Dottore, il personale addetto al pagamento dei tickets, gentili e disponibilissimi. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 14:06	Grazie di tutto e...buon lavoro.	Epatologia	7
22/03/2024 14:08	Absolute ringraziamento per la cortesia e professionalità, confermata da anni di assistenza presso la struttura, un particolare ringraziamento alla dottoressa che mi segue da anni	Oculistica	10
22/03/2024 14:10	ringrazio tutti.	Dermatologia	10
22/03/2024 13:17	ottimo	Reumatologia	10
22/03/2024 13:17	Grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
22/03/2024 12:17	ci vorrebbero tante strutture così	Altra specialità	10

22/03/2024 12:25	Sarebbe opportuno che la Farmacia, al fine del ritiro dei farmaci da parte di chi fa la visita, rimanesse aperta tutti i giorni, mattina e sera. Ciò eviterebbe di dover andare due volte. Una per la visita e la seconda per ritirare i farmaci visto che non c'è coincidenza. Inoltre, sempre per il ritiro dei farmaci, il servizio web di nuova attivazione, dovrebbe essere alternativo al ritiro senza la prenotazione. Il servizio web non consente prenotazioni oltre un mese da quello corrente ed inoltre per il mese di aprile non c'è proprio disponibilità. Cosa si dovrebbe fare in questi casi? Grazie per l'attenzione. Claudio Casu	Diabetologia	6
22/03/2024 12:17	Ho avuto difficoltà a trovare l'Ambulatorio per mancanza di segnaletica adeguata..	Endocrinologia	10
22/03/2024 11:21	grazie per la professionalità e gentilezza. unica segnalazione: ripristinare linea telefonica per prenotazioni, in quanto risulta fuori uso.	Centro del sonno	8
22/03/2024 11:09	aggiustare i bagni	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 11:51	Per ora (questa volta) non ho nessun appunto da muovere. Mi sono trovato bene in tutti i servizi. Grazie!!!!	Chirurgia colonproctologica	10
22/03/2024 11:47	Va benissimo così.	Allergologia e immunologia clinica	9
22/03/2024 11:45	Grazie per la cordialità e la competenza	Radiologia	10
22/03/2024 10:39	gli sportelli del ticket molto lenti ma molto un ringraziamento alla dott. Stocchino	Centro cefalee	10
22/03/2024 10:11	I medici che si occupano della terapia del dolore, sono bravissimi, ma i macchinari, ecografo, lettini e sedia per il paziente, sono imbarazzanti da quanto sono vecchi....si dovrebbero mettere i medici nelle condizioni di lavorare bene	Terapia del dolore e cure palliative	4
22/03/2024 10:00	deambulatore per invalidi, carrozzina, dentro la struttura Q	Neurologia	10
22/03/2024 10:40	il rispetto dell'orario dell'appuntamento	Ortopedia	6
22/03/2024 10:06	nel ringraziarvi per aver trovato tuttoregolare vorrei aggiungere che l'ospedale è un bella struttura che andrebbe ristrutturata e valorizzata salut cordiali	Psichiatria	10
22/03/2024 10:31	grazie di tutto	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 10:11	ringrazio tutto il personale	Reumatologia	10
22/03/2024 09:53	si potrebbe migliorare la sala d'attesa, pochi posti a sedere; un soli display in funzione; migliore gestione del cliente non presente in sala ticket alla chiamata e anticipare la chiamata del successivo. comunque ottimo servizio.	Altra specialità	10
22/03/2024 09:13	grazie. sono seguita nell'ambulatorio di oncologia medica già da cinque anni e sono sempre tutti gentili e preparati	Altra specialità	9
22/03/2024 09:27	Più tabelloni luminosi coi numeri e soprattutto con un audio più elevato perché c'è molto chiasso e non ci si accorge se viene chiamato il nostro numero.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/03/2024 09:02	Grazie di cuore. Siete gentili, amabili e comprensivi. Non si può chiedere di più per la vostra disponibilità.	Diabetologia	10
22/03/2024 09:55	per ora grazie di tutto	Otorinolaringoiatria	9

22/03/2024 09:51	Grazie	Farmacologia clinica	10
22/03/2024 09:52	Personale gentile, disponibile, qualificato e organizzato.	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 09:06	ringrazio dell'avvenuta visita	Ortopedia	8
22/03/2024 09:01	La prenotazione andrebbe fatta al CUP e non in struttura. Ho passato mesi a cercare una soluzione.	Reumatologia	6
22/03/2024 09:03	grazie per l'attenzione	Dermatologia	10
22/03/2024 08:17	accoglienza pessima	Altra specialità	6
22/03/2024 08:07	aumentare il numero di infermieri per i prelievinon è ammissibile prendere appuntamento per fine mattinata se devi fare esami del sangue perche non trovi posto nelle prime ore del mattino. il personale non è sufficiente ale richieste .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/03/2024 08:12	Grazie di esistere !	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 08:03	i tempi di attesa davanti all'operatore sono lunghi a causa della lentezza dei PC	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 08:21	grazie	Diabetologia	8
22/03/2024 08:55	grazie per il vostro impegno	Diabetologia	8
22/03/2024 08:08	disastrosa l'esperienza all'uff ticket del s giovanni di Dio. personale scarso , lento e scortese.... come se la colpa della lunga fila fosse dei pazienti e non loro! si aggiunga che anche il sistema dei computer e' molto lento. Ho fatto il prelievo con un ora di ritardo per questo! per fortuna c'era una sedia x l'attesa della paziente novantenne! ottimo il servizio del laboratorio!	Anatomia patologica	2
22/03/2024 08:18	grazie alla dottoressa Roberta Badas e tutto il team degli infermieri	Chirurgia colonproctologica	10
22/03/2024 08:07	dottoressa Balestrieri accurata e preparata, infermiera altrettanto. ambulatorio decisamente piccolo, comfort dato da aria condizionata o riscaldamento troppo marcati. per chi non conosce l'ubicazione dell'ambulatorio non facilmente individuabile. rumori esterni e del corridoio molto percepibili. nel complesso giudizio positivo anche se la struttura non è confortevole. il policlinico è comunque un'ospedale di media/recente costruzione ed un infinito passo avanti rispetto al san Giovanni di Dio, ospedale storico di pregio architettonico ma obsoleto per la funzione dedicata.	Epatologia	8
22/03/2024 08:21	tempi più brevi per accedere alle strutture,in modo particolare per accedere ai prelievi per le analisi del sangue., è sbagliato far aspettare un paziente 10 giorni .di deve rafforzare il personale e permettere l'accesso libero ai pazienti come di fa nel privato	Epatologia	8
22/03/2024 08:07	Personale gentile e competente.	Endoscopia digestiva operativa	10
22/03/2024 08:39	prenotazioni criticita fila tempi attesa	Endocrinologia	10
22/03/2024 08:23	grazie!!!	Endocrinologia	10
22/03/2024 08:22	Grazie per la vostra sempre grande professionalità e umanità	Cardiologia pediatrica	10

22/03/2024 08:30	bisognerebbe accorciare i lunghissimi tempi di attesa per poter riuscire a prenotare una visita. Rispettare la puntualità dell'orario della prenotazione, non si può aspettare più di due ore per essere visitati.	Allergologia e immunologia clinica	0
22/03/2024 08:25	grazie per il tempo dedicatomi.. spero che vada sempre bene..	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 08:46	grazie	Chirurgia generale polispécialistica	10
22/03/2024 08:53	Personale gentilissimo	Radiologia	10
22/03/2024 08:50	Ringrazio per la gentilezza i medici e paramedici con cui mi sono interfacciata	Radiologia	9
22/03/2024 08:04	Sono seguito dalla struttura con professionalità	Cardiologia	9
22/03/2024 08:51	Vi ringrazio per la gentilezza e cortesia, grazie	Reumatologia	10
22/03/2024 08:03	Grazie Dott. Serra	Chirurgia vascolare	10
22/03/2024 08:52	grazie di tutto..	Oculistica	9
22/03/2024 08:09	Ringrazio di cuore il personale di gastroenterologia.	Gastroenterologia Blocco C	10
22/03/2024 08:02	Abbreviare le liste di attesa in generale, sono bibliche!!!	Dermatologia	8
22/03/2024 08:22	Una più accurata manutenzione e pulizia della struttura ospedaliera in generale.	Dermatologia	10
22/03/2024 08:40	Ringrazio per l'assistenza ricevuta con professionalità e cortesia	Dermatologia	10
22/03/2024 07:02	professionali come sempre. grazie mille buona giornata!	Centro psoriasi	10
22/03/2024 07:57	Grazie a tutti per la gentilezza, competenza e premura verso il paziente.	Centro del sonno	10
22/03/2024 07:30	complimenti per la cortesia del personale e per i tempi ridotti d'attesa..grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:20	Ho prenotato velocemente con l'app Filavia, nella struttura del San Giovanni di Dio ci sono lavori in corso e le indicazioni non sono state evidenziate. La parte che ospita il centro prelievi avrebbe bisogno di una rinfrescata ma nel complesso è da sempre un'ottima struttura in pieno centro. Apprezzo molto il lungo orario per i prelievi e l'uso dell'app che permette la prenotazione anche in orari in cui il cup è chiuso, non è molto chiaro il sistema di chiamata dei numeri assegnati in quanto non sempre consecutivi. Sarebbe utile prenotare da app anche le visite specialistiche con annessa possibilità di pagamento del ticket richiamando la prescrizione, così da non dover fare la fila. Nel complesso ottimo inizio di digitalizzazione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:25	Gentili e veloci. Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

22/03/2024 07:36	sul personale infermieristico e medico che mi ha assistito posso solo ringraziarvi, tutto perfetto. inaccettabile invece che l' impiegata all' accettazione abbia avuto la sfacciataggine di chiedermi l'impegnativa cartacea asserendo che sia "obbligatoria per legge". conosco molto bene tanto le direttive ministeriali che quelle regionali in materia, e stava palesemente dicendo il falso per non voler trascrivere un codice. Due anni di COVID e ancora siamo davanti a cose del genere che squalificano ingiustamente tutte le altre eccellenti professionalità della vostra struttura, mal disponendo il paziente fin dall' inizio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
22/03/2024 07:01	grazie a tutto il personale per la loro professionalità e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:45	rispettare orario di appuntamento	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
22/03/2024 07:15	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:29	grazie x la gentilezza dimostrata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:09	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 07:50	buon lavoro	Neurologia	8
22/03/2024 07:44	Il neurologo oltre ad essere un gran professionista ti mette a tuo agio, e lo ritieni un amico	Neurologia	10
22/03/2024 07:05	Grazie a tutti,mi trovo sempre con tutti i medici e personale.Anche guardie .Alessandro Steri	Chirurgia colonproctologica	10
22/03/2024 07:26	Grazie,per la gentilezza e proffessionalita'.	Epatologia	8
22/03/2024 07:26	vorrei ringraziare tantissimo il dot.francesco pes lel reparto epatologo e la sua collega dit diana che sono stati veramente molto molto bravi metwndoci a nostro aggio spiegandoci tutte le cure mediche e non a differenza della loro collega che al inizio ci aveva sconvolto la vita terrorizzandoci meno male che i medici non sono tutti uguali e si capisce gia da subito chi svolge il propio lavoro con amore e dedizione e non considerandoci soltanto numeri ma pazuenti da assistere e cinfortare in momenti non tanto facili gli ringrazio tantissimo	Epatologia	10
22/03/2024 07:48	grazie al dott. Rocca ed alla sua equipe per quelli che stanno facendo per me. wanda pozzi	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 07:10	ho fatto un' isteroscopia, per la quale non ho avuto nessuna informazione né riguardo la preparazione pre-intervento, né riguardo il decorso post intervento. quando, rispondendo alle domande del medico, ho scoperto di non essermi preparata per l'intervento, ho spiegato di aver chiamato l' ambulatorio per un mese, senza riuscire ad avere informazioni, ma sono stata comunque colpevolizzata perché "non siamo noi a doverla preparare, è lei che doveva prepararsi chiedendo alla sua ginecologa". ai miei pianti per il dolore della peocedura mi è stato risposto che se ho tatuaggi dovrei sopportare anche quel dolore	Ostetricia e ginecologia	3

22/03/2024 07:06	Ero ricoverato per una ventina di giorni in seguito ad un incidente. Posso dire che tutto il personale é stato molto cortese e soprattutto professionale, considerando le carenze dovute ai tagli alla sanità. L'unico suggerimento é rivolto allo Stato affinché incrementi i finanziamenti alla sanità	Ortopedia	9
22/03/2024 07:32	grazie per ciò che fate nonostante la carenza di personale	Endoscopia digestiva operativa	10
22/03/2024 07:13	grazie dell'attenzione	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 07:07	al cup c'era tanta gente in fila e solo due sportelli aperti. grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
22/03/2024 07:31	grazie	Radiologia	10
22/03/2024 07:01	grazie mille	Radiologia	8
22/03/2024 07:45	grazie per la professionalità.Da migliorare parecchio la segnaletica	Reumatologia	8
22/03/2024 07:06	si ringrazia la dott.ssa Montaldo per l'accoglienza la cortesia e la alta professionalità	Reumatologia	8
22/03/2024 07:14	Ringrazio tutto il personale medico di reumatologia, nello specifico della "Lupus clinic", per la loro umanità oltreché professionalità	Reumatologia	9
22/03/2024 07:08	Un ringraziamento per la preziosa e completa assistenza che da più di 10 anni il reparto mi assicura con professionalità e competenza da parte di tutto il personale medico e infermieristico	Reumatologia	10
22/03/2024 07:33	Troppa superficialità nella visita, personale infastidito e sbrigativo	Chirurgia vascolare	6
22/03/2024 07:52	grazie	Chirurgia vascolare	6
22/03/2024 07:28	Ringrazio dott. Spada e dott. Lixi per la professionalità e gentilezza dimostrata.	Oculistica	10
22/03/2024 07:14	non ho avuto nessun problema sono arrivata 30 minuti prima per l'appuntamento e il medico gentilissimo mi ha fatto entrare subito per la visita sono abbastanza soddisfatta buona giornata	Gastroenterologia Blocco C	9
22/03/2024 07:18	grazie per tutto	Dermatologia	10
22/03/2024 07:06	Grazie.	Odontostomatologia	10
22/03/2024 07:52	informare su come arrivare agli ambulatori	Chirurgia d'Urgenza	9
22/03/2024 06:22	Riorganizzare il sistema ticket. L'attesa è troppo lunga, un ora e 30.	Centro psoriasi	10
22/03/2024 06:14	Le dottoresse sono state squisite, esaurive e molto accurate nella visita.	Centro cefalee	8
22/03/2024 06:49	tutto perfetto	Altra specialità	10
22/03/2024 06:53	Grazie al personale sanitario per l'ottima professionalità e gentilezza.	Altra specialità	10
22/03/2024 06:58	Ottimo servizio. Grazie	Altra specialità	10
22/03/2024 06:26	niente da suggerire	Altra specialità	10
22/03/2024 06:07	personale preparato , molto gentile e accogliente	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 06:33	grazie per quello che fate per noi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

22/03/2024 06:06	per la mia esperienza, prelievo, prenotato con app, é stato tutto rapido e perfetto. come la volta precedente sel resto. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 06:04	In un momento in cui la sanità in Sardegna ha raggiunto il punto più basso distinguersi per l'efficienza non è poco. Complimenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 06:39	Onestamente mi sono trovata bene,al momento non ho cinsigli	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/03/2024 06:26	Buongiorno Buon lavoro a tutti voi..siete preziosi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 06:57	grazie	Terapia del dolore e cure palliative	10
22/03/2024 06:24	grazie	Diabetologia	10
22/03/2024 06:44	grazie	Diabetologia	9
22/03/2024 06:17	Grazie alla Dottoressa Loy	Diabetologia	10
22/03/2024 06:10	grazie	Anatomia patologica	9
22/03/2024 06:11	Il Centro Obesità è la vera eccellenza della Aou di Cagliari	Centro obesità	10
22/03/2024 06:26	Grazie tante per la professionalità e simpatia riscontrata nei medici e assistenti furante la visita. GRAZIE TANTE.	Otorinolaringoiatria	10
22/03/2024 06:31	grazie	Otorinolaringoiatria	9
22/03/2024 06:46	Avere una e-mail di riferimento tramite la quale poter comunicare	Otorinolaringoiatria	9
22/03/2024 06:10	ringrazio i reparti	Neurologia	0
22/03/2024 06:26	larea dedicata ai parcheggi era tutta occupata, menomale mj sono fatta accompagnare	Chirurgia colonproctologica	8
22/03/2024 06:33	Grazie ai medici e al personale del reparto.	Epatologia	10
22/03/2024 06:58	grazie per la gentilezza,la competenza e la completezza delle informazioni date col sorriso.	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 06:09	Ringrazio il dott. Loddo per la professionalità, la disponibilità e la gentilezza.	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 06:50	complimenti personale splendido	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 06:14	Tutti molto gentili e disponibili grazie	Endocrinologia	10
22/03/2024 06:13	grazie per la disponilita	Chirurgia senologica	8
22/03/2024 06:07	grazie x la gentilezza e professionalità	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 06:48	Ottimo il personale medico per competenza, professionalità e chiarezza della esposizione. Restano inaccettabili i tempi per arrivare all'appuntamento (un anno dalla prenotazione è veramente troppo)	Allergologia e immunologia clinica	8
22/03/2024 06:52	Mi ha soddisfatto la professionalità dello specialista allergologo	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 06:56	molto professionali	Allergologia e immunologia clinica	10

22/03/2024 06:41	ringrazio Dott. Paolo Serra per la sua professionalità gentilezza	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 06:50	migliori condizioni climatiche	Chirurgia generale polispécialistica	10
22/03/2024 06:32	Ho avuto un problema in fase di accettazione. Avevo un appuntamento alle 8.30 e alle 10 non mi avevano ancora chiamato. alla fine ho scoperto che avevno sbagliato in fase di accettazione e non mi avevano mandato alla lista dei medici.	Radiologia	10
22/03/2024 06:24	Grazie, buon lavoro	Radiologia	10
22/03/2024 06:12	Servono più medici e una migliore gestione nel tempo dell'utente, che non dovrebbe essere costretto a ricorrere all'intramoenia. Ma questo attiene livelli direttamente afferibili alla politica.	Cardiologia	9
22/03/2024 06:30	Buongiorno aprite le liste per coloscopia reparto endoscopia	Cardiologia	10
22/03/2024 06:01	Sicuramente un grazie per la disponibilità, professionalità e gentilezza.	Reumatologia	9
22/03/2024 06:28	grazieeeeeee	Reumatologia	10
22/03/2024 06:44	Il primario dott.Cauli si è rivelato molto preparato, chiaro e competente . È stato cordiale ed empatico e spero che non sia ,come accade spesso, solo perché era una visita intramoenia, 150 euro!!!!!!	Reumatologia	10
22/03/2024 06:27	molto gentili	Reumatologia	10
22/03/2024 06:47	C è ne fossero strutture come la vostra, personale gentile e tutto organizzato.	Reumatologia	10
22/03/2024 06:10	Ho accompagnato la mia mamma,disabile,presso un ambulatorio per visita di controllo.I medici son stati puntuali ,gentili e chiari nell'esperre la diagnosi.	Chirurgia vascolare	10
22/03/2024 06:41	siete stati molto bravi e gentili, un po' troppo lungo il tempo di attesa dall'orario di prenotazione all'ora della prestazione. comunque grazie	Oculistica	10
22/03/2024 06:06	grazie	Oculistica	10
22/03/2024 06:35	grazie	Oculistica	10
22/03/2024 06:08	Ho effettuato colonscopie e visite ambulatoriali in gastroenterogia, ho riscontrato professionalità e attenzione al paziente. Grazie	Gastroenterologia Blocco C	9
22/03/2024 06:43	grazie.	Gastroenterologia Blocco C	10
22/03/2024 06:27	i costi per le visite private dovrebbero essere inferiori per agevolare tytti visto che tramite cup le liste sono impossibili.	Gastroenterologia Blocco C	9
22/03/2024 06:18	essendo una disabile un accesso più pratico,,ringrazio però le dottoressa per aver risolto il problema e per la loro gentilezza	Dermatologia	10
22/03/2024 06:18	Grazie per la cortesia del personale Pessimo lo sportello ticket	Dermatologia	10
22/03/2024 06:47	grazie, molto professionali e gentili.	Dermatologia	10
22/03/2024 06:51	È sempre piacevole reincontrare chi mi segue e mi aiuta ormai da tanti anni. Molta fiducia e competenza.	Dermatologia	10
22/03/2024 06:19	professionali educati e competenti. grazie...arrivederci	Dermatologia	10
22/03/2024 05:54	insegnamo a salutare in primis.....poi il lato umano è da imparare	Altra specialità	6

22/03/2024 05:53	in sala prelievi il personale è paziente e preparato. Grazie	Altra specialità	10
22/03/2024 05:52	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
22/03/2024 05:51	1.totem non chiaro. - 2.inserire nel totem la voce prelievi ematici, non tutti hanno l' APP nel cellulari specialmente le persone anziane, al numero di telefono esposto non rispondono per prenotare telefonicamente. - 3.stanza di attesa per tiket/prenotazioni troppo piccola. - 4.solo tre postazioni con personale presente al tiket/prenotazioni pertanto file lunghe e tempi di attesa lunghi. - 5.cambio di regole senza nessun preavviso per effettuare il prelievo nel mese di febbraio c.a. ka persona che doveva fare il prelievo ematico ed era esente dal pagare il tiket si presentava all'accettazione del punto prelievi con la ricetta medica. A marzo c.a. è stata cambiata la disposizione si fa la fila al tiket/ prenotazione (questo ha creato fila molto lunga) e poi si rifa la fila all'accettazione nel punto prelievi. Personale disponibile e cortese	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
22/03/2024 05:54	ringrazio il personale del centro prelievi, gentilezza e cortesia che raramente in strutture simili si incontrano. Consigliatissimo anche per la velocità nel fare tutto.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 05:52	tutto ok va tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/03/2024 05:54	Grazie al personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/03/2024 05:52	Grazie	Diabetologia	10
22/03/2024 05:54	Ringrazio tutto il personale del reparto otorinolaringoiatra del Policlinico AOU di Monserrato (CA)	Otorinolaringoiatria	10
22/03/2024 05:59	I pazienti con malattie degenerative gravi che prima venivano visitati, giustamente, ogni 4/6 mesi non possono essere seguiti con una sola visita annuale. Non ritengo sia un modo corretto di dare assistenza e di seguire l'andamento della patologia. Non si possono valutare peggioramenti/ miglioramenti facendo controlli così distanziati l' uno dall' altro. Sarebbe il caso di ripristinare il metodo di assistenza attuato fino a due anni, quando il paziente era più sereno perché seguito con cura.	Neurologia	5
22/03/2024 05:55	Mancanza assoluta di gentilezza e cortesia da parte del personale sanitario all'accoglienza nel reparto	Farmacologia clinica	0
22/03/2024 05:51	certe volte l'attesa e molto più lunga del previsto, bisogna migliorare sulla cartelonistica,poi non voglio parlare del pronto soccorso l'attesa e molto lunga io ho aspettato 13 ore per mettermi 3 punti di sutura,ora voglio vedere per i prossimi appuntamenti.	Epatologia	7
22/03/2024 05:58	Grazie	Epatologia	10
22/03/2024 05:58	Più puntualità all'orario della visita.	Emergenze ostetrico ginecologiche	7
22/03/2024 05:53	Grazie alle dottoresse e all'infermiera per la pazienza. la gentilezza e la professionalità.	Ostetricia e ginecologia	10
22/03/2024 05:52	un solo impiegato al ticket del blocco q è assurdo. 30 minuti di attesa per il mio turno..	Ostetricia e ginecologia	9
22/03/2024 05:58	Grazie per come mi avete accolto	Ostetricia e ginecologia	10

22/03/2024 05:51	I logoterapisti sono persone preziose che emergono in una sanità che sembra sciogliersi giorno dopo giorno. Sono preparati, gentili e rigorosi allo stesso tempo, non demordono e incoraggino il paziente. Grazie per queste splendidi operatori sanitari: sono esemplari!	Audiofoniatria	9
22/03/2024 05:53	qualche pannello accettazione in più al CUP e più attenzioni igieniche ai bagni, per il resto abbastanza soddisfatto.	Endocrinologia	8
22/03/2024 05:55	Grazie	Emostasi e trombosi	10
22/03/2024 05:58	Riscaldamento troppo caldo..c'erano almeno 25°	Allergologia e immunologia clinica	10
22/03/2024 05:57	grazie per la gentilezza	Radiologia	9
22/03/2024 05:50	Ho fatto una moc, e i tempi d'attesa sono stati inesistenti (ho ottenuto un appuntamento dopo meno di una settimana). SONO UNA PERSONA AFFETTA DA DISABILITÀ E TROVO IMBARAZZANTE DOVER ATTENDERE UN ANNO E PIÙ, PER UNA RISONANZA MAGNETICA.	Radiologia	10
22/03/2024 05:54	grazie	Reumatologia	10
22/03/2024 05:54	i medici dovrebbero fare i medici, meno feste all'interno dell'ospedale e più tempo per i pazienti. bisognerebbe inoltre ricordargli che non sono medici privati.	Oculistica	5
22/03/2024 05:55	reparto di oculista , ringrazio dott Spada , per accoglienza professionalita' e cortesia .Tutto il reparto oculistica ok !	Oculistica	10
22/03/2024 05:54	i pazienti non sono numeri, sono esseri umani	Oculistica	0
22/03/2024 05:56	Salve. Trovo un ottimo passo avanti, per chi come me ha diverse patologie , accorpate nella stessa visita più specialisti. Nel mio caso per morbo di crohn e spondilite anchilosante erano presenti medici di gastro e reuma. Cio' implica un confronto tra loro su sintomi comuni a entrambe le patologie. Veramente complimenti per questa novità che per altro casualmente anche io avevo consigliato in un sondaggio precedente. Questo è un modo molto intelligente di procedere. Inoltre mi è piaciuto essere preso in considerazione durante la discussione sulle strade da percorrere per la risoluzione di alcune problematiche. Se devo dire la mia , un punto dove si potrebbe migliorare sarebbe essere seguiti sempre dagli stessi medici. Capisco sia un problema con la quantità di specializzandi che devono imparare passando da un reparto all'altro, però per il paziente avere un medico che già ti conosce e sa la tua storia clinica(non solo tramite file sul pc) senza ogni volta ricominciare come se fosse sempre la prima visita, sarebbe molto meglio. Avere a che fare con un viso conosciuto aiuta. Mi ha fatto piacere ad esempio , a fine visita, che sia stato chiamato il dottor Ibba. È un medico che stimo molto per la sua grande competenza, intelligenza e che ascolta il paziente e mette alla prova gli specializzandi. Sono molto soddisfatto anche del fatto che per una ecografia e visita proctologica se ne occupino direttamente in reparto con visite interne. Prenotandole io le avrei fatte fra due anni.... Comunque tenendo conto di come va oggi la sanità e di come sia stata oggetto di speculazione, apprezzo lo sforzo di chi cerca di far migliorare le cose con le proprie forze. Complimenti.	Gastroenterologia Blocco C	7
22/03/2024 05:56	troppa attesa all'accettazione. i numeri deficati al cup vengono chiamati con estrema lentezza	Gastroenterologia Blocco C	8

22/03/2024 05:52	grazie	Ambulatorio pacemaker	10
22/03/2024 05:52	grazie	Dermatologia	10
22/03/2024 05:59	Da migliorare il confort sala d'attesa, per il resto tutto bene.	Dermatologia	8
21/03/2024 14:48	ringrazio personale prelievi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
21/03/2024 14:07	Purtroppo l'ultimo prelievo non è stato dei migliori. Appuntamento alle 8 e sono rientrata a casa alle ore 10. Sono incinta e ci sono stati errori di impegnative del mio medico curante che hanno richiesto più di un'ora di attesa per sistemare il tutto Nessun "codice prioritario" per donne in gravidanza e codici per esami che sono esenti in gravidanza ma che il sistema informatico non riconosceva con l'esenzione (l'impiegata gentilissima alcuni è riuscita a forzarli, ma altri li ho dovuti pagare nonostante l'esenzione chiara da parte del ministero della salute) Se ogni prelievo sarà così c'è da piangere	Centro prelievi – Laboratorio analisi	0
21/03/2024 13:55	Tutto bene, grazie.	Emostasi e trombosi	10
21/03/2024 09:06	lo specialista che mi ha visitato non era quello comunicatomi all'atto della prenotazione, e non mi e' stato detto nel corso della visita. lo ho constatato successivamente leggendo il referto. ritengo che sarebbe stato corretto comunicarmelo.	Chirurgia d'Urgenza	9
21/03/2024 07:05	vi ringrazio per quanto state facendo per me.	Reumatologia	10
20/03/2024 14:41	la sala d'attesa e' senza sedie. si aspetta in piedi. la struttura e' all'ospedale san Giovanni, sala Alpi, ambulatorio ginecologia endocrinologia m. basterebbe veramente poco oer garantire un minimo di comfort	Ostetricia e ginecologia	9
20/03/2024 11:30	grazie alla dottoressa Mattuli	Centro obesità	10
20/03/2024 08:11	Sono stata, da ultimo, visitata dalla dott.ssa E. Querci, che con pazienza e chiarezza ha risposto a tutti i miei dubbi e mi ha dato delle indicazioni molto importanti. Un sentito grazie	Chirurgia colonproctologica	10
20/03/2024 08:54	Grazie per la velocità della disponibilità	Chirurgia colonproctologica	10
20/03/2024 08:14	Dedicare uno spazio adeguato al Team dell'ambulatorio al quale mi sono rivolta.	Allergologia e immunologia clinica	9
20/03/2024 07:04	molto professionali	Centro psoriasi	10
20/03/2024 07:04	Grazie per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 07:37	parcheeggi per persone con problemi di deambulazione temporanea	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
20/03/2024 07:10	siete fantastici, grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 07:48	Grazie per la vostra gentilezza e professionalità	Oculistica	10
20/03/2024 07:14	È da anni che sono in cura da voi ma l'unica pecca ,ma di essenziale importanza e che non ho niente di scritto ,non mi viene mai compilato un referto dove indichi il mio stato di salute	Oculistica	9

20/03/2024 06:08	ho fatto solo un prelievo, ma l'infermiere è stato gentilissimo e chiarissimo nelle spiegazioni riguardo il ritiro esiti. al pagamento ticket un lieve ritardo dovuto all'utenza disordinata ma ugualmente tutto chiaro e abbastanza organizzato. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 06:06	vorrei sottolineare che mancano ad esempio i percorsi segnati sul pavimento che indirizzino i pazienti soprattutto anziani verso gli ambulatori ad indirizzo chirurgico, internistico, individuati con colori diversi che aiutino almeno ad individuare grossolanamente la location	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 06:10	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
20/03/2024 06:18	sarebbe utile sistemare sedie nella sala di attesa per il pagamento del ticket e precisare meglio che il pagamento può essere effettuato solo all'ora indicata nella prenotazione e non prima.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
20/03/2024 06:24	Grazie di esserci	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 06:30	l'unico punto dolente è non aver potuto parcheggiare all'interno dell'ospedale. la sala d'attesa abbastanza datata e improvvisata. per il resto un servizio al paziente eccellente. erroneamente ho indicato laboratorio analisi ma mi sono recato in odontoiatria	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 06:32	più celeri nella consegna delle analisi, più indicazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/03/2024 06:54	Grazie, davvero grandi Professionisti, una grande e buona Sanità. Grazie	Otorinolaringoiatria	10
20/03/2024 06:10	ogni 24 mesi circa faccio la colonscopia, non al policlinico, e non ho mai avuto problemi. Questa volta non sono riusciti a finire la colon e si sono giustificati dicendo che io mi lamentavo durante l'intervento. Per come funzionano ormai le cose so già che gli operatori si inventeranno tutte le giustificazioni possibili, tanto io non posso dimostrare nulla e quindi le cose andranno sempre peggio come d'altronde stanno andando.	Endoscopia digestiva operativa	0
20/03/2024 06:13	non si può prenotare una colonscopia a meno che vada a Sassari oppure 2026 Iglesias per favorire aprire le agende io vivo con 300 euro al mese come faccio a farla a pagamento Ringrazio anticipatamente Cordiali Saluti	Allergologia e immunologia clinica	10
20/03/2024 06:11	Si ringrazia la struttura per l'ottima qualità del servizio.	Radiologia	10
20/03/2024 06:06	Vorrei che i referti delle visite e degli accertamenti specialistici fossero reperibili nel Fascicolo Sanitario così si eviterebbe di far viaggiare i pazienti grazie per la vostra gentilezza e disponibilità	Radiologia	10
20/03/2024 06:11	Si ringrazia la struttura per l'ottima qualità del servizio.	Radiologia	10
20/03/2024 06:08	un grazie infinito	Reumatologia	10
20/03/2024 06:10	I tempi di attesa potrebbero migliorare. personale gentile	Reumatologia	8
20/03/2024 06:52	dei veri professionisti	Oculistica	10
20/03/2024 06:05	la struttura sarebbe da ristrutturare. siamo nel 2024 l'ospedale è rimasto al 1024	Dermatologia	10

20/03/2024 06:06	Grazie ottima visita	Dermatologia	10
20/03/2024 06:19	Facilitare l'accesso e il ritiro della terapia. È necessario istituire un punto farmacia al San Giovanni di Dio	Dermatologia	10
19/03/2024 12:36	Grazie	Altra specialità	9
19/03/2024 10:54	Nel reparto radiologia più chiarezza con le indicazioni degli ambulatori, comunque grazie di esserci	Chirurgia senologica	9
18/03/2024 20:17	grazie a tutto il personale gentilissimo	Allergologia e immunologia clinica	10
18/03/2024 16:01	un laboratorio analisi che funziona bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
18/03/2024 12:34	le difficoltà si presentano per avere un appuntamento in tempi ragionevoli.	Gastroenterologia Blocco C	8
17/03/2024 17:06	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/03/2024 11:41	Sarebbe bello che anche negli altri ambulatori ci fosse un'organizzazione efficiente e celere come al centro prelievi del S. Giovanni di Dio. Ringrazio il personale sempre gentile e disponibile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
17/03/2024 07:26	proseguire così	Altra specialità	8
16/03/2024 21:13	Sarebbe gradita gentilezza da parte dei medici nei	Centro cefalee	0
16/03/2024 17:35	Grande professionalità di tutto il personale sanitario	Farmacologia clinica	10
16/03/2024 10:25	Grazie per la disponibilità.	Allergologia e immunologia clinica	10
16/03/2024 10:44	Insegnare al personale dello sportello consegne referti ad essere più disponibili e gentili.	Radiologia	10
16/03/2024 09:46	Grazie per la Vostra attenzione nel seguire le mie patologie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/03/2024 07:17	grazie	Altra specialità	10
16/03/2024 06:30	Mi è stata diagnosticata una connettivite indifferenziata solo da qualche mese (ho problemi addominali che ho provato a risolvere per anni da esterna e privatamente con vari specialisti senza risultati), pertanto, sono convinta che i medici che mi seguono ora, devono approfondire, valutare.	Allergologia e immunologia clinica	7
16/03/2024 05:14	ringrazio il dr. Mastino e tutto il personale della Diabetologia per la cortese attenzione e disponibilità	Diabetologia	9
15/03/2024 20:12	non mi è stato detto che la dermatologia era all'esterno dell'ospedale.	Dermatologia	7
15/03/2024 19:59	Grazie di esserci.	Oculistica	10
15/03/2024 19:51	Grazie.	Oculistica	10
15/03/2024 19:39	reparto ticket persone non tanto preparate e gentili col paziente, qualche infermiere/a un po' sgarbato/a nei confronti dei pazienti, imposizioni dei presidi come mascherine, senza esserci più obblighi, i dottori molto gentili e ben preparati nel svolgere il loro lavoro, sui dottori una valutazione da 10 più, sugli infermieri, darei un 8, sul reparto ticket 5	Oculistica	9

15/03/2024 17:46	Ho eseguito analisi del sangue il giorno 12.03.2024 ore 8 circa e dovevo eseguirne 28, il medico che mi ha eseguito il prelievo e" stato professionale nel valutare il tipo di vena inoltre nonostante fossero 10 provette non ho sentito dolore iniziale e neppure nessun livido. Grazie mille per il servizio Lo consiglio vivamente Lucia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 17:29	L'unica difficoltà incontrata riguarda la possibilità di parlare col medico al telefono, risolta dal medico stesso che ha fornito un indirizzo mail. Mi sono trovata sempre bene. Grazie	Neurologia	10
15/03/2024 16:46	Grazie mille!	Reumatologia	10
15/03/2024 15:01	grazie per la disponibilita' dei medici e infermieri	Altra specialità	10
15/03/2024 15:02	Vi Ringrazio!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 15:00	grazie perché è uno dei pochi servizi che funziona.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 15:00	I ringraziamenti sono il minimo, ottimo team , giovani e preparati , sono molto soddisfatto.Complimenti.	Diabetologia	10
15/03/2024 15:31	più aree di parcheggio sarebbero opportune. la visita da 10+	Otorinolaringoiatria	10
15/03/2024 15:20	grazie ai medici ma si dovrebbe investire di piu perche ci vuole troppo tempo per risultati analisi importanti	Ostetricia e ginecologia	3
15/03/2024 15:53	grazie della disponibilità	Radiologia	10
15/03/2024 15:46	Grazie.	Gastroenterologia Blocco C	10
15/03/2024 14:11	parkeggi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 14:36	grazie	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 13:06	destinare più parcheggi ai pazienti che si recano per visite specialistiche. Quelli presenti dono pochissimi addirittura presso gli ambulatori non esistono.	Altra specialità	9
15/03/2024 13:05	grazie	Altra specialità	8
15/03/2024 13:14	ottimo personale nel reparto pma	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 13:23	Ringrazio la dottoressa Matulli per la professionalità, competenza, chiarezza e disponibilità. Grazie anche alle sue assistenti sempre cordiali e gentili. Maria Teresa Cocco e Innocenzo Carta	Reumatologia	10
15/03/2024 13:43	un po meno attesa ! Comunque per me tutto bene e ringrazio con affetto le infermiere	Gastroenterologia Blocco C	9

15/03/2024 12:35	le indicazioni per l'accesso ai blocchi e di conseguenza ai reparti e/o agli ambulatori sono poche e veramente complicate. Un labirinto nel quale è difficile orientarsi. Ho fatto dei prelievi e una visita (primo accesso), nell'ambulatorio di gastroenterologia, tutti molto gentili compreso il personale all'ufficio Ticket.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 12:13	grazie valla dottoessa conti ben chiara e professionale emolto competente chiare e shetta nelle spiegazioni chieste dei termini da voi medici nn chiari a noi pazienti ottimo nedici oer ka vostra struttura	Anatomia patologica	7
15/03/2024 12:13	ringrazio tutto lo staf medico e infermieristico	Oculistica	10
15/03/2024 12:28	accesso disabili non ottimale.	Dermatologia	8
15/03/2024 11:11	L'esperienza logistica è stata terribile. Nel promemoria del Cupweb non è indicata l'ubicazione dell'ambulatorio 8n cuindovevo recarmi (edificio blocco, piano, ingresso), non era indicato se dovessi presentarmi all'ambulatorio o all'accettazione dell'ambulatorio. E, considerato che ho prenotato e pagato il ticket online, non mi è stato detto che avrei dovuto stampare su carta il promemoria e la ricevuta di pagamento, come mi è stato chiesto dagli operatori. Sottolineo che le persone con cui sono entrato in contatto sono state gentili, ma quello che chiedevano non erano state segnalate nel promemoria. All'ingresso della struttura non c'era alcun addetto destinato a fornire informazioni per cui, non sapendo, ho perso del tempo ad aspettare agli sportelli di prenotazione. Una visita che poteva essere semplice è diventata un'esperienza in cui ho perso molto tempo (a causa della mancanza di corrette informazioni) e molto frustrante per le incertezze che ho dovuto vivere.	Altra specialità	0
15/03/2024 11:06	Migliorare l'ingresso all'ospedale, la parte prima della accettazione. Non permettere a chi non ha diritto alle priorità di accedere all'accettazione con la prenotazione con la P di priorità. La fa anche chi non en ha diritto vanificando la prenotazione online anche di chi sceglie di prenotarsi per un orario molto presto: arrivano prendo la prenotazione con la P e "scavalcano" senza motivo e senza un ma da parte del personale tutti quanti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 11:56	grazie al dottore Co ngia.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
15/03/2024 11:21	Grazie	Otorinolaringoiatria	10
15/03/2024 11:02	complimenti, avere a che fare col vostro personale è stato un vero piacere	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 11:05	Grazie della cortesia	Endocrinologia	7
15/03/2024 11:23	Grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
15/03/2024 11:14	Grazie alla Dott.ssa Ibba per la Comunicazione e la professionalità	Reumatologia	9
15/03/2024 11:23	grazie di tutto..	Oculistica	9
15/03/2024 10:00	ematoma evidente post prelievo. tecnica brusca	Centro prelievi – Laboratorio analisi	3
15/03/2024 10:47	personalmente difficoltà ad ottenere una carrozzina. Grazie e buon lavoro	Terapia del dolore e cure palliative	10
15/03/2024 10:07	grazie per la cordialita e professionalità di tutto il personale medico e non	Ostetricia e ginecologia	10

15/03/2024 10:33	Qunado si va a pagare il ticket prima della visita, non si può passare dall'interno della struttra ma dall'esterno. Saluti.	Dermatologia	9
15/03/2024 09:14	grazie per aver messo a disposizione un medico che modifica le ricette	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
15/03/2024 09:15	siete tutti disponibili e gentili	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 09:01	migliorerai il sistema di acetazione tiket del San Giovanni	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 09:41	grazie	Diabetologia	8
15/03/2024 09:02	Grazie per la professionalità e la gentilezza della medicina nucleare del Policlinico	Medicina nucleare	10
15/03/2024 09:38	il personale medico è stato gentile, quello tecnico nel rapportarsi ai suoi stessi colleghi, no.	Neurologia	5
15/03/2024 09:13	Migliorare funzionalità sportello ticket	Ostetricia e ginecologia	9
15/03/2024 09:52	Entrare nella stanza della visita e trovare subito a destra il lettino con alla base la vaschetta piena di sangue delle visite precedenti non è certo il massimo. potrebbe essere studiata meglio la posizione degli arredi perché non garantisce le tranquillità e la privacy (durante la visita avevo paura entrasse qualche estraneo nella stanza) se il lettino fosse posizionato in fondo alla stanza rispetto all'ingresso, quindi vicino alla finestra (magari con una bella tenda coprente) secondo me sarebbe oltre che più accogliente anche più rispettoso della privacy.	Ostetricia e ginecologia	6
15/03/2024 09:00	diciamo che, se si migliora il tempo di attesa, che si rispetti l'orario dell'appuntamento, si può aspettare un quarto d'ora di ritardo, ci stà, ma quando inizia diventare un'ora/ora e mezza e più, allora diventa difficoltoso per il paziente con traumi.. comunque sia, GRAZIE per la buona volontà e la disponibilità.. buona giornata.	Ortopedia	5
15/03/2024 08:08	È stata una buona esperienza grazie all'accoglienza, alla cortesia e alla competenza	Centro cefalee	10
15/03/2024 08:35	più disponibilità negli ambulatori reumatologici,e da un anno che cerco un appuntamento e non c'è posto.... grazie	Altra specialità	10
15/03/2024 08:00	Fate attenzione al personale che effettua i prelievi. Uno in particolare molto maleducato e per niente disponibile a darmi una semplice informazione. stavo per andare via senza fare il prelievo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	3
15/03/2024 08:14	ringrazio tutti in particolare Claudia del laboratorio analisi, sempre gentile con me che ho paura, è molto paziente e mi mette completamente a mio agio. un ringraziamento a tutti sempre gentili e disponibili.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 08:32	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 08:27	Mi sono sentita una persona e nn un numero, grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 08:34	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 08:28	telefonicamente un giorno per avere una risposta	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7

15/03/2024 08:16	Suggerisco che venga migliorato il servizio prenotazioni al telefono. Si può arrivare a trascorrere ore in attesa di risposta perché dopo tre squilli la linea cade.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
15/03/2024 08:22	come ho già detto,mi trovo bene,ora devo fare day hospital e sarebbe bello ci fosse una struttura dove alloggiare vicino al presidio ,Grazie di tutto!!	Farmacologia clinica	10
15/03/2024 08:37	Grazie al dottor loddo ed al suo staff per la competenza professionalità e gentilezza profusa	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 08:04	grazie	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 08:30	Nessuno in particolare	Ostetricia e ginecologia	8
15/03/2024 08:24	grazie a tutti professionalità, umanità empatia	Allergologia e immunologia clinica	10
15/03/2024 08:46	personale perfetto, struttura inadeguata, sia ai pazienti sia a chi ci lavora	Radiologia	8
15/03/2024 08:09	a mio parere è necessario rivedere completamente l'accoglienza nell'ambulatorio il personale è scortese al limite della maleducazione e dal momento che sei un paziente quindi in sofferenza hai necessità di venire accolto almeno gentilmente	Cardiologia	6
15/03/2024 08:36	Grazie all'equipe di reumatologia che si distingue sempre per: professionalità, competenza e cortesia.	Reumatologia	10
15/03/2024 08:03	Ringrazio Dio che esistete.continue così che va bene.	Oculistica	10
15/03/2024 08:09	Tutto bene, attendiamo il buon risultato della terapia e la visita di controllo. Grazie	Dermatologia	9
15/03/2024 08:42	ringrazio la dottoressa Cotti e la sua assistente per la grande professionalità, la gentilezza e le premure	Odontostomatologia	9
15/03/2024 07:37	È necessario avere personale medico che ascolti il paziente. La mia visita è stata terribile, non tornerò una seconda volta.	Centro cefalee	4
15/03/2024 07:07	i tempi di attesa per chi sta male sono lunghissimi.	Centro cefalee	8
15/03/2024 07:07	grazie	Altra specialità	10
15/03/2024 07:27	tutto bene presso accettazione gastroenterologo piano terra	Altra specialità	10
15/03/2024 07:23	meno tempi di attesa per donne in gravidanza quando fanno i prelievi. grazie	Altra specialità	8
15/03/2024 07:30	nessun suggerimento	Altra specialità	7
15/03/2024 07:36	il suggerimento che vorrei condividere dopo aver fatto il prelievo ematico è l'assenza della segnaletica indicante la sala d'attesa dedicata all'interno del centro prelievi. stazionare nel corridoio esterno all'ufficio ticket in mezzo alle correnti d'aria che si creano all'ingresso del presidio non è molto salutare . il personale sanitario è molto professionale e gentilissimo. grazie	Altra specialità	6

15/03/2024 07:40	Faccio riferimento all' ultimo ingresso in struttura ospedaliera: San Giovanni di Dio. Al ticket , col codice prioritario, sarei dovuto passare prima di tanti altri invece mi son passati tutti davanti. la persona al ticket mi ha riferito che è problema che non dipende da loro, ma dal software. Aggiornatelo ! Inoltre in sala di attesa, sempre al ticket, non c'è neanche una sedia. Chi non può stare in piedi tutto il tempo di attesa cosa deve fare?	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
15/03/2024 07:57	ottimo servizio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 07:15	Grazie, si può migliorare	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 07:02	tutto bene grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 07:15	Grazie per l assistenza e la collaborazione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 07:03	L'unica pecca la guardia all' ingresso, poco propensa a dare una risposta ad un quesito posto. Per il resto nessuna lamentela.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 07:49	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
15/03/2024 07:29	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 07:33	un po di silenzio non farebbe male a nessuno	Diabetologia	9
15/03/2024 07:17	più personale sanitario, graziee	Diabetologia	10
15/03/2024 07:07	Ricordarsi sempre che si ha a che fare con le persone, di solito in una situazione di dolore, per cui suggerirei un po piu di attenzione verso il paziente, a livello umano, e sempre possibilmente con il sorriso o delle parole gentili.	Chirurgia colonproctologica	5
15/03/2024 07:05	ringrazio tutto il personale per la competenza, la disponibilita' e la gentilezza con cui accolgono e seguono i pazienti	Epatologia	10
15/03/2024 07:20	la visita con l'epatologa Paola Pisano è stata soddisfacente	Epatologia	8
15/03/2024 07:37	ringrazio i medici della ginecologia che finalmente dopo anni di sofferenza hanno dato un nome ai miei sintomi	Emergenze ostetrico ginecologiche	9
15/03/2024 07:03	Bisognerebbe migliorare il tempo di attesa tra orario che viene dato per l'appuntamento e la visita.	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 07:45	Grazie	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 07:08	Essere più chiari su dove trovare ambulatori e ascensori, in quanto soprattutto al piano terra è un labirinto e si rischia di perder tempo per orientarsi..	Ostetricia e ginecologia	8
15/03/2024 07:21	Gentilissimi e molto professionali! Ho solo avuto difficiolta a raggiungere il giusto blocco, non sapendo dove si trovasse, essendomi recata li per la prima volta. Per il resto tutto perfetto!	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 07:36	Ambulatorio di ortopedia ,medico e personale gentile e disponibile, grazie	Ortopedia	7
15/03/2024 07:48	competenti,preparati,cordiali disponibili, grazie	Ortopedia	7

15/03/2024 07:47	grazie	Endocrinologia	9
15/03/2024 07:08	sono stata benissimo con chi mi ha visitato .professionali e gentilissimi	Endocrinologia	10
15/03/2024 07:06	Si sono veramente presi cura di me. Grazie	Chirurgia senologica	10
15/03/2024 07:14	grazie al dr. serra e a tutto lo staff	Allergologia e immunologia clinica	10
15/03/2024 07:18	Un'esperienza molto positiva. Tutti gli operatori sono stati professionali e cortesi. Grazie a tutti!	Allergologia e immunologia clinica	10
15/03/2024 07:51	Grazie per la gentilezza	Radiologia	8
15/03/2024 07:12	Personale medico gentile e competente ma è necessario ridurre assolutamente i tempi di attesa per le prenotazioni. Grazie	Radiologia	8
15/03/2024 07:57	Grazie per la vostra disponibilità e gentilezza.	Radiologia	10
15/03/2024 07:22	Grazie particolare a Dr Biddau	Cardiologia	10
15/03/2024 07:30	Grazie, l'ambulatorio di cardiologia e controllo PM, gentili ed efficienti.	Cardiologia	10
15/03/2024 07:09	il confort nelle attese visto che siamo quasi tutti anziani	Oculistica	9
15/03/2024 07:27	I medici sono stati presenti e cortesi nei confronti di una persona fragile. il tempo d attesa troppo lungo qualcuno del personale poco empatico e molto scortese	Oculistica	2
15/03/2024 07:19	piu' umanita'	Oculistica	0
15/03/2024 07:01	Grazie per la vostra competenza e gentilezza ma purtroppo il tempo di attesa è stato lunghissimo (2 ore) bisogna correggere questo inconveniente.	Gastroenterologia Blocco C	10
15/03/2024 07:26	visita approfondita e accurata, tempi di attesa normali medico e staff gentile ed esaurivo.	Dermatologia	10
15/03/2024 07:57	alta professionalità e gentilezza.	Dermatologia	10
15/03/2024 07:12	grazie	Dermatologia	10
15/03/2024 06:39	forse gestire gli appuntamenti cup, separatamente, si eviterebbe l accumulo di persone , e attendere tanto chi invece deve fare visita, o prelievo , non so, se aiuterebbe, tempo fa era così, Devo dire che ci sono tanti impiegati, agli sportelli, va bene. aiutano gli agenti di servizio all'ingresso ,dando indicazioni . grazie	Altra specialità	8
15/03/2024 06:10	grazie per la proffesionalita	Altra specialità	10
15/03/2024 06:21	il servizio prenotazione per esami è super efficiente	Altra specialità	9
15/03/2024 06:02	Le liste d attesa tr lunghe.	Altra specialità	8
15/03/2024 06:42	dovrei trovare la dottoressa che mi teneva in cura ed è scappata ... non si trova più e quelli del ticket non riescono nemmeno a prendermi un appuntamento con lei ... Parlasi della dott.ssa Melis Marta Neurologa	Altra specialità	0
15/03/2024 06:03	ottimo reparto	Altra specialità	10
15/03/2024 06:28	il personale dell'ufficio ticket mi ha dato informazioni discordanti rispetto all'accoglienza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8

15/03/2024 06:11	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:04	buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:02	Grazie per la vostra puntualita e professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:01	per la prenotazione dei prelievi sarebbe meglio avere a disposizione l'intero mese anziche' la sola settimana.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 06:08	Tutto perfetto, l'unico aspetto che ritengo utile segnalare è che 11 giorno per la consegna del referto mi sembrano troppi.. per il resto ringrazio per la facilità di accesso, la velocità della procedura e la professionalità e gentilezza del personale sanitario	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 06:03	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/03/2024 06:55	Salve,che finiscano i tempi lunghi per poter fare le visite, perché non è possibile aspettare mesi, che la sanità sarda torni come era prima.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
15/03/2024 06:47	complimenti per la gentilezza e la professionalità .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 06:05	tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/03/2024 06:58	grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:10	tenere aggiornato il sito, specie per quanto riguarda i numeri telefonici	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:26	Buongiorno, voglio ringraziarvi per la chiarezza delle informazioni, il personale è preparato e pronto a rispondere a qualsiasi domanda, buona giornata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:50	la prenotazione online è perfetta, tempi di attesa praticamente nulli, bene così.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:04	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:53	grazie per la competenza e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:14	maggior confort nell'attesa della chiamata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/03/2024 06:14	Avrei poco da suggerire dopo aver visto la vostra organizzazione validissima. Grazie per tutto questo!!!	Diabetologia	10
15/03/2024 06:55	Bisognerebbe migliorare i tempi d'attesa che sono troppo lunghi.Il mio ringraziamento và a tutto il personale medico e paramedico dell'ospedale policlinico di monserrato	Otorinolaringoiatria	10
15/03/2024 06:02	Sono stata davvero fortunata ad essere curata in questa struttura,grazie di cuore,in modo particolare al prof.Filippo Carta.	Otorinolaringoiatria	10
15/03/2024 06:40	Grazie per tutto	Otorinolaringoiatria	10

15/03/2024 06:11	dovreste dare più chiarezza riguardo alle diagnosi dei pazienti.i citofoni x sapere di qualche parente all'interno funzionano raramente.	Chirurgia plastica e microchirurgia	4
15/03/2024 06:12	fate in modo di diminuire i tempi di attesa per la prenotazione grazie	Medicina nucleare	7
15/03/2024 06:11	più disponibilità e gentilezza tra il personale in generale.	Chirurgia colonproctologica	4
15/03/2024 06:03	Ringrazio l'ospedale e gli addetti, in particolare la dottoressa Maria Conti e i suoi collaboratori che programmano le mie visite con 6 mesi di anticipo, compresa l'effettuazione tempestiva delle analisi. Grazie a loro la mia salute va molto bene. Per tutti questi motivi sono molto soddisfatto della struttura ospedaliera e di chi ci lavora. Grazie, Piero Aldo Liori	Epatologia	10
15/03/2024 06:15	personale qualificato, gentile, le ostetriche molto premurose, i medici qualificati, comprese le infermiere e le signore delle pulizie, tutti al top	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
15/03/2024 06:18	grazie	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 06:26	ringrazio le dott cordiali e sorridenti	Ostetricia e ginecologia	10
15/03/2024 06:33	Grazie	Ortopedia	10
15/03/2024 06:58	ringrazio tutti i miei specialisti.. mentre ribadisco che dovrebbe esserci uno sporellio dedicato solo al cup...	Endoscopia digestiva operativa	8
15/03/2024 06:39	Vedo molti miglioramenti negli ultimi anni. Ora dovrà meglio essere sistematizzata la nuova gestione dei turni per i prelievi. Inoltre dovrebbero essere ridotti di molto i tempi per la prenotazione delle visite e di attesa in loco, capita spesso che si entri con notevole ritardo anche la mattina presto. Nel complesso tutto molto buono, i miglioramenti si vedono eccome. Buon lavoro	Endocrinologia	9
15/03/2024 06:01	grazie per la serietà e disponibilità	Endocrinologia	10
15/03/2024 06:03	grazie per tutto	Endocrinologia	10
15/03/2024 06:03	ospedale efficiente sono una paziente della dottoressa baghino e da anni che vado a visita da lei mi trovo molto bene molto cordiale e preparata	Endocrinologia	10
15/03/2024 06:57	ringrazio tutto il personale medico e paramedico della clinica oculistica San Giovanni (ospedale civile C.A)	Farmacia	8
15/03/2024 06:31	Grazie per la competenza e per la gentilezza!	Emostasi e trombosi	8
15/03/2024 06:03	grazie	Chirurgia senologica	10
15/03/2024 06:02	educazione e rispetto degli orari	Allergologia e immunologia clinica	9
15/03/2024 06:01	personale medico e operatori sanitari gentili e competenti	Allergologia e immunologia clinica	8
15/03/2024 06:04	appuntamento fissato prima di appuntamento con allergologo a pagamento talmente soddisfatta che ho disdetto la visita a pagamento	Allergologia e immunologia clinica	10
15/03/2024 06:02	grazie per la professionalità di tutti gli operatori	Radiologia	10
15/03/2024 06:15	grazie	Radiologia	10

15/03/2024 06:10	non so cosa suggerire, ognuno di noi la vede in modo diverso, ringraziare chi mi assiste in modo gentile che molte volte lo fanno a volte succede il contrario,.	Cardiologia	7
15/03/2024 06:13	più attenzione alla privacy. Quando i pazienti arrivavano, nel momento in cui avvisavano fornivano i loro dati davanti a tutti. non c'è stata neppure privacy durante i prelievi del sangue, eseguiti a porte aperte e con più pazzenti nella stessa stanza (senza elementi di separazione)	Cardiologia	10
15/03/2024 06:52	Grazie	Cardiologia	7
15/03/2024 06:11	ringrazio il personale medico, paramedico e amministrativo per la loro professionalità e gentilezza.	Reumatologia	10
15/03/2024 06:09	Grazie	Reumatologia	10
15/03/2024 06:03	Essendo stato diagnosticato fuori Sardegna e preso in carico nel vostro centro ospedaliero per gestire e fare la terapia, personalmente non ho nulla da dire. Tutto bene !	Reumatologia	10
15/03/2024 06:28	Grazie di cuore in particolare alla dott.ssa Frongia per la sua disponibilità, gentilezza, professionalità!!!	Oculistica	10
15/03/2024 06:23	grazie per dedizione e professionalita ,grazie per esserci .	Oculistica	10
15/03/2024 06:28	ringrazio le infermiere i medici ed il prof. Giannaccare per gentilezza cortesia e chiarezza. L'unico neo sono i lunghi tempi di attesa malgrado l'appuntamento in sala d'attesa sebbene comprenda il numero elevato di pazienti ed il carico di lavoro enorme per tutti i medici.	Oculistica	10
15/03/2024 06:11	grazie per la gentilezza e per per saper ascoltare le persone senza considerarle semplici numeri	Medicina interna	8
15/03/2024 06:04	un ringraziamento per essere stati gentili, professionali e competenti..il suggerimento è quello di limitare i tempi di attesa □	Gastroenterologia Blocco C	8
15/03/2024 06:21	Grazie	Ambulatorio pacemaker	10
15/03/2024 06:10	Buon lavoro Grazie	Dermatologia	6
15/03/2024 06:21	grazie	Dermatologia	10
15/03/2024 06:02	non si può aspettare un anno o giù di lì per prenotare una visita di controllo. Un paziente potrebbe essere accolto da un'altra struttura pubblica: la cimiteriale.	Dermatologia	6
15/03/2024 06:29	tempi di attesa lunghissimi per prenotare la visita, struttura vecchia, al pagamento ticket dovrebbero accettare anche la ricetta elettronica, non solo quella cartacea. Gli accompagnatori dei pazienti dovrebbero avere una saletta riservata e non stare all'aperto ottima la visita fatta dai medici. personale gentile.	Dermatologia	6
15/03/2024 06:05	grazie	Dermatologia	10
15/03/2024 06:05	grazie	Dermatologia	10
15/03/2024 06:05	grazie	Dermatologia	10

15/03/2024 06:37	Clinica Dermatologica San Giovanni di Dio: i locali sono vecchi, andrebbero risistemati. Il personale dell'accoglienza ed infermieristico sono stati gentili e professionali. Il medico ha dimostrato poca empatia nei confronti di un paziente anziano di 81 anni.	Dermatologia	5
15/03/2024 06:37	va bene così.	Dermatologia	10
15/03/2024 06:47	Purtroppo la Sanità pubblica ha grosse difficoltà e nonostante questo la vs struttura funziona benissimo. Grazie	Dermatologia	10
15/03/2024 06:08	grazie di cuore	Odontostomatologia	10
15/03/2024 06:20	l'appuntamento era alle 10,30 e sono stata visitata dopo le 12,30, i medici e le infermiere sono empatici e professionali, grazie per quello che fate, vi dobbiamo molto.	Chirurgia d'Urgenza	7
15/03/2024 06:01	Il medico che mi ha visitato è stato molto professionale e competente (anche la collaboratrice). Mi ha inoltre precisato che per eventuali necessità posso richiamare loro e far riferimento alla visita appena fatta.	Risposte non segmentate	10
14/03/2024 20:15	Alcuni operatori arroganti e scortesi, altri non sono preparati all'assistenza al paziente, non sanno dare spiegazioni. Anche in presenza di persone fragili poca empatia e nessuna precedenza.	Cardiologia	2
14/03/2024 15:14	ringrazio il reparto di endocrinologia in particolare dott. Alessandro Oppo medico scrupoloso e umano nello stesso tempo, lo ringrazio per come sta seguendo mio figlio nel suo percorso	Endocrinologia	10
13/03/2024 10:50	grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
13/03/2024 08:30	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
13/03/2024 08:33	non so dare suggerimenti ma ringrazio sinceramente per l'assistenza	Medicina nucleare	10
12/03/2024 14:56	mi piacerebbe sapere a quale numero di telefono rivolgermi in caso di necessità	Ambulatorio pacemaker	10
12/03/2024 09:00	Ho avuto grosse difficoltà per ottenere l'appuntamento. Ho telefonato infinite volte trovando sempre la linea occupata. Qualcuno mi ha suggerito di usare l'app FilaVia e l'ho scaricata; le spiegazioni erano complesse ma alla fine ho preso appuntamento lo stesso e mi sono apparsi data (scelta da me) e orario con tik di conferma. Allo sportello ticket del Policlinico di Monserrato però non risultava niente. Per fortuna l'impiegata è stata meravigliosamente disponibile e gentile ed ha predisposto affinché mio marito potesse fare i prelievi. Inoltre un medico preposto ci ha rifatto le impegnative per gli esami che il nostro medico di base ha completamente sbagliato. Il problema degli appuntamenti deve essere risolto, noi in età non più giovane dobbiamo poter accedere alle visite mediche senza ansie e agitazione causate dalle difficoltà che incontriamo per accedere alle visite. Ringrazio tanto lo staff del Policlinico Duilio Casula di Monserrato che ci ha aiutato.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
11/03/2024 18:46	Ottima organizzazione, in 45 minuti ho fatto accettazione e prelievo del sangue. Ottimo servizio. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

11/03/2024 18:08	Grazie mille	Gastroenterologia Blocco C	9
11/03/2024 16:56	migliorare con un maggiore numero di addetti il servizio Ticket	Dermatologia	8
11/03/2024 14:33	Non ho dato il massimo a tutto perché prenoto con l'app filavia e non riesco mai a prenotare presto la mattina, inoltre il range di prenotazione è troppo corto. Sarebbe preferibile poter prenotare con visualizzazione di almeno un mese in modo da avere dei giorni completi anche degli spazi in prima mattina.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 13:04	Una volta che si è pagato il ticket, renderei automatica la chiamata per il prelievo con il codice assegnato, onde evitare infiltrazione dei soliti furbi e dei privilegiati che bypassato sistematicamente la fila con ritardi minimi di mezz'ora dall'orario scelto, grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 13:48	Un ringraziamento al personale edico e paramedico per la loro professionalità e gentilezza	Gastroenterologia Blocco C	10
11/03/2024 12:50	Il medico si è rivelato preparato e molto competente, ma soprattutto, vista la visita non proprio 'simpatica', molto professionale..	Chirurgia colonproctologica	10
11/03/2024 11:23	abbiamo fatto un day hospital pediatrico. tempi d'attesa in radiologia lunghissimi, si dava precedenza ai pazienti esterni. medico e personale però molto gentili. da radiologia siamo saliti in cardiologia pediatrica. lì pessimi, molto scortesi e poi il cardiologo ha litigato con il pediatra al telefono in nostra presenza, davvero poco professionale	Radiologia	5
11/03/2024 11:21	servizio ottimo, nessun'indicazione e segnaletica all'interno della struttura, negativissimo la chiusura per pagamento ticket ore 12,00 - appuntamento ore 13, -allucinante percorrere il tragitto e scale PER raggiungere l'ufficio ticket, ho rischiato di cadere lungo il percorso	Cardiologia	9
11/03/2024 10:18	Un grazie infinito a tutto il personale dell'endocrinologia a partire innanzitutto dalle infermiere, pronte a venirmi incontro in un periodo particolare della mia vita e per il mio problema di salute. E poi un grazie speciale alla dottoressa Baghino, sempre pronta a tendere la mano a tutti, molto paziente e sempre disponibile. Comunicazione efficace, empatia, professionalità e competenza sono tratti che la distinguono.	Endocrinologia	10
11/03/2024 09:14	ringrazio per il servizio ricevuto, perfetto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 08:37	grazie mille	Altra specialità	10
11/03/2024 08:21	Grazie al personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
11/03/2024 08:35	grazie per la gentilezza e la grande professionalità!	Medicina nucleare	10
11/03/2024 08:03	grazie	Epatologia	10
11/03/2024 08:21	Ringrazio tutto lo staff del reparto di reumatologia per la loro gentilezza e professionalità. L'unico suggerimento è la carenza di parcheggi per disabili.	Reumatologia	10
11/03/2024 08:04	Cambiate incarico alla dottoressa Gherardini. Applica la sua idea di malattie rare all'apparato visivo, del tutto personale, creando, di fatto, disparità di trattamento tra le diverse regioni italiane. Inoltre, è molto dubbia la sua personale interpretazione della normativa vigente in materia di malattie rare.	Oculistica	0

11/03/2024 08:21	Ringrazio davvero per la gentilezza e professionalità del reparto di dermatologia. Per tre anni mi hanno detto che la mia cute aveva solo smagliature, ma la Dott.ssa Conti e i suoi colleghi (che ringrazio tanto) hanno probabilmente dato un nome al mio problema cutaneo. grazie mille	Dermatologia	10
11/03/2024 07:09	è stato semplice accedere alla struttura.. tempi brevi per il prelievo personale molto gentile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 07:29	ringrazio di cuore la dottoressa Olivo per la pazienza,la competenza e l'empatia dimostrata.	Radiologia	10
11/03/2024 07:51	ringrazio la dottoressa, e inferniera	Chirurgia vascolare	9
11/03/2024 06:02	tutti molto gentili e professionali grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 06:02	vi suggerisco di abbreviare i tempi del referto che sono troppo lunghi, anche per analisi molto semplici.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
11/03/2024 06:51	mi son trovato a mio agio grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 06:01	grazie mille per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 06:09	Personale gentilissimo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 06:18	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/03/2024 06:26	grazie a tutte per l'accoglienza ,l'interesse e la professionalità	Centro obesità	10
11/03/2024 06:01	ridurre i tempi d'attesa tra pagamento ticket e visita agli ambulatori.	Endocrinologia	10
11/03/2024 06:57	assumere piu personale sia medico ma soprattutto infermieristico e oss	Endocrinologia	10
10/03/2024 20:28	In questo specifico caso non ho nulla da segnalare	Allergologia e immunologia clinica	9
09/03/2024 20:47	Ospedale San Giovanni di Dio. Attese lunghissime per pagare il ticket in ambiente piccolo, affollato, con una unica sedia a disposizione di chi stende il proprio turno. Rischio contagi e disagi enormi per soprattutto per anziani e sofferenti. tre vole negli ultimi mesi, sitszione invariata	Audiofoniatria	7
09/03/2024 19:22	Grazie	Centro del sonno	10
09/03/2024 19:49	grazie	Oculistica	10
09/03/2024 15:20	Grazie sono stata bene	Chirurgia d'Urgenza	9
09/03/2024 10:01	grazie mille,tutto bene	Reumatologia	10
09/03/2024 09:39	Professionalità e efficienza!	Altra specialità	10
09/03/2024 09:19	Puntuali, meticolosi e competenti.	Radiologia	10
09/03/2024 08:39	ringrazio il personale medico e non per la disponibilità e cortesia oltre che per la professionalità	Dermatologia	10
09/03/2024 07:36	le prenotazioni al cup sono molto posticipate ma non so se il problema sia vostro	Epatologia	8

09/03/2024 07:30	Nonostante dopo il mio intervento fossi ancora in dimissione protetta, non mi è stata garantita la visita di controllo che ho dovuto prenotare autonomamente e pagare. Le informazioni sulla localizzazione dell'ambulatorio erano inesistenti, e quelle datemi dal personale erano errate. Dopo averlo trovato, ho dovuto aspettare più di un'ora per la visita nell'indifferenza generale di chi passava. Fortunatamente il medico è stato bravissimo, competente, rispettoso e gentile.	Ostetricia e ginecologia	7
09/03/2024 07:56	Grazie	Endocrinologia	8
09/03/2024 06:03	vorrei segnalare il comportamento dell'addetto all'ingresso del laboratorio analisi che impedisce la sosta nello spazio riservato ai possessori del contrassegno invalidi, asserendo che servono solo per "cartico e scarico" dei pazienti, neanche fossimo all'aeroporto. il giorno 6/3 , ore 8,30, ho avuto una antipatica discussione con lo stesso in quanto pretendeva di farmi sostare solo per scendere e poi farmi rivenire a prendere. ho specificato di essere invalido al 100% con accompagnamento (non certo per fare passeggiate al Poetto) e con fibrosi polmonare in atto e quindi senza senso la richiesta di farmi "scaricare" e poi rivenire a prendermi. fatto mai accaduto in 8 anni e quindi ritengo sia una sua decisione personale, oltretutto presa in maniera arrogante e provocatoria, che ritengo debba essere presa in seria considerazione dalla Direzione Sanitaria. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/03/2024 06:47	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
09/03/2024 03:46	Grazie mille, ci avete fatto stare benissimo	Ostetricia e ginecologia	10
09/03/2024 00:36	Dovendo ripetere periodicamente prelievi ed esami ed avendo io le vene fragili e/introvabili, sarebbe bene avere sempre gli aghi più sottili	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 21:41	finora tra prelievi e consultazione medica e una tac, ottimo in tutto. Grazie dottoressa Balestrieri &staff	Epatologia	10
08/03/2024 21:18	Posti a sedere in corsia durante l'attesa. Tempi degli appuntamenti più brevi. Una lode e un ringraziamento al personale medico e agli assistenti che sono stati molto bravi, gentili, della massima professionalità e competenza.	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 20:00	Anche i pazienti devono collaborare sia con i medici e con i collaboratori, rispetto x entrambi,le liste d'attesa da migliorare nel far svolgere le ore che i medici hanno a disposizione..allungare ore di ambulatorio e da utilizzare anche il sabato almeno mezza giornata, ha disposizione per qualsiasi consiglio..Grazie	Reumatologia	8
08/03/2024 19:07	Ringrazio i medici e tutto il personale per la professionalità e gentilezza ricevuta	Reumatologia	9
08/03/2024 18:24	essere più puntuali con gli appuntamenti	Diabetologia	7
08/03/2024 18:17	ringrazio il tutto il personale	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 18:13	posso solo dire di essermi trovata benissimo...personale molto gentile ed efficiente	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 18:24	Bisognerebbe fare in modo che si possa pagare il ticket in tempi rsgionevoli	Oculistica	10

08/03/2024 17:25	tutto positivo, grazie.	Reumatologia	10
08/03/2024 17:31	grazie	Oculistica	9
08/03/2024 16:45	si potrebbe mettere un tabellone ad altezza "occhi" nella sala tiket per chi e' cecato ? non sempre si sente bene il numero utente chiamato. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 16:11	grande serietà	Allergologia e immunologia clinica	9
08/03/2024 16:27	grazie mille siete stati gentilissimi	Chirurgia generale polispecialistica	10
08/03/2024 16:51	Organizzare meglio gli appuntamenti. Il tempi di attesa per fare la visita e troppo. Riconosco comunque, che oculistica è migliorato molto. Prima era un caos insostenibile e i medici non ti visitavano, l'unico contatto era con gli specializzandi. Adesso questo mi sembra migliorato	Oculistica	9
08/03/2024 16:18	grazie	Ambulatorio pacemaker	9
08/03/2024 16:10	Purtroppo la più grossa carenza è data dell'enorme difficoltà a prendere un appuntamento e dai lunghi tempi di attesa. Il personale, è gentile e professionale.	Dermatologia	6
08/03/2024 15:34	tempi meno biblici quando si prenora col cup	Centro del sonno	9
08/03/2024 15:39	tutto ben organizzato	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 15:33	maggiore chiarezza nella segnaletica interna	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 15:54	ottima facilità di prenotazione tramite la app. Tempi assolutamente rispettati. Nell'ingresso dell'ospedale mancano indicazioni esposte, ma 2 gentili operatori mi hanno indirizzato nel giusto modo. Ottimo setvizio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 15:17	efficienza e serietà del personale ,meno disponibile il personale agli sportelli accettazione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
08/03/2024 15:32	celerità al pronto soccorso	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 15:01	grazie.	Terapia del dolore e cure palliative	8
08/03/2024 15:41	Auguro che tutti i medici possano poter lavorare nel miglior modo possibile	Anatomia patologica	9
08/03/2024 15:17	grazie	Epatologia	10
08/03/2024 15:36	Per il momento grazie, professionalità e competenza!	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 15:40	I medici sono molto bravi, competenti, gentili e disponibili. Il problema è il Cup Web che è contorto, fatto male, e poco user friendly. Inoltre i tempi dal momento in cui si fissa l'appuntamento e l'appuntamento stesso sono lunghissimi. Senza contare che alcuni esami si devono fare in un periodo preciso del ciclo mestruale che non si può prevedere 6 mesi prima	Ostetricia e ginecologia	8

08/03/2024 15:26	meno pc:ascoltate di piu i pazienti i loro disagi e sopra tutto le loro paure.	Allergologia e immunologia clinica	8
08/03/2024 15:47	Ringrazio il personale sia del cup sia dove fanno i prelievi, tutti molto gentili. Su nel reparto immunologia, uguale, sono davvero molto bravi. Se posso dare un piccolo consiglio nei bagni manca un gancio x appendere borsa o la giacca o una qualsiasi cosa abbiamo in mano. Grazie x il servizio davvero buono.	Allergologia e immunologia clinica	9
08/03/2024 15:16	Il giorno 6 marzo su tre bagni esistenti nel corridoio radiologia neanche uno era funzionante.	Radiologia	8
08/03/2024 15:20	sono stato valutato dal Dr. Gianfranco De Candia, mi sono trovato a mio agio,ottima professionalita' e competenza	Cardiologia	10
08/03/2024 15:08	vista da Dott Garau: grazie mille, estremamente professionale	Reumatologia	10
08/03/2024 15:55	Il mio ringraziamento va in particolare al reumatologo Dott. Luigi Demontis, in primis per la sua empatia, simpatia e disponibilità. vorrei inoltre sottolineare la sua chiarezza e atteggiamento impeccabile nell'espore la diagnosi, le possibili conseguenze e il proprio parere medico, mettendo contemporaneamente il paziente a proprio agio.	Reumatologia	10
08/03/2024 15:15	Grazie per la disponibilità	Oculistica	10
08/03/2024 15:21	quando i tirocinanti giustamente assistono alla visita di un paziente w chi non interessa e bene che stia fuori a chiaccherare o usare impropriamente il telefono perché distraggono paziente e soprattutto chi visita e chi è presente in quel momento per imparare , concentrarsi su quello che stanno in quelmento assimilando per diventare ottimi dittori. Grazie	Oculistica	9
08/03/2024 15:13	togliere la muffa alle pareti	Dermatologia	10
08/03/2024 14:02	Mi sono torvato benissimo! segnalo il fatto di mettere dei cartelli piu visibili alle persone, von le infcazioni. perche sono troppo piccole le scritte !	Altra specialità	8
08/03/2024 14:13	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 14:48	ringrazio per la gentilezza dimostrata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
08/03/2024 14:11	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
08/03/2024 14:13	risistemare intonaci	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 14:45	troppo rumore . non si sentiva il messaggio del ilavia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 14:42	Migliorare il coordinamento e la comunicazione tra le diverse articolazioni di uno stesso reparto o servizio. Per quanto riguarda il personale medico e infermieristico posso solo esprimere riconoscenza per la disponibilità, l'attenzione e la sensibilità, oltre che per la competenza, dimostrate anche in occasione di un mio recente ricovero.	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 14:22	tempi di attesa per prenotare al cup troppo lunghi	Endocrinologia	10
08/03/2024 14:36	migliorare i tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione	Geriatrica	7

08/03/2024 14:44	grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
08/03/2024 14:04	Più puntualità.	Radiologia	8
08/03/2024 14:39	grazie per l'attenzione che ho ricevuto	Radiologia	10
08/03/2024 14:06	Ringrazio di cuore la Dr.ssa Ibba della Reumatologia.	Reumatologia	8
08/03/2024 14:18	per gentilezza e disponibilità a risolvere le problematiche	Gastroenterologia Blocco C	10
08/03/2024 14:17	Dott. Ssa Brunella bravissima e anche gli specializzandi Pierpaolo e Giulia	Dermatologia	10
08/03/2024 14:44	grazie	Dermatologia	7
08/03/2024 14:08	Ringrazio vivamente la dott.ssa Ferreli che mi ha seguito	Dermatologia	10
08/03/2024 14:43	grazie , soddisfatto della gentilezza trovata nel gruppo medici e infermieri che ci hanno accolto grazie.	Dermatologia	8
08/03/2024 13:49	sarebbe più comodo se il centro Psoriasi fosse trasferito a Monserrato	Centro psoriasi	10
08/03/2024 13:11	grazie	Altra specialità	10
08/03/2024 13:09	indisponibilità di sedute per la sosta degli anziani, sia in sala di attesa agli ambulatori che per L'accettazione segnaletica inesistente medici che in fase di visita ti danno una pacca sulla spalla davanti a un evidente problema che ti trascini da sei mesi, e ti dicono che non hai nulla ed in caso tornare tra due mesi. bella sanità in Sardegna, complimenti!	Altra specialità	0
08/03/2024 13:31	suete tutti molto disponibili	Altra specialità	8
08/03/2024 13:55	Grazie alla prof.ssa Anna Maria Fulghesu e il suo staff per la professionalità e gentilezza	Altra specialità	10
08/03/2024 13:37	l'unico appunto che posso fare è nella "poca" chiarezza della segnalitica, nel senso che gli ambulatori di oncologia hanno delle indicazioni diverse rispetto a dove poi è avvenuta la visita	Altra specialità	10
08/03/2024 13:32	Grazie	Altra specialità	10
08/03/2024 13:34	Personale professionale, sorridente e accogliente.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 13:31	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:35	Buon pomeriggio... Potreste predisporre una sala d'attesa per il pagamento del Ticket riscaldata e non davanti ad un ingresso che rimane sempre aperto..la mattina c'è freddo. Grazie per l'attenzione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:33	Un grazie alla dottoressa gentilissima che ha effettuato il prelievo, che è stato totalmente indolore.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

08/03/2024 13:46	non ho nulla da suggerire	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 13:33	l'utilizzo della app Filavia è stato fondamentale, grazie anche al personale, gentile e disponibile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 13:33	Grazie per quello che fate.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:39	se ci si reca senza appuntamento sull'app non si capisce che voce devi scegliere per poter prendere il numero per pagare il ticket e poi fare i prelievi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:34	l'ufficio ticket andava meglio dove era anni fa a sinistra dell'entrata principale nell'attuale manca lo spazio per l'attesa si è costretti a stare in piedi in mezzo alle correnti d'aria dietro la porta che si apre e si chiude in continuazione, mancano i cartelli, tutto sembra molto provvisorio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:34	vi ringrazio tantissimo per la gentilezza e professionalità chirurgica plastica e oncologia e il reparto prelievi bravissimi grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 13:31	Siccome penso che non sia tutto scontato, semplicemente grazie.	Diabetologia	
08/03/2024 13:43	grazie per la vostra attenzione al paziente, con mia madre e i suoi problemi abbiamo avuto molta comprensione	Otorinolaringoiatria	10
08/03/2024 13:28	grazie per la vostra attenzione e professionalità.	Epatologia	10
08/03/2024 13:39	ringrazio tutto il reparto ostetricia e neonatale	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 13:32	grazie!!	Audiofoniatria	8
08/03/2024 13:35	Sarebbe meglio che ci fossero più sportelli per il cup	Endocrinologia	10
08/03/2024 13:33	grazie	Endocrinologia	10
08/03/2024 13:35	Vengo seguita nell'ambulatorio di endocrinologia già da diversi anni e mi sono sempre trovata bene grazie	Endocrinologia	8
08/03/2024 13:46	Pienamente soddisfatta della visita per il tempo dedicatomi dal medico, la disponibilità nell'ascoltarmi e rispondere ai miei dubbi e domande. Malissimo il servizio di prenotazione, 1 ora di attesa prima di poter parlare con l'operatore, dovrei fare un controllo tra 6 mesi (settembre 2024) il primo disponibile è tra più di un anno (giugno 2025!!)	Endocrinologia	8
08/03/2024 13:42	è molto difficile prenotare le visite in intramoenia perché il numero indicato è costantemente occupato, realizzate sistemi alternativi, es.mail o whatsapp, grazie	Endocrinologia	10
08/03/2024 13:39	Grazie	Allergologia e immunologia clinica	8
08/03/2024 13:50	ringrazio per il lavoro	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 13:48	in reparto lungo il corridoio c'è un catino perché piove dentro insomma un po' abbandonato ...	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 13:39	infermiere e dottoresse disponibili e gentili. in pochi reparti/ospedali ho assistito a tanta premura e gentilezza.	Allergologia e immunologia clinica	10

08/03/2024 13:33	x me va tutto bene	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 13:44	Grazie della disponibilità e della gentilezza	Radiologia	10
08/03/2024 13:45	pensavo che per la risonanza magnetica ci volesse meno tempo ad avere i referti	Radiologia	7
08/03/2024 13:41	Reparto di radiologia pediatrica. Grazie per la professionalità, l'amorevolezza, la pazienza con i neonati e la chiarezza nel spiegare i referti della visita.	Radiologia	10
08/03/2024 13:41	ringrazio il reparto reumatologia	Reumatologia	10
08/03/2024 13:49	dovreste avere disponibilità per visite non a pagamento, io ho fatto la visita subito perché sono stata visitata in intramoenia.... dottoressa gentilissima, visita perfetta...	Reumatologia	7
08/03/2024 13:42	ringrazio il personale infermieristico dell'accettazione	Oculistica	10
08/03/2024 13:33	Grazie a Dott. Cuccu per l'attenzione e la professionalità dimostrata ormai da 4 anni nei confronti della mia bambina. Grazie a lui non dobbiamo piu recarci a Rome per gli accertamenti che mia figlia deve effettuare ogni anno.	Oculistica	9
08/03/2024 13:48	Complimenti a tutta l'equipe	Gastroenterologia Blocco C	10
08/03/2024 13:46	tutto bene	Gastroenterologia Blocco C	10
08/03/2024 13:35	grazie	Dermatologia	8
08/03/2024 13:35	l'ufficio ticket rimane decentrato rispetto agli ambulatori e le lunghe code rischiamo di far tardare il paziente	Dermatologia	6
08/03/2024 13:42	velocizzare le prestazioni delle visite. troppi mesi	Dermatologia	10
08/03/2024 13:36	Un grazie per la competenza e professionalità	Dermatologia	8
08/03/2024 13:48	per la mia esperienza , ho prenotato due giorni prima e sono stato visitato con la richiesta di anticipare la visita di una mezz'ora abbondante " per me ok ", però puo essere che per quale strana triangolazione si andato tutto per il meglio. comunque io in due giorni ho fatto una visita chirurgica grnerale ed ho pagato un ticket di circa venti euro , non sempre mi è andata cosi bene ,in altre strutture o situazioni patologiche. geazie per ora e se siete sempre cosi efficienti complimet per l'impegno e i risultati che ottiene . Andrea Zanda	Chirurgia d'Urgenza	9
08/03/2024 13:34	Frequento il Policlinico da quasi dieci anni. I medici, dei vari reparti, sono tutti ottimi professionisti. La struttura è un punto di riferimento per tutta la Sardegna. Segnalo che sono almeno due anni che il bagno delle donne dell'androne, al primo piano, è fuori servizio e perennemente poco pulito. È un servizio utilizzato giornalmente da centinaia di persone, andrebbe manutentato e tenuto pulito.	Risposte non segmentate	
08/03/2024 12:07	L'ospedale San Giovanni di Dio va completamente ristrutturato e dedicato solo a pazienti residenti a Cagliari.	Terapia del dolore e cure palliative	5
08/03/2024 12:17	ho trovato tutto professionali	Anatomia patologica	8
08/03/2024 12:49	ristrutturare i servizi igienici grazie	Epatologia	10

08/03/2024 12:52	grazie alla fisiatra e alle persone che lavorano con lei	Ambulatorio pacemaker	10
08/03/2024 11:14	Raro esempio di efficienza sanitaria	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 11:44	grazie per la vostra professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 11:03	Grazie per la cortesia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 11:36	personale gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
08/03/2024 11:49	grazie gentilissimi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 11:12	grazie di cuore alla dottoressa Neroni per l'amore e la professionalità.	Cardiologia pediatrica	10
08/03/2024 11:48	Grazie a tutto il personale	Reumatologia	10
08/03/2024 11:16	sala d'attesa non adeguata	Oculistica	10
08/03/2024 11:03	per quanto riguarda la mia esperienza in gastroenterologia per cui siamo pazienti sia io che mio padre, posso dire che se mi viene prescritta una ciloncyma il medico sa già che in tutta la regione Sardegna le agende sono tutte chiuse, che senso ha prescriverle. l'alternativa a pagamento in una persona come me, è impossibile 300 euro per una colonscopia che può essere eseguita a pagamento dopo qualche giorno mi sembra assurdo. per cui mi rimane che tenermi il dolore con il dubbio della vera diagnosi.	Gastroenterologia Blocco C	8
08/03/2024 11:02	Grazie	Dermatologia	10
08/03/2024 11:19	Grazie, ci siamo trovati benissimo. Molto apprezzato il bigliettino per la coda, al posto dei cognomi urlati. Grazie	Dermatologia	10
08/03/2024 10:09	Personale dell'accettazione imbarazzante, impreparati e inadeguati al ruolo. Alcune infermiere del laboratorio analisi gentilissime, altre sgarbate. Informazioni telefoniche inappropriate.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 10:51	troppo tempo di attesa tra un paziente e l'altro	Diabetologia	8
08/03/2024 10:11	dovrebbero prevedere parcheggi per disabili in prossimità degli ingressi grazie per l'ascolto	Ortopedia	6
08/03/2024 10:47	da migliorare attesa x la visita che talvolta supera i 30 minuti...grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 10:00	Ringrazio per la puntualità, la gentilezza e chiarezza nel mettere al corrente il paziente.	Radiologia	10
08/03/2024 10:12	mi è stato difficile reperire il numero per accedere al servizio, ho dovuto chiedere ad un amico che lavorava in ospedale di procurarmelo. i numeri sul sito sono inesistenti oppure squilla a vuoto.	Gastroenterologia Blocco C	10
08/03/2024 10:01	GRAZIE!	Dermatologia	10
08/03/2024 09:07	forse potrebbe essere data qualche informazione in più sul fatto che chi prenota con l'app non deve prendere il numeretto all'ufficio ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

08/03/2024 09:49	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 09:48	grazie	Terapia del dolore e cure palliative	10
08/03/2024 09:22	grazie sempre	Neurologia	9
08/03/2024 09:29	Grazie per la disponibilità e il servizio offerto.	Dermatologia	10
08/03/2024 08:56	Tutto eccellente	Altra specialità	10
08/03/2024 08:11	grazie!	Altra specialità	9
08/03/2024 08:18	dilazionare l'orario di convocazione per evitare lunghe attese	Altra specialità	8
08/03/2024 08:33	grazie alla dottoressa con il caschetto,frangia e i capelli bianchi. amorevole.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 08:02	grazie per l'accoglienza e la disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 08:02	tempi di attesa alla chiamata agli sportelli lunghi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 08:29	Ringrazio in modo particolare i medici che effettuano i prelievi perché sono veramente dei professionisti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 08:37	grazie per la vostra disponibilità e umanità	Terapia del dolore e cure palliative	9
08/03/2024 08:02	ci sono pochissime indicazioni per l'ingresso e pochi parcheggi, ringrazio il personale che ho trovato all'ingresso per la loro gentilezza e disponibilità!	Otorinolaringoiatria	10
08/03/2024 08:10	Tutti bravissimi, molti professionali e molto gentili e garbati	Neurologia	10
08/03/2024 08:30	ridurre i tempi di attesa per le visite	Endocrinologia	9
08/03/2024 08:18	grazie dell'attenzione e della gentilezza dimostrata.	Reumatologia	10
08/03/2024 08:48	accesso alla struttura molto difficile per un disabile...non trovare parcheggi appositi vicini all'entrata.. e scivoli per accedere.	Reumatologia	6
08/03/2024 08:05	ho aspettato 1h e 30 per pagare l'impegnativa. di conseguenza l appuntamento e' slittato dalle 10 alle 12. sarebbe necessario inserire piu' persone al pagamento o consentire il self service. in aggiunta, senza impegnativa urgente, e' impossibile trovare un appuntamento in dermatologia al civile. e' un peccato perche sono i miglior dermatologi a cagliari.	Dermatologia	10
08/03/2024 08:32	grazie	Dermatologia	9
08/03/2024 08:12	Mi sono recata nella struttura per prenotare una visita, per la quale non riuscivo attraverso il CUP da almeno sei mesi. Le informazioni date dal CUP erano contraddittorie, per questo la mia decisione di recarmi nella struttura, dove ho trovato disponibilità, cortesia e professionalità. Considerando che per fare ciò ho affrontato un viaggio abbastanza lungo, ringrazio infinitamente tutti quelli che si sono adoperati affinché il mio non fosse un viaggio inutile.	Dermatologia	10
08/03/2024 07:48	Vi ringrazio per la professionalità l'accoglienza e la gentilezza delledottoresse che mi hanno in curaDr.ssa Ziranu e le colleghe del rep.oncologia, e dottoressa Cornacchini e le colleghe del reparto medicina.Cordialmente.Mario Bruno Loddo	Altra specialità	10

08/03/2024 07:28	Sono un paziente seguito dagli ambulatori oncologici del Policlinico e mi sembra assurdo che pazienti così fragili abbiano come sala d'aspetto l'ingresso dell' ospedale senza avere un reparto dedicato e con qualche confort in più e oltretutto siano costretti a sostare nell' ingresso dove tutti transitano per raggiungere i vari reparti.	Altra specialità	5
08/03/2024 07:41	Medici, personale, infermieri gentilissimi, soprattutto oltre a svolgere il loro lavoro con professionalità e dedizione, dimostrano tanta umanità e amore nei confronti dei loro pazienti. Complimenti e grazie infinitamente.	Altra specialità	10
08/03/2024 07:23	Sostituite gli Oncologi	Altra specialità	2
08/03/2024 07:26	come posso scrivervi una opinione se mi è stato variato l'appuntamento e se comunque mi state mandando in un posto sbagliato. Dal Cup onformazioni sbagliate, visita per mia figlia persa. vi suggerisco di mettervi d'accordo e dare ai pazienti le informazioni giuste!!!! Pessimi	Altra specialità	0
08/03/2024 07:57	Gentilezza, profesionalita, tutti molto attenti e disponibili. Grazie	Altra specialità	10
08/03/2024 07:24	Nel ufficio ticket, troppa gente in un ambiente piccolo, causa correnti d'aria dovuto all' apertura continua di una porta automatica, per il resto solo un grande ringraziamento per la Vostra professionalità, rapidità e cortesia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 07:14	grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 07:13	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 07:18	personale molto piu gentile.....e molto piu chiarodove devo andare ? la in fondo al corridoio.....vado on fondo e un tizio mi dice : no i prelievi sono all'inizio del corridoio....era difficile dire all'inizio anziché alla fine del corridoio? un pochino di voglia in piu di essere disponibili no ? passo avere il referto con ina mail ? mi lasci parlare ! glielo sto spiegando...ma non mi stava spiegando nulla..stava ripetendo a pappagallo quello che aveva studiato a memoria e non aveva nessuna voglia di ripetere....insomma assumete gente al servizio del pubblico e non gente infastidita dal dover lavorare....	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
08/03/2024 07:30	sarebbe veramente il caso che venisse riparato il monitor per le chiamate, onde evitare l'ammasso di pazienti in unica zona x vedere e/o sentire la chiamata al ticket.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 07:14	tutti molto gentili,un pochino lenti quando si va a pagare il ticket,un impiegato nn dovrebbe controllare il cellulare ogni mezzo minuto.nn la ritengo professionalità e soprattutto rispetto in chi aspetta di fare le visite.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 07:03	il display del laboratorio dovrebbe indicare e comunicare solo il numero del paziente che deve effettuare il prelievo e non anche chi deve andare al ticket. Chi non li fa regolarmente rimane disorientato, specie anziani. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 07:42	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 07:39	forse molti pazienti, un po' di attesa. per il resto, tutto bene.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 07:32	posso solo ringraziare sia il personale medico, che quello infermieristico per la cortesia e l'altissima professionalità con cui mi hanno preso in cura. □	Terapia del dolore e cure palliative	10

08/03/2024 07:08	i medici non riescono a svolgere al meglio il proprio lavoro a causa del grandissimo numero di pazienti che devono visitare inoltre sono affogati dalla burocrazia.	Diabetologia	9
08/03/2024 07:12	grazie mille per tutto	Diabetologia	10
08/03/2024 07:22	Grazie per tutto quello che fate per noi pazienti.	Otorinolaringoiatria	10
08/03/2024 07:28	no coment	Otorinolaringoiatria	4
08/03/2024 07:04	Grazie mille per la cortesia	Medicina nucleare	10
08/03/2024 07:05	ringrazio i medici perchè mi hanno sempre fornito notizie dettagliate sul mio stato di salute	Chirurgia colonproctologica	8
08/03/2024 07:03	un grazie	Chirurgia colonproctologica	9
08/03/2024 07:11	un ringraziamento alla dottoressa Maria Conti e l'infermiera Alessandra, che sono sempre gentili	Epatologia	10
08/03/2024 07:53	Mi reco in visita da voi da diversi mesi e mi sono sempre trovata benissimo. Ho trovato cortesia, accoglienza e disponibilità	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
08/03/2024 07:25	dovrebbe essere la regola e non eccezione trovare personale gentile e accogliente! Grazie a Dio io l'ho trovato!	Ostetricia e ginecologia	9
08/03/2024 07:45	organizzazione più veloce nell'anamnesi	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 07:45	tutti abbastanza gentili e cortesi soprattutto veloci e esperti nel loro campo	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 07:20	un grazie a tutto il personale per la gentilezza e per il farli sentire non un numero ma una persona con tutte le sue fragilità e paure.	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 07:11	Ho vissuto una preziosa esperienza di efficienza sanitaria e di ricchezza professionale e umana. Grazie.	Ortopedia	10
08/03/2024 07:44	grazie	Endocrinologia	10
08/03/2024 07:16	numeri 1	Endocrinologia	10
08/03/2024 07:03	purtroppo i bagni non sono efficienti.....nel reparto di radiologia mammografia 2 bagni fuori servizio	Chirurgia senologica	10
08/03/2024 07:23	siete stati fantastici e accorti nel farmi sentire a mio agio	Chirurgia senologica	10
08/03/2024 07:37	Grazie a tutti!	Allergologia e immunologia clinica	10
08/03/2024 07:08	Grazie	Radiologia	7
08/03/2024 07:59	tempi più brevi per prenotare le visite	Radiologia	7
08/03/2024 07:35	anche se capisco che i ritardi possono succedere, quando si tratta di minori può essere un po' pesante attendere parecchio tempo prima della visita. per il resto posso solo fare i complimenti per la gentilezza la cortesia del personale e per la competenza e chiarezza dei medici.	Radiologia	7
08/03/2024 07:37	Unico suggerimento pochi parcheggi e quelli esistenti troppo lontani. È un ospedale ed è chiaro che ci vadano persone con difficoltà (come me). Per il resto tutto perfetto	Radiologia	10
08/03/2024 07:52	grazie	Radiologia	10

08/03/2024 07:36	Grazie mille alla Professoressa Montisci, sempre molto gentile e competente	Cardiologia	10
08/03/2024 07:18	grazie per il vostro prezioso lavoro.	Reumatologia	10
08/03/2024 07:10	Personale molto gentile.	Reumatologia	9
08/03/2024 07:40	Grazie per il lavoro che svolgete	Reumatologia	10
08/03/2024 07:16	Vi ringrazio per l'efficienza e per la gentilezza che riservate ai pazienti. Grazie di cuore.	Chirurgia vascolare	10
08/03/2024 07:18	È andato tutto bene	Chirurgia vascolare	7
08/03/2024 07:20	Ringrazio di cuore. Medici e infermieri	Oculistica	10
08/03/2024 07:35	Mi sono presentato nel reparto 15' prima dell'orario previsto per l'appuntamento. Nell'attesa che venissi chiamato dal medico specialista, ho dovuto, mio malgrado, sostare all'esterno del reparto, in piedi, nell'androne scala/ascensore, insieme ad altri pazienti che, come me, dovevano essere visitati. Ho chiesto se potevo entrare nella saletta d'attesa all'interno del reparto, ma mi è stato risposto negativamente perché non avevo fatto il tampone (non previsto per la mia visita). Lascio perdere le considerazioni sulla filiera anticontagio che cmq ritengo non sia un modello razionale, ma dal punto di vista dell'accoglienza ci sarebbe molto da fare.	Gastroenterologia Blocco C	7
08/03/2024 07:21	niente	Gastroenterologia Blocco C	4
08/03/2024 07:12	per quanto riguarda questa precisa visita programmata, niente di negativo da segnalare. Grazie	Ambulatorio pacemaker	9
08/03/2024 07:08	troppo lunghi i tempi di attesa, circa 6 mesi tra la prenotazione e la visita. per il resto personale gentilissimo ed efficiente, dagli infermieri ai dottori	Dermatologia	8
08/03/2024 07:04	grazie	Dermatologia	8
08/03/2024 07:34	grazie	Dermatologia	10
08/03/2024 07:39	Gentilezza, chiarezza e disponibilità.	Dermatologia	9
08/03/2024 06:36	il tempo per la visita è un po' lunga, per tutto l'altro è andato bene.	Centro del sonno	10
08/03/2024 06:30	Grazie per i bravi medici e personale sanitario	Altra specialità	8
08/03/2024 06:44	Non si capisce dove andare e come vengono gestite le file. Comunicare con i medici è quasi impossibile. File di attesa infinite. Un disastro totale.	Altra specialità	3
08/03/2024 06:54	grazie	Altra specialità	10
08/03/2024 06:22	volevo ringraziare la dottoressa Murgia del reparto odontoiatria che mi ha fatto due interventi in bocca è stata veramente gentilissima e mani d'oro e a tutto il personale che era con lei veramente complimenti	Altra specialità	10
08/03/2024 06:27	ringrazio il personale dell'endometriosi. Sono tutti gentili, e ti fanno una visita perfetta.	Altra specialità	10
08/03/2024 06:23	ringrazio a tutti i collaboratori del reparto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:25	va tutto bene, nell'ambulatorio per i prelievi, negli altri reparti cose non vanno allo stesso modo, i tempi per effettuare le visite sono troppo lunghi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:23	grazie per quello che fate	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8

08/03/2024 06:25	Ho trovato personale gentile rarità al giorno d'oggi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:43	suggerisco di semplificare e velocizzare le procedure di pagamento del ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 06:23	niente da aggiungere, servizio eccellente. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:24	Grazie e buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:35	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:24	velocissimi e gentilissimi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:32	Solo grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
08/03/2024 06:36	ampliare i parcheggi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
08/03/2024 06:55	finalmente una struttura dove non si aspetta una vita per fare un prelievo e soprattutto cortesia e professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:25	continue così	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:24	Cortesia e professionalità non mancano mai. Grazie a tutto il personale del laboratorio analisi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:26	un po' più veloci i computer troppo lenti questo causa fila	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
08/03/2024 06:59	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
08/03/2024 06:42	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
08/03/2024 06:23	Ringrazio tutti. Il personale infermieristico e i medici, per cortesia e disponibilità, nei miei confronti.	Diabetologia	10
08/03/2024 06:21	per dare un migliore aspetto alla clinica e necessario pulire bene le parti esterne della clinica come il parcheggio i piccoli giardini	Diabetologia	9
08/03/2024 06:34	accettazione un branco di fannulloni, sono troppo impegnati a chiacchierare fra loro che non hanno tempo da dedicare a chi arriva all'ospedale e certamente il più delle volte stanno male. così inizia il calvario che potrebbe essere evitato se gli addetti facessero il lavoro per cui sono stati assunti, uno chifo, parlo del San Giovanni di Dio, per il resto al top	Anatomia patologica	10
08/03/2024 06:35	grazie	Otorinolaringoiatria	10
08/03/2024 06:39	grazie a tutti voi!!!	Otorinolaringoiatria	10
08/03/2024 06:31	Esperienza positivistissima tramite il cup online sono riuscita a prenotare velocemente. Il personale del reparto oltre che essere competente e' di una gentilezza e disponibilità fuori dal comune. Altrettanto gentili il personale dell'accettazione e dell'ufficio ticket	Medicina nucleare	10
08/03/2024 06:28	Ho trovato tanta gentilezza e umanità.	Neurologia	10

08/03/2024 06:48	gentilissimi è professionali	Neurologia	10
08/03/2024 06:40	va tutto bene	Epatologia	8
08/03/2024 06:20	personale gentilissimo e professionale	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 06:54	mi sono trovata molto bene , assistita e rassicurata	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 06:44	ringrazio tutto il personale infermieristico, oss e medici per l'attenzione , l'assistenza e l'umanità	Ostetricia e ginecologia	9
08/03/2024 06:47	rispettare gli orari grazie	Ostetricia e ginecologia	8
08/03/2024 06:55	grazie	Ostetricia e ginecologia	10
08/03/2024 06:50	Troppo lunga l'attesa fra l'accettazione e la visita. Personale gentilissimo e molto disponibile	Ostetricia e ginecologia	6
08/03/2024 06:55	da migliorare la chiarezza delle informazioni all' ingresso della struttura dove manca una mappa dei blocchi e non è chiaro che l' ufficio ticket del blocco Q è separato dall' ufficio ticket generale, lo si scopre solo dopo aver fatto inutilmente la fila all' ufficio ticket principale. migliorare la cartellonistica di accesso per evitare di vagare per i corridoi senza sapere se si sta procedendo nella giusta direzione, da migliorare alcuni aspetti di privacy tipo evitare di chiedere nel corridoio il motivo per cui ci si presenta a visita.	Ostetricia e ginecologia	8
08/03/2024 06:24	Vi ringrazio di cuore	Ortopedia	10
08/03/2024 06:38	l' unica pecca la saletta d'aspetto per bimbi con le sedie rotte e pogiate sulle altre, per il resto il tem dei medici sono stati bravissimi e anche attrezzatissimi.	Audiofoniatria	10
08/03/2024 06:37	il dott. Bergamini guida uno staff di professionisti che non sono soltanto competenti ed efficienti ma fanno anche accogliere i pazienti con grande umanità e dolcezza	Endoscopia digestiva operativa	10
08/03/2024 06:30	grazie	Endocrinologia	10
08/03/2024 06:53	per quanto mi riguarda e in quel determinato caso, sono stati tutti gentili e efficienti...soprattutto la signora del ticket	Endocrinologia	7
08/03/2024 06:44	Grazie per la gentilezza !	Emostasi e trombosi	10
08/03/2024 06:49	Vi ringrazio perché ho trovato un personale gentile, educato e professionale.	Chirurgia senologica	8
08/03/2024 06:22	visita senologica a mia figlia eseguita in modo impeccabile. Medico e infermiera deliziosi.	Chirurgia senologica	10
08/03/2024 06:26	personale altamente qualificato, ma proprio per ciò, liste di attesa lunghe anche per visite da libera professione.	Allergologia e immunologia clinica	8
08/03/2024 06:54	grazie al chirurgo dott .lai antonio .	Chirurgia generale polispecialistica	10
08/03/2024 06:22	grazie al personale gentile che per fortuna ho trovato. per una volta ci diamo sentiti anostro agio	Chirurgia generale polispecialistica	8
08/03/2024 06:41	grazie mille	Radiologia	10

08/03/2024 06:23	grazie di tutto	Cardiologia	10
08/03/2024 06:24	lo ho facilità nel prendere gli appuntamenti, perchè sono stata presa in carico dal reparto e le visite mi vengono programmate .la vera difficoltà sta nel prendere gli appuntamenti per i nuovi pz , in reparto non rispondono praticamente mai.	Reumatologia	10
08/03/2024 06:35	io ho fatto un intramoenia...ma negli ambulatori classici sarebbe sempre meglio la presenza di uno strutturato e di meno specializzandi...piu di due "medici" con il paziente che peraltro non li conosce e non li ha scelti è spesso fastidioso..... soprattutto se si percepisce una totale disattenzione verso il paziente ma piu al telefono cellulare	Reumatologia	10
08/03/2024 06:23	Ho incontrato una dottoressa speciale, gentile, esaustiva e davvero competente. L' unico problema è che per accedere ai vostri servizi si debba aspettare un tempo infinito!	Reumatologia	10
08/03/2024 06:34	grazie	Reumatologia	10
08/03/2024 06:30	ho sbagliato tutte le recensioni scusate	Oculistica	10
08/03/2024 06:39	In questa struttura mi trovo bene.gli ambulatori della gastroenterologia funzionano molto bene, perche' i Medici che vi lavorano sono molto competenti,compreso il personale paramedico, preparato.Speriamo che resti questa qualita' dei servizi.	Gastroenterologia Blocco C	10
08/03/2024 06:37	Attesa eccessiva in struttura. Ritardo di 40 minuti sull'orario del primo appuntamento, non giustificato da alcuna emergenza . È una mancanza di rispetto per chi è in fila	Dermatologia	8
08/03/2024 06:23	ringrazio per la professionalità dimostratami.	Dermatologia	10
08/03/2024 06:44	continueate cosi, buon lavoro	Dermatologia	10
08/03/2024 06:38	personale tra medici e infermieri molto gentili attenti è disponibili	Dermatologia	10
08/03/2024 06:24	Unico problema riscontrato all'ufficio ticket, lunga attesa nonostante fossi lì un'ora prima dell'orario della visita, abbiamo dovuto chiedere di poter effettuare la visita e poi pagare il ticket successivamente, per fortuna non abbiamo perso il turno, un'ora per servire 7 numeri	Dermatologia	10
08/03/2024 06:23	veramente un equipe molto professionale, unico problema i tempi di attesa per la prenotazione. comunque grazie	Dermatologia	10
08/03/2024 06:36	la segnaletica non è molto chiara , come l'uscire. Mi ha mandato nel posto sbagliato. La dottoressa che mi ha visitato è stata molto gentile e competente. Lista d'attesa troppo lunga. Nel frattempo le malattie possono degenerare.	Dermatologia	9
06/03/2024 17:42	Grazie per il vostro impegno lavorativo	Centro del sonno	9
05/03/2024 13:04	grazie per la gentilezza e la professionalità mostrata	Endoscopia digestiva operativa	10
04/03/2024 20:22	da migliorare le indicazioni per trovare la struttura, i tempi di attesa fuori dalla struttura bisognerebbe migliorare l'accoglienza del paziente, gli orari degli appuntamenti non vengono rispettati. Soddisfatta per la professionalità dei medici.	Altra specialità	10
04/03/2024 17:22	Grazie mille	Anatomia patologica	10
04/03/2024 15:19	Grazie per la gentilezza del Dr. Torrazza e del personale paramedico.	Allergologia e immunologia clinica	8

04/03/2024 13:34	Grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
04/03/2024 13:59	manca la segnaletica	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 11:44	Avrei voluto fare l'ecografia il giorno della prenotazione ma non è stato possibile per assenza del medico. il personale è stato comunque molto gentile	Radiologia	9
04/03/2024 10:22	maggiore pulizia nei servizi igienici	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 10:18	manca di toilette in vari reparti per gli ospiti	Chirurgia colonproctologica	10
04/03/2024 09:42	inserire tra i servizi disponibili per la valutazione l'oncologia e aumentare il numero di parcheggi riservati ai pazienti	Altra specialità	8
04/03/2024 09:40	Grazie a tutti voi per la Cordialità, Professionalità e Pazienza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 09:06	grazie per quello che riuscite a fare	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 08:22	Bravissima l'infermiera che ha fatto il prelievo venoso!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
04/03/2024 08:47	L'infermiera che mi ha fatto il prelievo è stata bravissima... Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 08:32	tempi di attesa agli sportelli troppo lunghi.	Centro obesità	8
04/03/2024 08:14	Ringrazio il dottor Rocca per la professionalità, la gentilezza e le delucidazioni che mi ha fornito	Ostetricia e ginecologia	10
04/03/2024 08:02	ringrazio il Dottor Garau per la sua disponibilità e spiegazione sul caso	Reumatologia	10
04/03/2024 07:39	buona gentilezza	Altra specialità	7
04/03/2024 07:07	potenziare il numero degli addetti agli sportelli.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 07:20	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
04/03/2024 07:14	un altro mondo, gentilezza e disponibilita .grazie	Ortopedia	10
04/03/2024 07:51	Tutto un po' dispersivo, proceure da organizzare meglio	Radiologia	6
04/03/2024 07:18	grazie a tutti	Cardiologia	10
04/03/2024 07:28	Vi ringraziamo per la disponibilità.	Oculistica	7
04/03/2024 07:59	Ringrazio le persone che mi hanno operato e assistito in saletta operatoria.P. S. : per errore ho cliccato su una domanda pessimo, ma l'intenzione era mettere ottimo e purtroppo non mi da la possibilità di correggere il voto.	Dermatologia	10
04/03/2024 06:16	grazie mille per tutto	Centro psoriasi	10
04/03/2024 06:27	bravissimi	Altra specialità	10
04/03/2024 06:06	Sempre gentili e puntuali	Altra specialità	10
04/03/2024 06:06	grazie mille per la vostra gentilezza e professionalità.	Altra specialità	10

04/03/2024 06:50	Grazie per la professionalità degli infermieri e la velocità nel pubblicare gli esiti sul fascicolo sanitario	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 06:11	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
04/03/2024 06:32	più celerità al pronto soccorso	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 06:10	ho trovato una d.ssa gentile e competente, l'impiegato dell'accettazione veloce ed esauritivo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/03/2024 06:56	Grazie mille	Diabetologia	10
04/03/2024 06:09	Grazie a tutti. Gentili.	Medicina nucleare	10
04/03/2024 06:30	la sala dei ticket era troppo affollata e non riuscivo a tenere le distanze dagli altri utenti	Medicina nucleare	9
04/03/2024 06:40	Grazie della efficienza.	Allergologia e immunologia clinica	10
04/03/2024 06:51	ringrazio la disponibilità della signora che solitamente risponde al telefono e si prende cura di darci un appuntamento nel più breve tempo possibile. così pure i medici nell'ascoltare con attenzione i problemi di salute. grazie dott. Barca e a tutto il suo staff	Allergologia e immunologia clinica	8
04/03/2024 06:07	Grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
04/03/2024 06:32	In un ospedale un po' più di pulizia sarebbe gradita	Chirurgia generale polispecialistica	7
01/03/2024 17:18	oltre le analisi effettuare prontamente le cure per la maculopatia essudativa ed effettuare la disinfestazione dei locali per la notevole presenza di zanzare!	Oculistica	5
01/03/2024 11:50	Sarebbe bello se un giorno la stessa attenzione, professionalità, competenza e cortesia che ho avuto dal dottor Matteo Piga diventasse lo standard di tutti gli specialisti, anche nelle visite tramite SSN.	Reumatologia	5
01/03/2024 06:29	Vorrei sottolineare le grandi qualità umane del personale oltre che la competenza e professionalità curate in ogni aspetto	Dermatologia	10
29/02/2024 21:03	vi devo fare i miei complimenti perché mi sono trovato benissimo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/02/2024 12:54	mi sono trovato bene molto gentile le dottoresse...anche con la crema vea lipo3 grazie	Dermatologia	9
29/02/2024 09:33	Soddisfatto del vostro operato, vi ringrazio per tutta la vostra disponibilità, grazie	Chirurgia colonproctologica	10
29/02/2024 07:19	meno attesa	Allergologia e immunologia clinica	8
27/02/2024 23:11	ringrazio il centro di consultazione di Prof. Carta e di dottor Primavera. benché la situazione della sottoscritta sia come trovarsi in un pozzo senza fondo, il centro è gestito meglio di un centro di salute mentale. centri che purtroppo ho iniziato a frequentare dalla terza media. ringrazio tutti. Guendalina	Psichiatria	10
27/02/2024 20:16	professionalità e gentilezza grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10

27/02/2024 16:27	ringrazio dott Antonio Pilloni dell ambulatorio nefrologia per la sua disponibilità e gentilezza	Altra specialità	10
26/02/2024 17:51	Nessun suggerimento.Grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 16:40	vi ringrazio per la poca attesa	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
26/02/2024 14:52	Grazie	Oculistica	10
26/02/2024 12:36	grazie del servizio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 11:09	Gentilissimi ottimo il personale Sanitario	Chirurgia vascolare	10
26/02/2024 10:33	Chi fa il prelievo deve essere piu professionale.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
26/02/2024 10:27	mi dono trovats benissimo grande professionalita del personale medico e infermieristico e grande gentilezza del personale di accoglienza e portierato complimenti a tutti	Reumatologia	10
26/02/2024 09:09	Mi sono trovato in un ambiente pulito, ordinato e ben organizzato.Per quello che ho potuto vedere in quel poco tempo che mi sono trattenuto nella struttura e quel poco che potevo vedere, posso dire che le nostre tasse pagate (soldi pubblici) sono spesi bene.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
26/02/2024 09:39	liste di attesa troppo lunghe per ogni tipologia di visita.	Dermatologia	10
26/02/2024 08:57	grazie, gentili e professionali!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
26/02/2024 08:43	tempi di attesa nell'ambulatorio delle visite pediatriche troppo lunghi	Cardiologia pediatrica	10
26/02/2024 08:10	Mi sento di ringraziare sia i medici che mi seguono ed il personale, che nonostante le tante difficoltà a cui i reparti sino andati incontro, per il periodo che abbiamo avuto ed in cui siamo dato l'emergenza COVID, ho sempre avuto gli appuntamenti regolari, nonostante il forte afflusso pazienti. Spero di continuare ad essere seguita così. Grazie	Oculistica	10
26/02/2024 08:12	Competenza professionale e organizzazione al top	Dermatologia	10
26/02/2024 07:34	grazie	Altra specialità	9
26/02/2024 07:50	grazie di cuore ,mi sono sentita....coccolata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 07:48	ho prenotato un anno prima è veramente troppo ma il personale e la visita è stato tutto positivo grazie marina	Chirurgia colonproctologica	9
26/02/2024 07:39	Ringrazio tutto lo staff per la gentilezza e la professionalità.	Farmacologia clinica	10
26/02/2024 07:00	Grazie per l'attenzione e la disponibilità nonostante il mio ritardo	Endoscopia digestiva operativa	8
26/02/2024 07:46	più gentilezza da parte degli infermieri soprattutto all' accettazione un grazie ai medici	Cardiologia	7

26/02/2024 07:04	i medici della reumatologia molto gentili ma per capire dove dovevamo fare la visita ci hanno mandato in giro per 20 minuti. Non riesco a camminare bene ed è stato un calvario. All'Ufficio ticket non ci hanno dato le informazioni giuste, da sola e chiedendo a una guardia all'ingresso ci ha mandato da un'altra parte e non era giusta nemmeno quella. Poi sono uscita e ho chiesto ad una guardia donna e finalmente mi hanno mandato nel posto giusto.	Reumatologia	5
26/02/2024 07:11	grazie x l assistenza	Oculistica	10
26/02/2024 06:41	ringrazio tutti gentilissimi sempre	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
26/02/2024 06:29	grazie di aver creato l'app filavia con quale si possono prenotare facilmente visite	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 06:07	tutti molto gentili grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 06:06	Grazie siete stati gentilissimi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/02/2024 06:11	Grazie per la vostra gentilezza e professionalità. Buon lavoro.	Neurologia	10
26/02/2024 06:58	ringrazio tutti medici e personale per primo la loro umanità e conclusione con la loro professionalità	Neurologia	8
26/02/2024 06:55	personale professionale, gentile e disponibile	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
26/02/2024 06:20	il cup ha sbagliato la prenotazione. sono venuta per nulla, avevo bisogno di una visita presso il centro endometriosi del Policlinico e invece era un classico appuntamento in ginecologia ma le dottoresse mi hanno fornito l'aiuto per poter prendere appuntamento nel centro corretto. peccato però perché se al centro endometriosi mi avessero risposto, ho telefonato per una settimana ogni giorno, questo errore non sarebbe successo	Ostetricia e ginecologia	9
26/02/2024 06:06	migliorare i tempi di attesa	Ortopedia	8
26/02/2024 06:25	Grazie mille, ottimo medico Dottor Congia	Reumatologia	10
26/02/2024 06:06	Cortesia efficienza grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
25/02/2024 19:07	grazie	Reumatologia	10
25/02/2024 14:43	È andato bene tutto! Grazie.	Cardiologia	9
25/02/2024 11:06	Avrò ancora bisogno in futuro. Spero che tutto si ripeta al meglio. Intanto ringrazio sentitamente e auguro buon lavoro	Diabetologia	10
25/02/2024 10:37	piu personale per l ufficio appuntamenti	Oculistica	10
25/02/2024 09:00	Grazie mille alla dottoressa Camilla Piano per gentilezza e professionalità	Ostetricia e ginecologia	10
25/02/2024 05:54	grazie	Chirurgia colonproctologica	10
24/02/2024 20:11	tutto bene	Cardiologia	10
24/02/2024 20:14	l'esperienza in generale è positiva. unico punto dolente è stato il comportamento di un giovane specializzando, che si è comportato con superficialità e straffortenza nei miei confronti, mettendomi in imbarazzo. situazione che non si è mai presentata in precedenza	Dermatologia	8

24/02/2024 19:17	ringrazio per la gentilezza del personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
24/02/2024 18:36	Grazie per latempestività.	Ambulatorio pacemaker	9
24/02/2024 17:49	ci dovrebbe essere più coordinazione tra il personale medico dei vari reparti per snellire e velocizzare i tempi di permanenza del paziente durante i ricoveri	Chirurgia d'Urgenza	2
24/02/2024 11:55	grazie di tutto quello che fatte per noi pazienti	Allergologia e immunologia clinica	10
24/02/2024 10:20	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
24/02/2024 08:12	ringrazio il reparto di epatologia medico e infermieri	Anatomia patologica	9
24/02/2024 08:55	il referente medico della struttura dovrebbe rispettare gli orari delle visite e non fare aspettare le pazienti per un'ora. inoltre dovrebbe occuparsi personalmente dei pazienti e non demandare alle specializzande	Ostetricia e ginecologia	2
23/02/2024 20:41	Maggiori indicazioni per i parcheggi, specie per moto/scooter, sale d'attesa più ampie e con poltroncine sufficienti per tutti.	Reumatologia	7
23/02/2024 19:40	Grazie per il servizio fornito	Radiologia	9
23/02/2024 19:07	nessun suggerimento , sono seguito da piu di 20anni dallo stesso medico ,una persona molto umana e professionale	Medicina interna	10
23/02/2024 17:30	Grazie mille	Reumatologia	10
23/02/2024 17:56	non ho avuto problemi poiche' era solo una visita di controllo;ma le prenotazioni vengono fissate con molto ritardo.	Chirurgia vascolare	9
23/02/2024 16:14	tutto ok	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 16:08	Grazie	Endoscopia digestiva operativa	10
23/02/2024 16:26	ringrazio la dottoressa che mi ha visitato. gentilissima grazie	Endocrinologia	10
23/02/2024 15:10	l'orario non rispettato x le analisi bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
23/02/2024 15:24	Visita e consulenza molto esaustive	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 15:09	migliorare i tempi sia nel prenotare la visita ,e sia il tempo per poterla eseguire	Radiologia	5
23/02/2024 15:41	grazie	Cardiologia	9
23/02/2024 14:22	ringrazio chi mi segue per la professionalita	Diabetologia	10
23/02/2024 13:59	GRAZIE PER CORTESIA ASCOLTO E SEMPLICITÀ NELLA SPIEGAZIONE	Centro psoriasi	10
23/02/2024 13:13	Grazie mille	Neurologia	10
23/02/2024 13:45	Grazie	Endocrinologia	10
23/02/2024 13:24	grazie i medici molto gentili ed anche ol personale	Allergologia e immunologia clinica	10
23/02/2024 12:32	senz'altro medici, è inferiori.	Altra specialità	10

23/02/2024 12:17	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 12:53	secondo me non va bene l attesa nel corridoio con la porta che si apre continuamente	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 12:01	Grazie a tutti voi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
23/02/2024 12:58	Personale gentile, professionale, qualificato e disponibile!Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 12:50	fila interminabile all' ufficio ticket. il pagamento lo devo effettuare sempre fuori, pagando di più, perché andando all' ufficio ticket si perderebbe la visita.	Farmacologia clinica	9
23/02/2024 12:34	grazie	Endocrinologia	10
23/02/2024 12:15	Personale gentilissimo e competente.	Reumatologia	10
23/02/2024 12:02	grazie	Oculistica	10
23/02/2024 12:55	grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
23/02/2024 12:04	parcheggi per i pazienti	Gastroenterologia Blocco C	10
23/02/2024 11:13	un ringraziamento per la grande disponibilita' e professionalita' del Dott. Borghero e del suo staff.	Neurologia	10
23/02/2024 11:29	Grazie per la vostra professionalità e gentilezza.	Oculistica	10
23/02/2024 11:01	Spero che la gentilezza e la disponibilità del personale avute sia tale in tutti gli altri reparti. Grazie.	Gastroenterologia Blocco C	9
23/02/2024 10:52	preciso che mi riferisco al laboratorio di analisi dell ospedale San Giovanni di Dio, dove trovo sempre personale competente e molto gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 10:36	Grazie della disponibilità e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 10:07	Purtroppo quando c'è molta gente, bisogna stare fuori dalla sala d'attesa e la porta di ingresso alla strutture è lì, quindi in inverno c'è corrente d'aria fredda. Mancano sedie per i pazienti in attesa. Tutto il resto, quindi la parte più importante, va molto bene, sia la prenotazione, i tempi d'attesa, il personale molto gentile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 10:12	Ringrazio per la gentilezza del personale e la professionalità della ginecologa	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 10:56	dovrebbero essere più puntuali, e spiegare molto meglio le patologie, ed essere più facilmente rintracciabili	Reumatologia	5
23/02/2024 10:56	si, lo consiglio	Oculistica	9
23/02/2024 10:37	Grazie	Chirurgia d'Urgenza	10
23/02/2024 09:39	complimenti , come sempre un servizio ottimo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 09:17	visita con la Dott.ssa Tuveri diabetologa, preparata esaustiva, disponibile empatica.Mi son trovata proprio bene complimenti	Diabetologia	8
23/02/2024 09:56	Personale gentilissimo ed estremamente competente. servizio eccellente	Ostetricia e ginecologia	10

23/02/2024 09:12	Ridurre tempi di attesa per un'appuntamento.implemenentare operatori Cup. È un'impresa riuscire a prendere la linea. Poltroncine piu comode in sala d'attesa. Per chi ha problemi di salute sono scomodissime.	Endocrinologia	7
23/02/2024 09:10	grazie mille al dottor pedditzi gentilissima persona , molto scrupoloso e delicato con la paziente,grazie ai suoi consigli ho già notato dei miglioramenti in mia mamma . grazie ancora lo consiglierò di sicuro	Geriatria	10
23/02/2024 09:10	Sempre altissima professionalità	Cardiologia pediatrica	10
23/02/2024 09:02	piu personale.	Radiologia	8
23/02/2024 08:39	nessuno	Centro cefalee	10
23/02/2024 08:49	personale veramente gentile e preparato per svolgere le loro mansioni. dal più in basso della gerarchia al più alto.	Altra specialità	10
23/02/2024 08:34	La difficoltà a trovare un parcheggio per disabili, sono sempre occupati	Altra specialità	8
23/02/2024 08:51	grazie, gentili e professionali.	Altra specialità	10
23/02/2024 08:54	tutto molto efficace,grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 08:30	servizio buono, consiglierei box prelievi separati,non in stanza unica, basterebbe una separazione visiva.nel mio caso eravamo in stanza uomini e donne assieme,per il resto bene,buona volontà e si potrebbe migliorare.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/02/2024 08:12	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 08:12	un grazie a tutti i componeti ,Medici e infermieri del reparto ORL.	Otorinolaringoiatria	9
23/02/2024 08:32	complimenti... e grazie	Neurologia	10
23/02/2024 08:02	grazie	Epatologia	10
23/02/2024 08:10	bisognerebbe ridurre i tempi di attesa per la visita (il mio controllo "annuale" è fissato tra 15 mesi), ringrazio la dottoressa Pigliaru per l'accuratezza della visita	Endocrinologia	7
23/02/2024 08:35	Grazie di tutto. Ci sono medici fantastici e personale infermieristico altrettanto preparato e gentile!	Geriatria	10
23/02/2024 08:14	ringrazio dott civolani e tutti gli operatori	Gastroenterologia Blocco C	10
23/02/2024 07:51	lasso di tempo troppo lungo tra una visita e l'altra. 18 mesi. Tutto l'altro ok.	Centro del sonno	9
23/02/2024 07:05	Il tecnico è stato gentilissimo ha scaricato i dati della CPAP, la Prof.ssa Puligheddu, gentilissima e disponibile, per il Certificato, mi ha anche tranquillizzato.purtroppo i tempi di attesa molto lunghi, occorre più personale.la signora del ticket molto brava, disponibile, gentile.	Centro cefalee	4
23/02/2024 07:52	Forse un po più di gentilezza, se una persona vi cerca è perché ha bisogno di voi	Altra specialità	8
23/02/2024 07:52	Il certificato vaccinale potrebbe essere più completo: manca l'indicazione del lotto somministrato e del produttore.	Altra specialità	10

23/02/2024 07:27	trattandosi di un reparto pediatrico, avrei preferito una maggiore empatia fra medico e paziente, il bambino era tranquillo perché sapeva già cosa doveva fare ma il medico non gli ha mai parlato, se non per chiedergli di girarsi per fare l'eco, stabilire un contatto con il piccolo paziente credo sia fondamentale, anche solo per chiedergli il nome e dirgli cosa avrebbero fatto insieme. le infermiere invece molto gentili.	Altra specialità	8
23/02/2024 07:51	Ringrazio infinitamente le Dottoresse oncologhe per l'affetto e la dolcezza nell'eseguire la visita medica. Grazie di cuore	Altra specialità	10
23/02/2024 07:01	ringrazio la dermatologia per avermi risolto il mio problema di psoriasi . grazie	Altra specialità	10
23/02/2024 07:43	tutto perfetto grazie	Altra specialità	10
23/02/2024 07:04	Rimasto soddisfatto. Grazie	Altra specialità	10
23/02/2024 07:32	Ringrazio tutto il personale per la gentilezza, la professionalità,	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 07:05	il medico che ha effettuato il prelievo è stato abbastanza gentile e delicato, non mi ha fatto male pungendo e non mi è venuto il livido dopo. tutto perfetto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 07:33	grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 07:18	Grazie a tutti gli operatori del laboratorio analisi, per l'ottima gestione del reparto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 07:09	Grazie mille.	Medicina nucleare	9
23/02/2024 07:59	grazie	Neurologia	5
23/02/2024 07:17	Grazie per la cordialità, la disponibilità e il tempo che dedicate ad ogni paziente, oltre alla serietà e competenza.	Audiofoniatria	10
23/02/2024 07:06	grazie per la vostra disponibilità e per la vostra chiarezza per quanto riguarda i medici che mi hanno visitata..	Endocrinologia	10
23/02/2024 07:21	grazie	Endocrinologia	8
23/02/2024 07:25	grazie alla Dottoressa Neroni	Cardiologia pediatrica	8
23/02/2024 07:38	è necessario velocizzare il tempo d'attesa per regolarizzare il pagamento del ticket. non è possibile mettere insieme Chi deve prenotare una visita, con chi la visita ce l'ha quel giorno e deve pagare. si perde troppo tempo	Emostasi e trombosi	8
23/02/2024 07:46	suggerisco una migliore segnaletica dei servizi piano per piano, migliori indicazioni grafiche, ma la visita è stata accurata, grazie	Allergologia e immunologia clinica	9
23/02/2024 07:42	grazie a tutti, buon proseguimento. cordiali saluti	Radiologia	9
23/02/2024 07:24	Ringrazio per la professionalità e la chiarezza	Radiologia	9
23/02/2024 07:14	sicuramente le prenotazioni più rapide	Radiologia	10
23/02/2024 07:08	Ringrazio tutto il personale, indistintamente, perché sono, veramente sempre presenti	Reumatologia	9
23/02/2024 07:26	grazie per l'ottimo servizio	Odontostomatologia	8
23/02/2024 06:39	grazie al reparto di cefalea x la gentilezza	Centro cefalee	8

23/02/2024 06:12	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 06:54	Mi sono trovata bene.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 06:33	Complimenti al personale preparato e gentile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 06:16	infermieri incompetenti,a mio figlio gli hanno martoriato il braccio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
23/02/2024 06:38	cordiali educati e veloci.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 06:02	grazie, il centro diabetologico del Policlinico di Monserrato è gestito da personale specializzato e disponibile per ogni necessità.	Diabetologia	9
23/02/2024 06:44	Grazie	Chirurgia colonproctologica	10
23/02/2024 06:16	Grazie.	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
23/02/2024 06:16	Chiarezza nel fornire spiegazioni, disponibilità, sorriso e cura da tutto il personale con cui mi son interfacciata nel reparto.grazie	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 06:48	Grazie per il vostro impegno	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 06:06	ringrazio per la gentilezza e professionalità.	Ostetricia e ginecologia	9
23/02/2024 06:01	Grazie	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 06:51	Il personale medico dovrebbe aver chiari concetti quali professionalità, empatia..invece ho trovato solo superficialità, scortesia e totale assenza di cura e predisposizione verso il paziente. Nello specifico parliamo del reparto di uroginecologia piano 3° blocco Q.Non solo non prenoterò mai più presso la struttura ma lo sconsiglierò.	Ostetricia e ginecologia	0
23/02/2024 06:13	molto gentile è riservatezza grazie	Ostetricia e ginecologia	10
23/02/2024 06:34	personale eccellente ma bisogna pagare per fare le visite	Endoscopia digestiva operativa	10
23/02/2024 06:59	migliorare assolutamente i tempi si attesa per una visita	Endocrinologia	6
23/02/2024 06:50	Pregevole il personale medico, sgarbato alcune figure infermieristiche.	Endocrinologia	10
23/02/2024 06:55	Grazie, ho trovato efficienza e gentilezza.	Emostasi e trombosi	9
23/02/2024 06:55	grazie per la gentilezza, disponibilità e professionalità al personale dell'ambulatorio	Allergologia e immunologia clinica	10
23/02/2024 06:25	Troppo tempo per gli appuntamenti, veramente troppo	Allergologia e immunologia clinica	4
23/02/2024 06:42	Ringrazio il personale , dell'accettazione, agli assistenti e medici	Allergologia e immunologia clinica	10

23/02/2024 06:17	Personale sanitario eccezionale, purtroppo è preoccupante l' abbandono della struttura pubblica su altri servizi da parte di chi dovrebbe custodirli per il miglior funzionamento. Grazie al personale per quello che riesce a fare in condizioni così disagiate.	Radiologia	7
23/02/2024 06:39	Se non fosse per la rinuncia di qualcuno, sarei dovuto andare in privato. La visita è stata molto professionale e il personale molto cortese	Radiologia	10
23/02/2024 06:57	appuntamento per un'eco pediatrica fissato per le ore 8, entrati alle 9.il bambino ha dovuto perdere due ore di lezione scolastiche.	Radiologia	1
23/02/2024 06:08	Grazie per la vostra gentilezza e grazie per la professionalità	Cardiologia	9
23/02/2024 06:39	ringrazio per la gentilezza e il senso di umanità.	Reumatologia	8
23/02/2024 06:46	Vorrei che il reparto potesse nuovamente ricoverare i pazienti che hanno bisogno di alcuni farmaci per sempre,parlo di farmaci che non possono uscire dagli ospedali.Grazie	Reumatologia	8
23/02/2024 06:07	Aprire nuovi ambulatori per curare o aiutare pazienti che hanno patologie rare come la Sindrome di Behcet e tante altre	Reumatologia	10
23/02/2024 06:12	L'unico problema riscontrato è che a pagamento ho trovato subito , con l'esenzione zero!!!	Reumatologia	6
23/02/2024 06:17	Ringrazio la dottoressa Ibba	Reumatologia	10
23/02/2024 06:24	Complimenti per l'organizzazione.	Chirurgia vascolare	10
23/02/2024 06:59	Nel reparto va tutto bene é l'attesa all'ufficio ticket che non va bene, ho atteso più di un'ora e mezza per pagare il ticket. il ticket per i prelievi ematologici vanno separati dalle altre tipologie di ticket. il ticket per i prelievi ematologici hanno la priorità sugli altri pertanto in un'ora e mezza sono passati solo 4 persone con la T e decine con la E. il servizio è assolutamente scadente. si rischia ogni volta di fare in ritardo alle visite prenotate. Visito spesso il reparto oculistico ed è inutile che facciate sondaggi se poi non ascoltate i suggerimenti dati.	Oculistica	8
23/02/2024 06:08	gradire se i medici portassero la mascherina non la usa soprattutto un medico e mi da fastidio	Oculistica	8
23/02/2024 06:40	grazie mille perso	Ambulatorio pacemaker	9
23/02/2024 06:48	grazie x la gentilezza,ma soprattutto la vs.profesionalita'	Dermatologia	9
23/02/2024 06:28	Grazie	Dermatologia	9
23/02/2024 06:10	grazie alla dottoressa Ferreli per la sua disponibilità	Dermatologia	10
23/02/2024 06:48	Sarebbe opportuno creare una via preferenziale per le persone che devono pagare il ticket nella mattina stessa in cui si dovrà effettuare la visita/esame. Nonostante i 25 minuti di anticipo la visita è stata effettuata con un ritardo di 25 minuti circa . Il personale di dermatologia è stato gentilissimo nel comprendere il ritardo. È importante che anche i dottori possano svolgere il loro lavoro in base ai tempi previsti, nonostante la loro comprensione è preferibile non "approfittare" della loro disponibilità.	Dermatologia	10
23/02/2024 05:54	Sarebbe UTILE, che i farmaci, in questo caso "biologici", VENISSERO ritirati nelle farmacie della propria residenza. Per quanto riguarda il personale, in questo caso della "dermatologia", ho SEMPRE trovato "gentilezza, disponibilità, competenza e professionalità". Ringrazio proprio TUTTI, per il loro lavoro. GRAZIE	Centro psoriasi	10

23/02/2024 05:54	super veloci e con tanta esperienza complimentarmi	Altra specialità	10
23/02/2024 05:59	personale gentilissimo e professionale	Altra specialità	10
23/02/2024 05:55	Nessun suggerimento, grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 05:51	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 05:52	grazie di cuore ,personale gentile e professionale ,tempi veloci.Buon lavoro a tutti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 05:55	Grazie per la gentilezza e l'umanità... Che nonostante intorno le cose stiano cadendo a pezzi voi continuate e ci siete.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/02/2024 05:58	grazie!!	Diabetologia	10
23/02/2024 05:51	grazie	Neurologia	9
23/02/2024 05:55	Buongiorno, ringrazio infinitamente il personale medico della neurologia che sono state gentilissime alla mia visita di controllo per elettroencefalogramma e visita neurologica grazie di cuore ☺	Neurologia	10
23/02/2024 05:51	-Ottimo per l'attenzione ricevuta dal personale medico e infermieristico.- Ottimo anche per l'accuratezza della visita, la cortesia,l'atteggiamento e il tempo dedicato alle informazioni. -Scarsissimo invece per l'organizzazione. (ancora fermi nel 2024 ai registri da complicare a mano!!! Lontana anni luce l'organizzazione Lombarda, dove ogni medico può conoscere in tempo reale lo storico di ogni paziente perché tutto archiviato nei pc. Fondamentale che il paziente sia assistito e riconosciuto da qualsiasi medico della struttura indistintamente da chi l'abbia preso in carica. -Scarsissima l'Igiene, la pulizia e l'accoglienza del locale dove ho effettuato la visita. Assolutamente da riorganizzare!!(Basti entrare nell' ambulatorio per rendersi conto che l'attenzione ancora una volta non è rivolta al paziente) -Scarsissimo per l'organizzazione per ricevere i referti! (basterebbe una mail) Assolutamente da riorganizzare!	Ostetricia e ginecologia	7
23/02/2024 05:52	grazie	Ortopedia	10
23/02/2024 05:54	tutto bene	Endoscopia digestiva operativa	10
23/02/2024 05:51	Questa esperienza a differenza delle altre in altri reparti è stata perfetta	Endoscopia digestiva operativa	10
23/02/2024 05:51	un ringraziamento a tutto il personale	Farmacia	10
23/02/2024 05:54	ridurre tempi attesa intervento	Chirurgia generale polispecialistica	10
23/02/2024 05:54	Personale gentilissimo, dal momento del ricevimento all'accettazione e ancor di più durante la risonanza. Grazie a tutti.	Radiologia	9
23/02/2024 05:52	i tempi di attesa al ticket sono disumaniforse il personale medico è insufficiente per sedicare tempo per qualche delucidazione in più	Oculistica	6
23/02/2024 05:56	Ringrazio tantissimo medici, infermieri e oss, tutti gentili e disponibili.	Dermatologia	10
23/02/2024 05:54	Facilitare la prenotazione. Il personale e' disponibile ed esauriente.	Dermatologia	8
22/02/2024 18:18	Grazie mille per la disponibilità	Emergenze ostetrico ginecologiche	10

22/02/2024 18:26	visita soddisfacente .	Allergologia e immunologia clinica	10
22/02/2024 14:56	niggas is trippin fr	Psichiatria	8
22/02/2024 14:31	va tutto benissimo, io sono seguita dalla vostra struttura da un po di tempo e ritengo che il Policlinico e' ormai una struttura sanitaria di livello elevato in Sardegna per i servizi che offre. sono stata anche ricoverata due volte ma era tutto a posto! manca una piccola biblioteca, la palestra e dei piccoli parchi dove chi sta meglio puo prendere aria e muoversi per riprendersi anche come muscolatura!	Reumatologia	10
22/02/2024 11:50	Grazie al personale e alle dottoresse che mi hanno visitato!	Chirurgia generale polispecialistica	10
21/02/2024 19:55	Grazie	Endocrinologia	10
21/02/2024 16:09	Suggerisco di accorciare nettamente i tempi di attesa dopo la prenotazione. Ringrazio il personale medico e paramerico per la gentilezza.	Dermatologia	7
21/02/2024 13:53	dottoressa e personale ottimi. visitata con tre ore di ritardo	Altra specialità	7
20/02/2024 05:52	Operatori del servizio sanitariocompetenti e gentili	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 19:49	Grazie per la professionalità e disponibilità della Dottoressa Costanzo e delle specializzande.	Allergologia e immunologia clinica	10
19/02/2024 18:22	ringrazio tutto il personale per l' accoglienza che mi è stata data , dal personale medico infermieristico e vigilanza ho trovato personale molto gentile nell' indicarmi il luogo della visita !! non ho dovuto attendere , alle 17 avevo appuntamento ed è stato rispettato al minuto ! il personale è stato molto chiaro nel spiegare ciò che avrei dovuto fare !! umanità penso che sia la parola giusta per poter esprimere ciò che ho trovato all' interno dell' ospedale ! non tanto nei miei confronti che comunque grazie a Dio sto bene ma la gentilezza con cui è stata accolta una persona di una certa età che aveva difficoltà nel capire dove doveva andare e cosa avrebbe dovuto fare , il personale è stato molto attento nel accudire il paziente!!	Centro del sonno	10
19/02/2024 16:28	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 15:38	Confermo la gentilezza del personale tutto!	Cardiologia	10
19/02/2024 15:39	La dottoressa che mi ha seguito di più è Lamia Irene grazie per la serenità che mi ha dato	Chirurgia vascolare	8
19/02/2024 14:39	ringrazio il Personale Medico e Paramedico per la professionalità e gentilezza	Reumatologia	10
19/02/2024 14:55	grazie ai medici e tt il personale	Medicina interna	10
19/02/2024 10:02	Non lasciare che la SalaTicket..Non sia Affollatagrazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 09:44	Abbiamo sempre trovato molta gentilezza e disponibilità.	Chirurgia senologica	10
19/02/2024 09:10	grazie	Cardiologia	10
19/02/2024 08:10	Tutto perfetto!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 08:03	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9

19/02/2024 08:12	Un ringraziamento va sia al personale medico che paramedico nonche' OSS.	Medicina interna	9
19/02/2024 08:18	sono una malata cronica ringrazio per la gentilezza e la competenza	Gastroenterologia Blocco C	10
19/02/2024 08:53	Si dovrebbero ridurre i tempi di attesa e velocizzare il pagamento del Ticket agli sportelli.	Dermatologia	10
19/02/2024 07:19	grazie	Altra specialità	10
19/02/2024 07:51	GRAZIE per l'attenzione e lla cura che fino ad ora avete dedicato alla mia patologia.	Altra specialità	10
19/02/2024 07:45	sono abbastanza soddisfatto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 07:09	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 07:24	grazie	Medicina nucleare	10
19/02/2024 07:18	il ginecologo che mi ha visitata non è stato delicato, non mi avvisava su ogni passaggio della procedura. mi ha fatto male e ho perso copioso sangue subito dopo la visita. non solo, per farmi avere il referto ha richiesto che pagassi un'altra visita, nonostante avessi già pagato il ticket per quella prestazione. nell'impegnativa consegnatami alla fine dell'esame è stata scritta una visita di cui non ho usufruito. "paghi questo e torni a ritirare il referto". peccato che avessi pagato per quella prestazione e non credo potesse farlo. non tornerò mai più in questa struttura per esami	Ostetricia e ginecologia	0
19/02/2024 07:16	Il controllo annuale di prevenzione, la pianificazione per il controllo successivo e il supporto dell'equipe mi tranquillizzano.Grazie.	Endocrinologia	10
19/02/2024 07:48	un sincero grazie per la gentilezza e la professionalità. un suggerimento: ci vorrebbe qualche parcheggio in più per i disabili. grazie	Chirurgia vascolare	10
19/02/2024 07:35	i tempi di attesa una volta all'interno della struttura troppo lunghi,da parte personale medico alta professionalta .	Oculistica	10
19/02/2024 07:21	Grazie	Oculistica	10
19/02/2024 06:47	Grazie	Centro del sonno	8
19/02/2024 06:03	Sono paziente oncologica da 5 anni, ho già scritto all'Urp per testimoniare la mia esperienza positiva e ringraziare tutti il personale del reparto di oncologia. l'unico suggerimento è...assumere più medici	Altra specialità	10
19/02/2024 06:43	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 06:39	Un sito più facilmente snello e moderno dove sia possibile capire nell'immediato i vari orari di apertura del centro prelievi e in generale di tutti i reparti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 06:37	ringrazio i medici e infermieri tropu toghusu	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/02/2024 06:18	grazie	Chirurgia colonproctologica	7
19/02/2024 06:37	Permettere ai pazienti oncologici di accedere alle visite di controllo nella stessa struttura in cui sono in cura anziché doversi prenotare altrove attraverso il cup.	Chirurgia colonproctologica	10

19/02/2024 06:54	il personale all'ingresso di accoglienza dovrebbero smetterla di fumare, file d'attesa al ticket lunghe e poco spazio per prendere appuntamento liste d'attesa piene	Endocrinologia	7
19/02/2024 06:59	ho apprezzato molto la chiarezza e la gentilezza	Endocrinologia	10
19/02/2024 06:27	Professionalità e gentilezza del personale sanitario, dall'accoglienza agli accertamenti diagnostici. L'unica criticità riguarda l'esterno, ovvero i parcheggi, anche se i lavori in corso nel piazzale di lato alla struttura dovrebbero risolvere il problema.	Allergologia e immunologia clinica	10
19/02/2024 05:33	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 05:31	Sarebbe più comodo avere un tabellone frontale, immediatamente sopra gli sportelli, piuttosto che due laterali.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/02/2024 05:47	Grazie per l'attenzione dedicatami.	Diabetologia	6
19/02/2024 05:57	servizio ottimo grazie	Ortopedia	10
19/02/2024 05:39	grazie x l'accoglienza e disponibilità e professionalità	Allergologia e immunologia clinica	10
18/02/2024 19:31	Grazie ai medici e al personale	Chirurgia colonproctologica	8
18/02/2024 16:30	Ringrazio tutto il personale per la disponibilità e la gentilezza.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/02/2024 15:00	graziie	Cardiologia	7
18/02/2024 00:22	Grazie. Continuate così.	Endoscopia digestiva operativa	10
17/02/2024 20:44	Ringrazio la dottoressa che mi segue, sempre gentile, e professionale	Centro cefalee	10
17/02/2024 18:21	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
17/02/2024 18:03	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
17/02/2024 13:54	grazie per la vostra competenza e disponibilità nei miei confronti sempre disponibili alle mie richieste grazie mille	Centro psoriasi	10
17/02/2024 10:45	Complimenti per l'organizzazione. Buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
17/02/2024 09:51	grazie per la gentilezza	Dermatologia	9
17/02/2024 07:40	non saprei cosa suggerire se e' possibile sfruttare tutta la struttura anche x altre visite specialistiche	Dermatologia	10
17/02/2024 05:15	ho trovato il personale i medici gentili e molto attenti hai problemi esposti dai pazienti grazie	Geriatria	10

17/02/2024 03:17	unica problematica, puo essere, il parcheggio.per l'Accesso al pronto soccorso non esiste parcheggio.mi sono recata in auto al.ps, da sola, ma facevo fatica a camminare, per fortuna, le guardie all'esterno, dopo avergli spiegato e insistito la mia difficoltà a camminare, mi hanno concesso di lasciare la macchina in uno spazio chiuso per lavori in corso.l attesa al ps è stata lunga e stenuante.per fortuna., sono stati tutti molto cortesi.dal vigilante all'ingresso, alle infermiere xhe si occupavano dell'accoglienza.durante il triage(avvenuto dopo pochi minuti) sono stata medicata in attesa della visita.i medici e gli infermieri sono stati tutti gentili e preparati.il chirurgo è stato gentile e professionale.nei giorni seguenti ho effettuato le medicazioni in ambulatorio e posso solo fare complimenti.lo staff sempre gentilissimo e attento.la fila per il ticket scorre con velocità.policlinico top!!	Chirurgia generale polispecialistica	10
16/02/2024 21:07	un ringraziamento al dottor Matteo Piga	Reumatologia	10
16/02/2024 19:34	grazie mille	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 18:54	Tutto perfetto come sempre per le iniezioni intravitreali. Staff e medici gentilissimi.	Oculistica	10
16/02/2024 17:40	grazie perl'attenzione che mi è stata dedicata e per la celerità con cui è stato risolto il mio problema	Altra specialità	10
16/02/2024 17:46	Grazie	Altra specialità	9
16/02/2024 17:26	L'attesa all'esterno del policlinico é scomoda. Una persona ottantenne o una persona con problemi di mobilità non può sedersi se non per terra. Inoltre il personale all'ingresso è sempre molto scortese e blocca chiunque senza dare la possibilità di entrare e sedersi senza disturbare chiunque altro. Gli infermieri al centro prelievi sono molto scortesi. Perdono tempo in chiacchiere fra loro mentre i pazienti attendono fuori., Attivano i computer e stampano le etichette per gli esami all'ultimo minuto. E se arriva un loro collega medico o infermiere li fanno passare avanti senza problemi. E spesso non tengono conto dell'ordine di arrivo in base al check in.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
16/02/2024 17:12	Grazie!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
16/02/2024 17:39	non ho visto una struttura con dei medici cordiali disponibilità e gentilezza e competente.	Cardiologia	10
16/02/2024 16:22	Ringrazio il personale medico e infermieristico per la pazienza la gentilezza e la professionalità.	Endoscopia digestiva operativa	10
16/02/2024 16:05	non mi sono trovata bene nell'assistenza a mio marito tetraplegico in medicina.un po più di attenzione e umanità sarebbe gradita.	Geriatrics	6
16/02/2024 15:24	grazie	Centro del sonno	6
16/02/2024 15:21	Grazie gentilissime empatiche e comunicative	Altra specialità	10
16/02/2024 15:15	grazie personale a sportello gentilissimo , sala prelievo medico super	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 15:30	un riconoscimento per il rapporto umano sia co medici che con il personale	Otorinolaringoiatria	10
16/02/2024 15:20	vi ringrazio per la cortesia e efficienza	Epatologia	10
16/02/2024 15:13	grazie!	Psichiatria	9

16/02/2024 15:25	personale medico e paramedico gentile e competente .personale addetto all'accettazione del piano scortese e inadeguato: la signora addetta si è rifiutata di registrare per via telematica l'impegnativa rilasciatami dal medico radiologo dello stesso reparto dicendo di essere già impegnata con gli utenti in fila allo sportello (c'erano solo 3 persone in coda!)	Radiologia	9
16/02/2024 15:14	Spero che possa continuare così il vostro servizio grazie	Reumatologia	10
16/02/2024 15:47	si dovrebbe dare la possibilità ai pazienti, una volta effettuata la visita, di poter eseguire eventuali piccoli interventi (necessari) in ospedale (indipendentemente dalla loro tipologia), non ha molto senso essere poi costretti a rivolgersi altrove (servizio, peraltro a pagamento, a metà, oltre che grande delusione...).	Dermatologia	5
16/02/2024 14:31	grazie	Centro psoriasi	10
16/02/2024 14:50	Grazie.	Reumatologia	7
16/02/2024 13:07	grazie a tutti personale prelievi e guardie giurate al ingresso l unica pecca è che al telefono non risponde nessuno	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
16/02/2024 13:13	Grazie a tutti per la pazienza e professionalità dimostrata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 13:29	riaprire il servizio bar per poterne usufruire dopo i prelievi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 12:31	ringrazio la dott Stocchino ma il reparto ticket lascia desiderare molto 40 minuti x pagare	Centro cefalee	10
16/02/2024 12:22	ringrazio x la chiarezza e gentilezza	Dermatologia	10
16/02/2024 11:40	un ringraziamento va assolutamente al personale, che sia per telefono, che di persona sono stati più che disponibili a venire incontro ai miei orari per facilitarmi la visita.	Altra specialità	10
16/02/2024 11:16	ringrazio il medico	Altra specialità	10
16/02/2024 11:09	I tempi di attesa per le visite sono troppo lunghi.Il personale e' insufficiente e sempre molto indaffarato.Risulta difficile chiedere anche una semplice informazione.	Terapia del dolore e cure palliative	9
16/02/2024 11:58	grazie per la disponibilità e cortesia	Epatologia	10
16/02/2024 11:11	L'attenzione, la gentilezza, l'ascolto che mi è stato dedicato mi è stato di grande conforto. Grazie	Dermatologia	8
16/02/2024 11:49	il personale , medico (dermatologia) e addetti all'ufficio ticket, gentilissimi e professionali. unico rammarico la fila di un'ora (che mi ha fatto arrivare molto in ritardo all'appuntamento per la visita) per pagare il ticket, nonostante tutte le postazioni attive ...troppe persone in coda da smaltire con grande malcontento generale .migliorate questa parte del servizio e avrete valutazione 10.grazie	Dermatologia	8
16/02/2024 10:33	Grazie, personale molto gentile e tempistica di refertazione adeguata.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 10:46	Va bene tutto	Epatologia	10
16/02/2024 10:31	ho fatto una visita in regime intramoenia. Ho chiamato per delucidazioni in merito all' appuntamento ed alla possibilità di pagamento anticipato. Ho trovato una addetta scortese e maleducata	Ostetricia e ginecologia	10
16/02/2024 10:41	Sempre cortesi..	Allergologia e immunologia clinica	10

16/02/2024 10:51	Grazie alla gentilezza del personale presente e alle competenze e cortesia della Dott.ssa Conti Brunella	Dermatologia	10
16/02/2024 10:49	Un ringraziamento di tutto cuore al reparto di dermatologia.	Dermatologia	8
16/02/2024 09:02	Vi ringrazio per la vostra gentilezza e disponibilità e professionalità.	Centro del sonno	10
16/02/2024 09:15	trovare l'appuntamento prima	Centro del sonno	10
16/02/2024 09:42	Bisogna specificare bene i luoghi delle visite è tutto confuso	Altra specialità	5
16/02/2024 09:32	Finalmente un metodo pratico e funzionale di accesso ai servizi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 09:06	il mio parere è positivo, ottimo, per quanto riguarda il centro obesità del San Giovanni di Dio e per quanta riguarda l'ambulatorio di cardiologia di via Turati di Quartu. invece ho da esprimere parere negativo per un appuntamento per apnea notturna severa, con cpap che non funzione adeguatamente, per il mese di novembre.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
16/02/2024 09:55	menomale che ci siete	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 09:02	ringrazio la dottoressa Cinzia balestrieri per la sua gentilezza e professionalità	Epatologia	10
16/02/2024 09:31	Gentilissimi, grazie	Ostetricia e ginecologia	10
16/02/2024 09:30	grazie	Radiologia	8
16/02/2024 09:27	8 mesi per una semplice visita di controllo più altri 2 intercorsi tra il controllo e l'intervento sono inconcepibili soprattutto perché la patologia inevitabilmente peggiora. Un ringraziamento al personale medico e infermieristico per la cura e le attenzioni riservate.	Dermatologia	8
16/02/2024 08:05	Ringrazio tutto il personale medico e non per la professionalità manifestata	Altra specialità	10
16/02/2024 08:02	Come prima cosa ringrazio iinfermieri e Oss, gentili e disponibili, tranne purtroppo un caso in cui la professionalità viene ostentata e cancella completamente delicatezza e gentilezza che occorre dare a un paziente in alcune situazioni. Per poter venire incontro alle esigenze dei visitatori, sarebbe meglio che le visite possano esserci anche la sera oltre che all' ora di pranzo. Consiglio di migliorare anche i pasti, per nulla appetibili e delle volte immangiabili .	Altra specialità	8
16/02/2024 08:56	informazioni all'ingresso poco chiare	Altra specialità	10
16/02/2024 08:00	Dovrebbero entrare in funzione tutti i display nelle varie sala d'attesa per il pubblico.	Altra specialità	10
16/02/2024 08:29	Una pulizia più frequente dei bagni, vista la maleducazione di alcuni pazienti che gli usa in modo scorretto.Per il resto, tutto ottimo.Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 08:39	Personale gentile e disponibile (ufficio ticket, accettazione e sala prelievi).	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 08:14	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 08:03	Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

16/02/2024 08:11	grazie per la celerità e la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 08:43	grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 08:12	sempre cortesi e professionali	Diabetologia	10
16/02/2024 08:20	durante le visite pomeridiane il medico non deve stare da solo persone non del tutto a posto si aggirano per la grande struttura...Ringrazio per il nobile lavoro degli operatori	Diabetologia	10
16/02/2024 08:12	Devo ringraziare la dottoressa Tatti e dottoressa Quarto per l'ultima visita in otorinolaringoiatria e la dottoressa Tuveri in diabetologia, tutti bravi	Otorinolaringoiatria	9
16/02/2024 08:32	ringrazio la mia oncologa e tt l'equipe	Chirurgia colonproctologica	10
16/02/2024 08:00	grazie mille	Epatologia	10
16/02/2024 08:21	personale cordiale.. ringrazio per la pazienza.	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
16/02/2024 08:17	ringrazio il dott. Rocca e la sua equipe. Mi ha bruciato una piaga sulla parete della vescica. Gentile premuroso ed esaustivo nelle spiegazioni. grazie anche all'equipe. tutti gentili e professionali	Ostetricia e ginecologia	10
16/02/2024 08:36	personale competente	Endocrinologia	10
16/02/2024 08:39	il servizio ticket dovrebbe essere piu veloce e avere piu persone allo sportello perchè anche se in orario si arriva alle visite in ritardo, ho riscontrato gentilezza e disponibilità da parte di tutto il personale.	Allergologia e immunologia clinica	8
16/02/2024 08:57	rispettare l'orario degli appuntamenti	Radiologia	9
16/02/2024 08:21	Ottime tutte le fasi dalla prenotazione alla visita. pochissima attesa e medico molto gentile e preparato. Grazie alla prossima	Cardiologia	10
16/02/2024 08:54	un grazie al reparto urologia	Gastroenterologia Blocco C	7
16/02/2024 08:11	Grazie per la gentilezza e per l'umanità che avete mostrato nel vostro lavoro! Complimenti sinceri!	Dermatologia	10
16/02/2024 08:37	Ringrazio per la gentilezza del personale e del medico che mi hanno ricevuto e per la chiarezza del medico.	Dermatologia	10
16/02/2024 07:33	Grazie Dott. Polizzi. I dottori dovrebbero essere tutti così! Professionalità, gentilezza e simpatia. Lui e tutti i ragazzi che si occupano di ECG.	Centro cefalee	8
16/02/2024 07:04	sono stata assistita nel miglior dei modi, con gentilezza. sono stati sempre rispettati gli orari e tempi di attesa previsti. grande disponibilità del personale	Altra specialità	10
16/02/2024 07:51	mi sono trovato bene, sono stati tutti gentili	Altra specialità	8
16/02/2024 07:31	buon giorno, mi sono trovato bene. ringrazio il personale, e auguro un buon lavoro. ☺	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
16/02/2024 07:37	ringrazio x la disponibilità dimostrata a risolvere i miei problemi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 07:48	GRAZIE	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

16/02/2024 07:37	ringrazio tutto il personale che ha un carico di lavoro notevole	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 07:22	viva la sanità pubblica	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
16/02/2024 07:20	i parcheggi sono troppo lontani, soprattutto per i disabili e per le perdone in gravidanza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
16/02/2024 07:00	grazie x la gentilezza e cortesia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
16/02/2024 07:12	un ringraziamento particolare alla dottoressa che mi ha assistito prima di poter fare l'accettazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 07:27	ringrazio Dr.Anelli per la sua gentilezza e professionalita	Otorinolaringoiatria	10
16/02/2024 07:38	grazie per l'efficienza e professionalità.	Otorinolaringoiatria	10
16/02/2024 07:54	Grazie per la professionalità e la gentilezza	Medicina nucleare	9
16/02/2024 07:35	troppa distanza tra il laboratorio analisi e l ufficio ticket	Chirurgia colonproctologica	10
16/02/2024 07:16	visita resa confortevole grazie alla grande professionalità dello staff. grazie tante	Chirurgia colonproctologica	10
16/02/2024 07:09	la struura dovrebbe essere potenziata e non eliminata	Ortopedia	8
16/02/2024 07:14	grazie	Farmacia	10
16/02/2024 07:32	ne parlavo con mio marito mi dispiaceva per i pazienti che ricevevano le cure nel tempo di attesa avendo ricevuto il farmaco vedereli ritornare a sala di aspetto che non abbino un posto comodo per loro mi ha fatto male per il resto molto premura grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 07:15	grazie	Allergologia e immunologia clinica	9
16/02/2024 07:26	ringrazio tutto ilpersonale della radiologia in particolare stanza 13 risonanza magnetica..molto professionali	Radiologia	10
16/02/2024 07:24	perfetta atenzione, molto gentili	Radiologia	10
16/02/2024 07:25	Grazie	Radiologia	10
16/02/2024 07:17	Grazie a tutti	Reumatologia	10
16/02/2024 07:32	grazie al prof.Piga.	Reumatologia	10
16/02/2024 07:16	Grazie mille	Reumatologia	10
16/02/2024 07:54	snellire procedure pagamento ticket	Reumatologia	9
16/02/2024 07:49	grazie x gentilezza e chiarezza	Oculistica	10
16/02/2024 07:52	ringrazio tutto il personale medico e infermieristico e non per le loro professionalità	Oculistica	10
16/02/2024 07:21	Grazie alla dottoressa Gherardini.	Oculistica	9
16/02/2024 07:05	inviare messaggi sms/whatsapp/ telegram invece di telefonare per ricordare un appuntamento	Dermatologia	10

16/02/2024 07:59	i dipendenti della struttura fanno tanto rispetto ai mezzi a loro concessi. Dico una constatazione scontata ma vera : lo stato non investe sulla Sanita ' , il risultato e' un servizio assente e/o mediocre, ma non dipende dal personale medico ma dalla politica .	Dermatologia	6
16/02/2024 07:31	buon lavoro.	Chirurgia d'Urgenza	5
16/02/2024 06:39	grazie per la vostra gentilezza	Centro del sonno	8
16/02/2024 06:41	Grazie a tutto il personale, gentile e professionale.	Centro del sonno	9
16/02/2024 06:05	grazie ci vediamo per la prossima visita	Altra specialità	8
16/02/2024 06:33	Ringrazio la gentilezza e professionalita' di tutto il personale medico e non del reparto oncologico.Sono molto contenta della nuova organizzazione del day hospital, con prelievi al mattino e appuntamento al primo pomeriggio. Era molto stancante e stressante aspettare tutto il giorno dalle 7 del mattino per la visita in quelle sedie dure e poco confortevoli della sala di attesa.	Altra specialità	7
16/02/2024 06:30	mi sono trovata bene, per la visita fisiatrice con la dottoressa Corsini,mancavo dal 2016.	Altra specialità	9
16/02/2024 06:43	Le infermiere dell'ambulatorio prelievi potrebbero essere più garbate con i pazienti.	Altra specialità	5
16/02/2024 06:09	grazie	Altra specialità	8
16/02/2024 06:31	grazie per la cortesia e la disponibilita'	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:35	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:31	opinione assolutamente positiva del servizio. La consiglio a tutti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:13	vi ringrazio per per l'ottimo servizio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:08	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:01	Molto comodo il sistema di prenotazione (del pagamento ticket) con app Filavia. Dopo aver pagato il ticket non è del tutto chiaro il percorso per fare il prelievo, in particolare la dislocazione e l'accesso all'accettazione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:54	Grazie per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:44	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
16/02/2024 06:17	grazie,x la disponibilità e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 06:18	tutto perfetto grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

16/02/2024 06:00	dovreste curare di piu la privacy dei pazienti,vengono detti nomi e cognomi etc...in piu vi suggerisco di migliorare la segnaletica all interno dell ospedale magari inserenfo strisce colorate nel pavimento che portino ai reparti. anche la segnaletica all esterno del ospedale va migliorata . perché non inserite i check in all entrata con dei dispositivi computerizzati come fanno in Inghilterra ?cosi il paziente quando arriva fa il check in e si reca subito nel reparto e al reparto sanno gia che è presente un numero di tot di pazienti e si possono organizzare meglio e velocizzare il lavoro cosi si rifucono anche i tempi di attesa per i pazienti e i medici infermieri.	Otorinolaringoiatria	9
16/02/2024 06:24	ringrazio tutto il personale sono sempre molto gentili e cortesi	Otorinolaringoiatria	10
16/02/2024 06:09	medici preparati e gentili chiari nelle spiegazioni con il paziente	Otorinolaringoiatria	9
16/02/2024 06:24	La visita era a pagamento. Purtroppo, le visite convenzionate hanno liste d'attesa lunghe e a volte impossibili.	Otorinolaringoiatria	10
16/02/2024 06:53	C è stata grande professionalita da parte dei medici	Chirurgia plastica e microchirurgia	7
16/02/2024 06:14	vi ringrazio per la competenza e professionalità.	Medicina nucleare	10
16/02/2024 06:14	vi ringrazio	Neurologia	8
16/02/2024 06:40	nessun suggerimento,ringrazio il Dott Medas Fabio, per la sua gentilezza, disponibilità e professionalità.	Chirurgia colonproctologica	8
16/02/2024 06:39	suggerisco di migliorare la segnaletica stradale di accesso e di uscita dalla struttura.Sarebbe bene distinguere i percorsi per il parcheggio dei mezzi e delle autovetture con l'utilizzo di diversi colori per il personale medico, per gli studenti, per i pazienti e per i visitatori.Quella esistente è fatiscente e in alcuni punti è inesistente o incomprensibile.Questo aspetto è molto importante per un buon servizio all'esterno della struttura perché evita tante perdite di tempo.	Epatologia	10
16/02/2024 06:05	competenti	Epatologia	10
16/02/2024 06:57	Gentili e professionali. Grazie.	Ostetricia e ginecologia	10
16/02/2024 06:18	non riguarda certamente il reparto in cui sono stata visitata,ma in generale sarebbe opportuno dare rilevanza anche ai piccoli interventi (ambulatoriali)e non tenere liste d'attesa lunghe anni. Grazie	Ostetricia e ginecologia	9
16/02/2024 06:55	sarebbe bene che se viene dato un orario per la visita si rispettasse quell'orario	Ostetricia e ginecologia	10
16/02/2024 06:17	Grazie	Endocrinologia	10
16/02/2024 06:13	ringrazio tutti in particolare la dott baghino e dott Secci gentilissime	Endocrinologia	10
16/02/2024 06:25	Grazie!!! siete stati tutti gentilissimi..	Endocrinologia	9
16/02/2024 06:08	grazie	Endocrinologia	8
16/02/2024 06:28	Ringrazio il reparto di endocrinologia che dal 2019 con professionalità e serietà mi ha supportato nonostante il Covid.Un ringraziamento particolare dott.Oppo!Grazie	Endocrinologia	9
16/02/2024 06:27	desidererei piu continuità nel personale Medico per una valutazione più obiettiva e continuativa e non che ogni volta che vado il medico è sempre diverso .	Endocrinologia	8
16/02/2024 06:14	grazie	Geriatrica	10

16/02/2024 06:17	personale gentilissimo	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 06:04	grazie mille	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 06:59	grazie, l'esperienza di questa volta è stata positiva ma in altri casi purtroppo non è stato così, speriamo che riusciate sempre a migliorarvi. Saluti	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 06:41	ringrazio per la cortesia	Allergologia e immunologia clinica	8
16/02/2024 06:09	ringrazio la dott salis Valentina e il dott tuveri .	Radiologia	10
16/02/2024 06:21	Ringraziamo il personale per la professionalita' e l'umanita', speriamo possa ridursi l'attesa fra la prenotazione e l'esecuzione dell'esame.	Radiologia	10
16/02/2024 06:56	Con l'esperienza si migliora tutto. I protagonisti siamo tutti noi. Medico e paziente. Un Sentito ringraziamento a tutti i Medici. Cordialmente. Salvatore Piras	Cardiologia	10
16/02/2024 06:30	Grazie	Cardiologia	9
16/02/2024 06:40	ringrazio per tutto quello che stanno facendo per me tutta il personale ,il Prof. Zorcolo e tutta l'equipe GRAZIE	Cardiologia	10
16/02/2024 06:15	da parte dei medici,dare piu informazioni sulla terapia grazie.	Reumatologia	5
16/02/2024 06:35	Assolutamente un ringraziamento per la gentilezza, la disponibilità e la competenza somma. Grazie di cuore.	Reumatologia	10
16/02/2024 06:09	Ringrazio per la loro gentilezza e professionalità mi sono trovata molto bene	Reumatologia	10
16/02/2024 06:39	Ringrazio il medico e il personale del reparto di reumatologia.	Reumatologia	8
16/02/2024 06:41	il mio ringraziamento va al reparto reumatologico	Reumatologia	10
16/02/2024 06:47	grazie	Chirurgia vascolare	10
16/02/2024 06:42	Mi è stato cambiato l'appuntamento a pochi giorni dalla visita, ho chiamato per giorni il reparto oculistica del presidio "San Giovanni di Dio" ma nessuno ha mai risposto. Mi reco all'appuntamento e ho atteso 2 ore prima che mia figlia venisse visitata. Pessima organizzazione.	Oculistica	5
16/02/2024 06:58	Dovete potenziare il centralino telefonico, in un anno di telefonate non sono riuscito ad accedere alla prenotazione, solamente quando mi sono recato nella struttura ho potuto prenotare la visita. Il centralino è un servizio indispensabile, non rispondere equivale a interruzione di pubblico servizio penalmente rilevante.	Oculistica	6
16/02/2024 06:29	non niente da suggerire	Oculistica	10
16/02/2024 06:14	rivedere la gestione delle prenotazioni delle visite, non si possono prenotare sei visite tutte alle stesso orario	Oculistica	1
16/02/2024 06:25	Grazie mille	Oculistica	10
16/02/2024 06:06	grazie	Oculistica	10
16/02/2024 06:50	Grazie infinite alla dottoressa Loddo e alla dottoressa Medda per avermi seguito durante il percorso diagnostico e per la disponibilità e gentilezza che hanno manifestato.	Gastroenterologia Blocco C	9

16/02/2024 06:00	grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
16/02/2024 06:00	seguita da anni in dermatologia. sono professionali gentili e sempre disponibili e chiarissimi grazie	Dermatologia	10
16/02/2024 06:27	Cosa andrebbe rivista e la la manutenzione delle murature. L'edificio in cui si trova l'ospedale è molto bello e spazioso, ma piuttosto trascurato. Le pareti hanno l'intonaco caduto e si stanno scrostando. Necessita di ristrutturazione.	Dermatologia	10
16/02/2024 05:59	Personale gentile	Centro del sonno	9
16/02/2024 05:59	ottima organizzazione un po lento il sistema in fase di elaborazione dei dati inseriti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 05:58	Migliorare la sala di attesa pagamento ticket che si trova in una zona di passaggio, esposta alle intemperie ed in cui si accalcano le persone in attesa. Siete stati puntualissimo con l'appuntamento preso tramite app. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
16/02/2024 05:58	Grazie per disponibilità e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 05:59	Reparto prelievi super efficiente, personale super professionale, complimenti!!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/02/2024 05:59	ringrazio tutti gli operatori per la disponibilita' e gentilezza	Anatomia patologica	10
16/02/2024 05:59	È imperdonabile andare nei vostri ambulatori per un tracciato alle 12 ed entrare effettivamente alle 16.30. Il tutto svolto frettolosamente e distrattamente tanto da non accorgersi delle complicazioni che il bambino inizia ad accusare nel grembo materno	Ostetricia e ginecologia	4
16/02/2024 05:59	Se proprio devofare una critica magari è per i bagni in generale.. In alcuni non sono riuscita a chiudere neanche la porta e in altri non funzionano i rubinetti. Per la parte medica devo dire ineccepibile	Endoscopia digestiva operativa	10
16/02/2024 05:57	Avevo molta ansia per l'esame in questione (colonscopia) ma gli operatori tutti, oss infermiera e endoscopista hanno contribuito a mettermi a mio agio e a rendere l'esame piu sereno. Grazie.	Endoscopia digestiva operativa	10
16/02/2024 05:58	Ho fatto una visita allergologica e sono stata accolta con gentilezza, l'infermiera ha preparato la mia cartella con cura e attenzione, sono stati puntuali rispettando l'ora che mi era stata segnalata e sono molto soddisfatta per la prestazione. Il medico è stato molto professionale	Allergologia e immunologia clinica	10
16/02/2024 05:55	Grazie	Chirurgia generale polispecialistica	9
16/02/2024 05:57	grazie a tutti voi . un grazie speciale al BLOCCO Q	Cardiologia	10
16/02/2024 05:59	grazie	Reumatologia	10
16/02/2024 05:59	Ringrazio immensamente il professore per la competenza, professionalità e gentilezza. Ringrazio anche la dottoressa tirocinante	Oculistica	10
16/02/2024 05:56	grazie	Oculistica	9
16/02/2024 05:59	Abbiamo apprezzato molto il fatto che è stata accettata senza alcun problema la traduttrice e che il personale sia stato molto scrupoloso nel capire quale sia stato il problema alla salute.	Dermatologia	8
16/02/2024 05:57	grazie	Dermatologia	9

16/02/2024 05:57	Visita impeccabile sia per competenza che per gentilezza	Dermatologia	10
16/02/2024 05:58	è molto difficile prendere un appuntamento con il cup, ma dopo il primo accesso vieni seguito scrupolosamente.	Dermatologia	9
14/02/2024 08:43	Va tutto bene. Grazie per la disponibilità	Endocrinologia	10
14/02/2024 08:31	Sono stata seguita benissimo, grazie a tutti	Oculistica	8
13/02/2024 19:33	Blocco Q (Oncologia Medica): poche sedute nell'area di attesa, con scarso ricambio d'aria. Sarebbe auspicabile realizzare una ulteriore zona attesa parzialmente coperta all'esterno e un percorso coperto per il tratto tra i parcheggi e l'ingresso (quest'ultimo in caso di pioggia). La porta girevole all'ingresso è bloccata. Sarebbero auspicabili pulizie più ricorrenti nell'area attesa al piano terra (che è necessariamente molto frequentata).	Altra specialità	8
13/02/2024 16:49	grazie per aver rispettato l'appuntamento preso	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
13/02/2024 10:47	Dottoressa efficiente, gentile e molto empatica.	Terapia del dolore e cure palliative	10
13/02/2024 07:23	non e possibile accedere con un invalido al poliambulatorio in viale Trieste a Cagliari per stada chiusa al traffico e senza nessuna possibilita alternativa a potersi avvicinare in auto.	Neurologia	7
12/02/2024 22:07	maggior attenzione verso il paziente e empatia in base all età.effettuare una visita alla volta e non in simultanea con altri pazienti manca la privacy. evitare di parlare dei fatti propri ignorando il paziente. c è un ampio margine di miglioramento.	Oculistica	4
12/02/2024 18:43	puntuali e gentili grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 16:05	nessun suggerimento voglio solo dire che io sono andato x applicare holter dietro richiesta di altra struttura e non riesco a farmi seguire in un punto fisso nonostante sia stato operato al Brotzu devo saltare da un punto all' altro con tempi lunghi. grazie	Cardiologia	6
12/02/2024 13:23	vorrei tanto che una volta i medici comunicassero con i privati che mi sefuono per fare un vero lavoro per il bene della mia situazione. È assurdo che specialisti diversi bon si parlino e debba essere io che sto male a prendermi in carico di gestire le terapie che dovrebbero essere complementari.	Reumatologia	6
12/02/2024 13:40	Grazie di tutto, per l'assistenza e la gentilezza.	Ambulatorio pacemaker	10
12/02/2024 12:58	Per quanto riguarda i prelievi , sarebbe opportuno avere uno spazio maggiore o stanze separate, evitando in tal modo la contemporaneità di personale e pazienti in uno spazio troppo piccolo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/02/2024 11:32	tutto ok. grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 11:55	complimenti per l'efficienza dimostrata.... Continuate così... Grazie!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 10:55	ringrazio i medici dell'ambulatorio oncologia che seguono mio figlio Disabile	Altra specialità	10
12/02/2024 09:01	Ringrazio in modo particolare la Dott.ssa Conti che con attenzione e dedizione segue mio figlio.	Dermatologia	10

12/02/2024 08:53	mi sono sempre trovata bene pur troppo il personale è poco e fanno quello che possono	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 08:46	grazie	Cardiologia	10
12/02/2024 08:48	grazie di cuore , sempre gentili e precisi...	Oculistica	10
12/02/2024 07:25	i medici che effettuano l'ecografia morfologica sono stati super sgarbati, nel chiedere delle delucidazioni mi sono sentita rispondere con maleducazione, detto questo zero professionalità	Altra specialità	0
12/02/2024 07:22	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/02/2024 07:05	tutto sommato hanno curato bene mio marito	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/02/2024 07:41	sarebbe utile consentire l'utilizzo dei parcheggi interni della struttura	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 07:12	Grazie	Chirurgia plastica e microchirurgia	8
12/02/2024 07:14	negli ambulatori ok ,ma è nel reparto di ortopedia dove sono stata ricoverata per 14 giorni ,che ho riscontrato delle carenze ,primo di pulizia che lasciava molto a desiderare ,secondo il cibo a volte proprio immangiabile, terzo la mancanza di personale ,nonostante l'abnegazione di medici infermieri e oss ,tutti molto gentili ,nonostante il carico di lavoro ,inoltre segnalo il fatto che durante le ore di visita potessero entrare tante persone a volte anche senza mascherina ,sperando di essere stata utile ringrazio di cuore tutti voi .M Gabriella Talmassons	Ortopedia	6
12/02/2024 07:14	Ringrazio la Dottoressa Zedda per la disponibilità e attenzione alle mie esigenze.	Cardiologia	9
12/02/2024 07:08	grazie a dott garau per la sua professionalità e umanità	Reumatologia	10
12/02/2024 06:31	ringrazio il personale del centro prelievi che con mia figlia sono stati bravissimi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/02/2024 06:19	Un ringraziamento all'infermiera che ha fatto il prelievo il giorno 9/2 alle 11 ero terrorizzato (secondo prelievo di tutta la mia vita)e lei è riuscita a farmi sentire benissimo, non mi sono nemmeno accorto!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/02/2024 06:15	Grazie per disponibilità e gentilezza	Neurologia	10
12/02/2024 06:11	Immensamente Grazie!	Chirurgia colonproctologica	8
12/02/2024 06:26	il parcheggio è troppo lontano dalla struttura	Ostetricia e ginecologia	10
12/02/2024 06:38	Grazie	Radiologia	10
12/02/2024 06:12	va bene grazie!	Cardiologia	9
12/02/2024 06:22	un grazie a chi si occupa della salute è sacrosanto e doveroso	Cardiologia	7
12/02/2024 06:19	rispettare gli orari dell'appuntamento il medico deve spiegare meglio la patologia al paziente dedicandogli anche più tempo	Oculistica	4
12/02/2024 06:13	Tempi di attesa all'interno del reparto in attesa della visita sono esattamente lunghi, sia per le persone anziane sia per gli accompagnatori Tre ore e mezza di attesa sono davvero molto lunghi	Oculistica	4

12/02/2024 06:32	la dottoressa molto gentile	Medicina interna	10
12/02/2024 06:11	Gentilezza e professionalità	Gastroenterologia Blocco C	10
12/02/2024 06:14	medico profesinale come infermera e tutto staf	Dermatologia	10
12/02/2024 06:20	l'unico suggerimento è cercare di diminuire le tempistiche di attesa, con un impegnativa urgente si aspetta comunque tanto	Dermatologia	7
12/02/2024 05:31	Ho fatto solo dei prelievi per una serie di analisi. Bene la prenotazione con FlaVia, beme l'aspetto amministrativo tramne che per la lentezza del sista informatico degli imcolpevoli operatori. Bene la sala prelievi e modalità di ritiro referti. Da migliorare: indicazioni esterne su come raggiungere uffici e ambulatorio prelievi, parcheggio per recarsi ala steittura a chilometri di distanza.	Altra specialità	7
11/02/2024 16:52	Grazie.	Dermatologia	10
10/02/2024 17:24	Grazie alla professionalità e competenza sono stata assistita prontamente in un momento critico.	Ostetricia e ginecologia	10
10/02/2024 15:57	Grazie	Reumatologia	10
10/02/2024 13:21	Un ringraziamento particolare al medico specialista e al personale del suo staff	Altra specialità	10
10/02/2024 11:48	Un ringraziamento speciale alla Dr. ssa Baghino	Endocrinologia	10
10/02/2024 08:52	Attesa dell'ufficio ticket più confortevole	Ostetricia e ginecologia	10
10/02/2024 06:58	Complimenti	Altra specialità	10
10/02/2024 05:35	oggi la sanita' , per chi ha problemi di salute, non fornisce l'assistenza necessaria. Per chi come me, ha diverse patologie, la difficoltà maggiore consiste nel trovare un centro dove effettuare delle visite. Per nostra fortuna, Voi fornite, al momento, l'assistenza di cui abbiamo bisogno, con competenza. Vi ringrazio, buon lavoro	Oculistica	9
09/02/2024 21:06	il servizio prelievi con la prenotazione è diventato veloce, i tempi di attesa accorciati notevolmente. efficienza che rispetta appieno l'esigenza del paziente diabetico.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 19:54	Ho già detto in precedenza ma mi ripeto. i parcheggi interni sono pochissimi e quelli esterni troppo lontani per chi ha problemi. Ci sono due grandi aree incolte davanti al blocco Q e G. mi chiedo perchè non utilizzarle per i parcheggi? per quanto riguarda le visite ho patologie croniche per cui mi rinnovano automaticamente gli appuntamenti successivi.	Logopedia	8
09/02/2024 19:39	Con il numero fila via per quanto riguarda i prelievi va tutto perfetto. Esperienza positiva	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 19:22	Ringrazio la dottoressa Anna Desogus per lo scrupolo, la cura e l'attenzione con cui ha eseguito la visita. Le sue spiegazioni sono state chiare, analitiche ed esaurienti. Si è posta nei miei riguardi con gentilezza e garbo. La struttura (Policlinico di Monserrato) necessita di segnaletica, al momento del tutto insufficiente.	Emostasi e trombosi	10
09/02/2024 17:49	il personale sanitario dovrebbe essere messo in condizione di lavorare serenamente e dedicare più tempo ai pazienti. servono più risorse e più medici. la salute è un bene molto prezioso. tutti dobbiamo contribuire a migliorarlo.	Otorinolaringoiatria	7

09/02/2024 16:36	grazie di tutto, spero che continui così in futuro	Altra specialità	10
09/02/2024 16:33	grazie della disponilita	Reumatologia	10
09/02/2024 16:18	più tempo e disponibilità per il paziente	Chirurgia vascolare	6
09/02/2024 15:00	mi è stata rinviata la visita mezz'ora prima dell'appuntamento.anche i pazienti hanno un lavoro e una famiglia e per organizzazarsi a venire a un appuntamento spesso si spendono soldi, oltre al proprio tempo prezioso. penso sia importante e rispettoso rispettare i tempi di attesa e di visita.	Altra specialità	0
09/02/2024 15:53	Grazie mille	Altra specialità	10
09/02/2024 15:09	molto professionale, dottoressa molto gentile e preparata.gentilissima di tutto è di più i pazienti vengono trattati con i fiocchi bravissimi lo staff infermistiche e Medici.. complimenti.. grazie	Terapia del dolore e cure palliative	10
09/02/2024 15:02	ringrazio la Dottoressa Elena Loy	Diabetologia	9
09/02/2024 15:08	Ringrazio il personale per la professionalità e gentilezza dimostrata nel corso dei tanti anni che sono seguita negli ambulatori di reumatologia.	Reumatologia	10
09/02/2024 15:30	da lodare la cortesia e gentilezza del personale tutto.davvero squisiti!	Odontostomatologia	10
09/02/2024 14:46	grazie tutti gentilissimi	Epatologia	10
09/02/2024 14:39	cambiare il personale dello sportello Ticket	Audiofoniatria	0
09/02/2024 14:56	grazie di tutto	Radiologia	10
09/02/2024 14:46	ringrazio tutto il personale per la gentilezza e professionalità	Radiologia	9
09/02/2024 14:36	Ringrazio sentitamente tutti x questi anni..di visite mediche e cure .ora sto meglio...e sono guarita....grazie al San Giovanni di Dio....	Dermatologia	10
09/02/2024 13:43	grazie mille. visita top. grande professionalità e umanità	Cardiologia pediatrica	10
09/02/2024 13:53	Grazie a tutto il personale per la gentilezza dimostrata nel fornire indicazioni.	Oculistica	8
09/02/2024 12:27	Grazie di cuore, per la vostra gentilezza, disponibilità, professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 12:24	grazie infinite	Ortopedia	10
09/02/2024 11:49	Unico problema il ticket impossibile pagare online perché il servizio non era attivo e in loco (oncologico) tempo di attesa di oltre un'ora!	Medicina nucleare	10
09/02/2024 11:02	Aumentare l'organico	Ostetricia e ginecologia	10
09/02/2024 11:09	grazie per l'efficienza, la rapidità e la professionalità	Cardiologia	9
09/02/2024 11:34	grazie di tutto personale molto gentile	Oculistica	10
09/02/2024 11:29	Tutto bene	Ambulatorio pacemaker	8
09/02/2024 10:15	Ringrazio per la gentilezza e l'empatia delle infermiere che effettuano i prelievi, sempre rassicuranti e confortanti. Suggerirei miglioramento del servizio telefonico di prenotazione dei prelievi .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 10:20	migliorare la segnaletica	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
09/02/2024 10:37	Professional	Epatologia	10

09/02/2024 10:04	Mi é stato chiesto di indossare la mascherina dalla giardia giurata nell androne... obbligo ormai dimenticato... e infatti non l'ho messa... informate bene queste persone...	Gastroenterologia Blocco C	10
09/02/2024 10:18	Ringrazio per il servizio reso	Dermatologia	9
09/02/2024 09:15	seduta in attesa sala che precede pagamento ticket.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
09/02/2024 09:51	Personale accogliente e rassicurante. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 09:44	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 09:22	gentilezza del personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 09:49	infinite grazie per la tempistica dei referti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 09:15	Purtroppo per la prima volta sono stata assistita da una ostetrica non molto gentile e troppo frettolosa, un vero peccato perché il resto del personale è veramente gentile e professionale, mi sono trovata sempre bene e sentita a casa ogni volta che mi sono recata negli ambulatori eccetto questa volta.	Ostetricia e ginecologia	9
09/02/2024 09:07	un grazie speciale a dottor Rocca e al suo staff	Ostetricia e ginecologia	10
09/02/2024 09:17	Sono stata al centro endometriosi e il personale è stato meraviglioso, più gentile e professionale di quello che mi sarei mai potuta aspettare. L'unica cosa che cambierei è il fatto che nessuno, tra me e le diverse persone che dovevano fare una visita ginecologica, sapevano dove andare: non c'erano cartelli o indicazioni precise, dovevamo fermare qualsiasi persona di passaggio per cercare di capire se eravamo nel posto giusto, l'accettazione è nella sala pronto soccorso e quindi bisogna aspettare che ogni emergenza sia finita, l'ambulatorio endometriosi ha un nome diverso rispetto agli altri, molte mandate lì sono poi dovute correre al quarto piano, quindi ci sono stati diversi problemi e ore di attesa per alcune che si sarebbero potute evitare con una maggiore segnaletica e altre info. Ma consiglieri comunque l'ambulatorio endometriosi a tutte per l'umanità delle dottoresse e il loro voler aiutare le pazienti a stare veramente bene invece che mandarle sbrigativamente a casa come fanno tanti.	Ostetricia e ginecologia	9
09/02/2024 09:10	Sono entrata in contatto con diversi medici e infermieri e ho ricevuto, attenzione, accoglienza e risposte chiare ad ogni dubbio.Se ciò che ho ricevuto io è lo standard dell'equipe del Professor Calo,il livello è di eccellenza.Grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
09/02/2024 09:26	Il fatto che ci siano pochissime alternative non giustifica la scelta di tale struttura sanitaria!	Cardiologia	5
09/02/2024 09:02	Personale Medico in generale gentilissimo e competente.. mi sono trovato benissimo	Oculistica	8
09/02/2024 09:20	ringrazio il personale che vedendomi in difficoltà senza che io chiedessi niente mi ha dato tutte le indicazioni	Gastroenterologia Blocco C	10
09/02/2024 08:47	grazie infinite	Centro del sonno	10
09/02/2024 08:22	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7

09/02/2024 08:21	peccato che, in questi ultimi mesi uno schermo di chiamata agli sportelli NON funziona, per cui tutti i pazienti si ammassano in un unico schermo x vedere e sentire la chiamata all'accettazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
09/02/2024 08:32	Grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:06	a distanza di anni ho rifatto le analisi del sangue nella vostra struttura.. c'è stato un miglioramento eccezionale in tutta l'organizzazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:19	l'auspicio è che anche gli altri servizi funzionino nello stesso modo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:04	piu parcheggi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:32	molto efficiente..	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:11	perfetto appuntamento rispettato con orario giustissimo e prelievo fatto in 10 minuti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 08:13	Potenziare gli spazi a disposizione per le cure dei pazienti oncologici.I letti e perfino le poltrone disponibili per le terapie al Businco (6* piano) sono assolutamente insufficienti.Cosi' come e' evidente il sottodimensionamento del personale del reparto.Segnavo che i pazienti, a causa della situazione attuale (dei locali, del personale, delle attrezzature) sono costretti a sopportare, oltre alla durezza delle cure, anche i tempi spesso assurdi (ore e ore di attesa) per poter essere curati.La stessa situazione l'ho personalmente verificata, con una lunga degenza, nel reparto di Pneumologia di Is Mirrionis.Ottimi medici, ottima assistenza al paziente ma assoluta carenza di spazi e personale medico-infermieristico.Saluti cordialiAdriano Salis	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
09/02/2024 08:37	grazie	Otorinolaringoiatria	8
09/02/2024 08:06	Ho trovato personale molto gentile e disponibile	Neurologia	9
09/02/2024 08:54	Mi reco periodicamente per dei controlli, mi trovo molto bene, seguita e assistita dal personale medico e infermieristico con gentilezza e disponibilità...Grazie a voi per il lavoro che svolgete con dedizione e professionalità	Ostetricia e ginecologia	10
09/02/2024 08:20	Considerando il periodo e tutte le difficoltà posso dire che per quanto riguarda questo reparto è tutto abbastanza perfetto grazie	Ostetricia e ginecologia	8
09/02/2024 08:04	Indagine fuorviante.Richieste che non rispecchiano la realtà. Esempio, i tempi sono Stabiliti dal medico, per un assistito cronico.I tempi di attesa tra l'ora dell'appuntamento e quella reale, sono diversi per la perenne carenza di personale. In sintesi richiesta PERDITEMPO, E DENARO PUBBLICO. SIATE PIÙ REALISTI E MENO BUROCRATI PERDI TEMPO.	Audiofoniatria	6
09/02/2024 08:22	grazie.	Endocrinologia	8
09/02/2024 08:17	grazie!	Endocrinologia	10
09/02/2024 08:23	grazie per l'attenzione dedicata, consigliatissimo	Endocrinologia	10
09/02/2024 08:05	mi sono portata i tappi per le orecchie da casa. avevo già fatto risonanza e sapevo che è l'unico centro che non fornisce le cuffie antirumore ai pazienti.	Radiologia	9
09/02/2024 08:05	Grazie al professor Piga, oltre che competente sa ascoltare la persona che ha davanti. Professionalita' a 360 gradi.	Reumatologia	10

09/02/2024 08:58	Il personale dell'accettazione è stato molto gentile , e il medico molto professionale. solo l'organizzazione complessiva della struttura ,(accesso e sale di attesa per eventuali prestazioni).	Oculistica	9
09/02/2024 08:41	Il personale del centro glaucoma clin. oculistica Cagliari è gentilissimo e professionale e preparato. A volte prima del tuo turno bisogna attendere un po', la prima sala di attesa per i pazienti che aspettano la visita è piccola, con troppo vociare.Sarebbe opportuno che alcuni medici non parlessero della patologia di un paziente davanti a diverse persone che ascoltano curiose. Ma il dialogo tra paziente e medico deve essere privato e rimanere strettamente personale. Per il resto un grande plauso agli specializzandi e ai medici che tutti i giorni si battono tra tanti problemi.	Oculistica	9
09/02/2024 08:19	va bene	Oculistica	9
09/02/2024 07:20	continueate cosi	Centro psoriasi	10
09/02/2024 07:24	grazie mille	Centro del sonno	9
09/02/2024 07:27	E necessaria piu segnaletica per sapere in autonomia dove andare	Centro cefalee	6
09/02/2024 07:24	ringrazio tutti ...ormai vado da anni sempre gentili e disponibili	Altra specialità	10
09/02/2024 07:39	Le liste d'attesa sono insostenibili e ciò compromette l'esito delle se non la sopravvivenza del paziente che non andrebbe chiamato più così perché ormai la pazienza l'abbiamo persa a causa della disorganizzazione regionale della sanità quasi totalmente privatizzata. I ringraziamenti vanno alla dottoressa Salis per la disponibilità, competenza e gentilezza.	Altra specialità	9
09/02/2024 07:38	Grazie per la disponibilità e la chiarezza	Altra specialità	9
09/02/2024 07:32	Grazie 7	Altra specialità	10
09/02/2024 07:28	non è bello entrare in un ospedale e trovare un aspetto fatiscente, nastri segnaletici per scale mobili bloccate, porte automatiche guaste.. fa apparire l'ospedale in declino. Arrivare in ospedale alle 9.30 e fare una risonanza alle 13.30 è veramente estenuante, ma per me che ho un cancro e che le cose importanti sono altre, preferisco ringraziare per l'appuntamento in tempi brevissimi e per la gentilezza del personale incontrato in questo percorso.	Altra specialità	8
09/02/2024 07:52	più rispetto nei tempi m ⁸	Altra specialità	10
09/02/2024 07:21	servirebbe puntualita se ho l'appuntamento alle 8 il medico non puo presentarsi alle 8:40 poi ci sarebbe da dire tanto vedere il personale che chiacchera nei corridoi senza avere rispetto per chi aspetta eorribile e sefno di poco rispetto	Altra specialità	0
09/02/2024 07:36	sono anni che vado al policlinico perché mi segue dott. Luchino Chessa, persona speciale e mi sono sempre trovato molto bene, posso solo ringraziare.. cordiali saluti..	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:49	Grazie per la vostra celerità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

09/02/2024 07:28	Per essere eccellenti operatori sanitari bisogna imparare che un paziente va salutato, va trattato con educazione e se ha bisogno di spiegazioni perché la mascherina dell'operatore ha impedito la comunicazione, con pazienza gli si rispiega anche 100 volte ciò che ha il diritto di sapere senza mostrare atteggiamenti scortesi. Dal punto di vista professionale trovo sconcertante che chi effettua il prelievo non utilizzi i guanti per la sua sicurezza ma anche per quella del paziente, trovo ancora più grave e una forma di ignoranza terrificante in materia di igiene il fatto che sia stata utilizzata la provetta per il prelievo fatta cascare a terra dall'operatore sanitario. Non ho scritto al direttore sanitario perché non ho più la coscienza critica e la voglia di dover far notare a chi dovrebbe essere un professionista che nel suo lavoro sta sbagliando. Visto che siete una struttura universitaria vi prego di insegnare ai vostri studenti le normali e minime regole di educazione, regole che avrebbero dovuto imparare alla scuola materna, ma soprattutto di migliorare l'igiene perché se viene gestito così un certo prelievi non voglio immaginare come vengano gestite le sale operatorie e gli ambienti sterili. Vi ringrazio per aver chiesto il mio parere e vi auguro di migliorare tutto ciò che di sbagliato c'è nella vostra struttura ospedaliera Cordialmente Walter Mereu	Centro prelievi – Laboratorio analisi	0
09/02/2024 07:29	buongiorno per chi come mia madre affetta dal morbo di Alzheimer dovrebbe avere accesso prioritario, invece ciò non avviene. gradirei avere questa opzione grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:32	GRAZIE	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:30	il personale della ricezione dovrebbe essere più gentile e disponibile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:56	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
09/02/2024 07:54	Permettere prenotazione analisi in loco e non solo tramite app	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
09/02/2024 07:25	l'unico neo è stata la lentezza dei server all'accettazione ticket, attesa per la stampa della ricevuta, spero che fosse un problema di quella specifica giornata, il resto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:24	Mi sono trovato benissimo come sempre ho riscontrato gentilezza e professionalità e soprattutto non ho dovuto aspettare.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/02/2024 07:44	grazie	Diabetologia	10
09/02/2024 07:26	struttura efficiente, ma difficoltà nell'accedere agli ambulatori	Otorinolaringoiatria	8
09/02/2024 07:24	Grazie per la disponibilità di tutto il personale	Neurologia	10
09/02/2024 07:31	All infermiera che ho chiesto un'informazione, non mi ha neanche risposto maleducata mi ha ignorato	Neurologia	9
09/02/2024 07:27	tutto bene	Neurologia	10
09/02/2024 07:39	grazie per l'assistenza e gentilezza unite alla professionalità	Chirurgia colonproctologica	10

09/02/2024 07:24	La gestione peggiore sta nell'empatia del personale (soprattutto quello medico). Sono stato trattato malissimo quasi con un certo disprezzo. Ingiustificabile. Un paziente si reca in ospedale perché sta, ovviamente, male ed invece viene considerato un semplice numero nella lista degli assistiti. Sembra non ci sia più la volontà di seguire e risolvere le problematiche di un paziente. Il lavoro del medico, a mio avviso, è qualcosa di più. Non basta studiare ed essere preparati nella materia, è necessario ben altro: la cortesia, per esempio.	Epatologia	0
09/02/2024 07:42	Un GRAZIE speciale a tutti i miei colleghi Infermieri ed ostetriche per l'essere sempre professionali, disponibili e puntuali nel lavoro soddisfacendo giornalmente i bisogni di tutta l'utenza.	Ostetricia e ginecologia	10
09/02/2024 07:22	Non saprei dare un suggerimento perché mi sono trovato molto bene	Endoscopia digestiva operativa	10
09/02/2024 07:21	tante grazie	Endocrinologia	10
09/02/2024 07:32	suggerisco di dare più attenzione al personale all'ingresso che non è mai presente ma sono sempre fuori all'ingresso che fumano e non è corretto in una persona professionale non dà la giusta immagine al ospedale	Endocrinologia	7
09/02/2024 07:24	personale accoglienza piu gentile e rispettare gli orari degli appuntamenti	Endocrinologia	2
09/02/2024 07:48	Ringrazio per il servizio che si offre al paziente, ma sarebbe più opportuno chiarire i tempi di attesa in modo da dare la possibilità di non attendere per ore ed ore.	Cardiologia pediatrica	8
09/02/2024 07:46	Segnaletica anche al piano di ingresso e al sottopiano dove si paga il ticket o si prendono gli appuntamenti.	Allergologia e immunologia clinica	10
09/02/2024 07:25	grazie	Allergologia e immunologia clinica	0
09/02/2024 07:31	ringrazio tutto il personale dell'allergologia. le infermiere Signora Laura e Signora Gabriella ma soprattutto la Dottoressa Barca per la professionalita', la gentilezza con cui si propone ai pazienti e soprattutto l'impegno affinché il paziente possa guarire o perlomeno avere beneficio con le cure e la disponibilità per qualsiasi problema .	Allergologia e immunologia clinica	10
09/02/2024 07:03	gentilezza e professionalità e umanità.	Allergologia e immunologia clinica	10
09/02/2024 07:31	L'ambulatorio di allergologia funziona per la competenza del dr Torrazza e dell'infermiera Laura. Quando ho trovato altro medico non sono rimasta x niente soddisfatta	Allergologia e immunologia clinica	10
09/02/2024 07:20	grazie	Radiologia	10
09/02/2024 07:22	personale dell'accettazione e accoglienza maleducato e irrispettoso del paziente, attesa infinita per ore per fare un rx e medici e radiologi mai presenti nelle stanze, devi andare a cercane uno in giro affinché venga chiamato.refertazione dopo 5 giorni dell'esecuzione dell'esame per una radiografia ancora non ho ricevuto il referto	Radiologia	0
09/02/2024 07:23	grazie per la pazienza e la disponibilità nonostante i problemi della sanità	Radiologia	10
09/02/2024 07:53	personale gentile e disposto ad aiutarti nel percorso di visita. Medici interattivi ed empatici.	Radiologia	10
09/02/2024 07:29	Grazie mille	Cardiologia	10
09/02/2024 07:57	Ringrazio il Reparto di Cardiologia ed Emodinamica per l'assiduo controllo.	Cardiologia	9

09/02/2024 07:30	il dottore che ha visitato mio figlio ci ha dato molta fiducia	Reumatologia	8
09/02/2024 07:51	grazie, grazie, grazie.	Reumatologia	10
09/02/2024 07:34	un grazie grande a dr. Garau	Reumatologia	10
09/02/2024 07:24	Ringrazio il personale medico e infermieristico per la professionalità, disponibilità e gentilezza	Reumatologia	10
09/02/2024 07:27	Ringrazio la Dottoressa Cosimina Matulli della struttura complessa di Reumatologia, per la gentilezza e la professionalità, nonché gli specializzandi persone serie e professionali.... Grazie....	Reumatologia	10
09/02/2024 07:25	Per adesso, grazie, ho trovato un medico bravo e empatico.	Reumatologia	10
09/02/2024 07:21	vorrei ringraziare tutto il personale di oculistica,in modo particolare Dott. Alberto Cuccu per la professionalità, l' eccellenza in oculistica...	Oculistica	10
09/02/2024 07:21	tempi lunghi e difficili per prendere un appuntamento,ma il personale gentile e attento alle esigenze del paziente..	Oculistica	9
09/02/2024 07:52	riparate ll'ascensore	Oculistica	10
09/02/2024 07:21	appuntamento cup alle 11:30. Arrivato in sede alle 10:30 e chiamato per la visita alle 14:10. Dovrebbero essere applicate le regole di prenotazione.	Oculistica	
09/02/2024 07:25	ringrazio di cuore il Dottor Tatti e il suo staff di medici le infermiere dovrebbero essere piu gentili ed empatiche	Oculistica	8
09/02/2024 07:21	Ringrazio medici e infermieri per la professionalita e cortesia.	Gastroenterologia Blocco C	9
09/02/2024 07:54	grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
09/02/2024 07:50	Umanità e chiarezza del personale nel trattare con il paziente	Gastroenterologia Blocco C	10
09/02/2024 07:45	ringrazio il reparto di gastroenterologia endoscopica per la delicatezza e gentilezza mostratomi durante la visita	Gastroenterologia Blocco C	10
09/02/2024 07:22	Lunga fila al ticket perche computer lentissimi(l'operatore dopo che ha registrato le mie ricette e' stato in attesa dell'ok per 4 lunghissimi minuti!!!!) la fila per pagare ticket e' indecorosa: si puo stare nel corridoio in mezzo alla corrente opp nel vano tra due porte dove si accumulano le persone e non c'e' ricambio aria!per la prenotazione al telefono attesa lunga al mattino e al pomeriggio non risponde nessuno!	Ambulatorio pacemaker	7
09/02/2024 07:38	migliorate le modalità di pagamento del ticket. sono troppo lenti	Dermatologia	8
09/02/2024 07:35	ringrazio tutto il personale e medici	Dermatologia	10
09/02/2024 07:26	grazie, sono stati tutti professionali e gentili.	Dermatologia	7
09/02/2024 07:22	Un ringraziamento speciale alla Dott.ssa Chessa e al suo staff, per la competenza, professionalità, ma soprattutto disponibilità e umanità, che li contraddistinguono	Dermatologia	10
09/02/2024 07:28	Ringrazio i medici che hanno fatto l'ecografia a mio figlio molto gentili .Grazie	Dermatologia	9
09/02/2024 07:49	grazie a tutti per la disponibilità, gentilezza e professionalità	Odontostomatologia	10
09/02/2024 07:48	Grazie	Odontostomatologia	8

09/02/2024 07:21	ringrazio i dermatologi del san giovanni di Dio, per la competenza ,gentilezza	Risposte non segmentate	10
07/02/2024 17:28	grazie,esperienza molto positiva	Centro del sonno	10
07/02/2024 10:07	non pensavo fosse così positivo il tutto un grazie particolare alla gentilissima infermiera che mi ha fatto il test dell'Helicobacter pylori	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
06/02/2024 13:46	E' opportuno riuscire ad avere prima la visita perché è trascorso troppo tempo dalla prenotazione. In Ospedale tutto molto bene per la grande professionalità dei Medici e del personale . Ringrazio infinitamente	Dermatologia	10
06/02/2024 11:45	Non toglie la prenotazione on line!!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
06/02/2024 11:34	grazie a tutto lo staff medico	Chirurgia colonproctologica	8
06/02/2024 10:40	L'assistenza ricevuta è stata pessima sotto ogni punto di vista. Lasciate i pazienti abbandonati in pronto soccorso senza posti in reparto, nonostante le patologie già note alla struttura. Vergognatevi!	Medicina interna	0
06/02/2024 06:49	Grazie per quello che fate per noi! Il personale di oncologia è stupendo!	Altra specialità	8
05/02/2024 21:30	complimenti alle infermiere sala prelievi ,bravissime	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/02/2024 20:07	dottor Dessena e il suo staff sono speciali, svolgono la loro professione in maniera impeccabile, cortese ma soprattutto umana.mi hanno messo subito a mio agio, facendomi sentire a casa questa è la sanità che ci piace!! grazie a tutti loro	Chirurgia senologica	10
05/02/2024 17:09	tempi più brevi..grazie	Radiologia	7
05/02/2024 16:36	Grazie per la professionalità e la competenza.	Reumatologia	10
05/02/2024 15:17	Ottimo servizio.Consigliato	Procreazione Medico Assistita	10
05/02/2024 13:04	grazie, molto gentili e professionali	Neurologia	9
05/02/2024 11:27	bravi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/02/2024 10:01	siete tutti molto gentili e professionalizzati .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/02/2024 09:02	mettete gente capace di fare i prelievi perché sono 30 anni che ne faccio in varie strutture ma solo da voi sono stata torturata ad entrambe le braccia con le ovvie conseguenze anche a distanza di giorni per sentire che il poco sangue ottenuto probabilmente non era neanche sufficiente per l'unica analisi richiesta. Ho paura di essere costretta a fare altri prelievi da voi perché ho pagato per andar via piangendo dal dolore.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	1
05/02/2024 09:17	grazie tutto bene	Ortopedia	10
05/02/2024 08:54	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/02/2024 08:43	le visite potrebbero essere meno sbrigative	Sos Mami	8
05/02/2024 08:35	Grazie alla dottoressa Erica Loddò e le persone presenti, tirocinanti compresi.	Epatologia	9

05/02/2024 08:21	Maggiore pulizia e manutenzione dei bagni, più gentilezza da parte delle infermiere di endocrinologia all'accoglienza.	Endocrinologia	6
05/02/2024 08:18	Ho trovato persone molto gentili e vi ringrazio. Adesso aspetto il risultato dell'ago aspirato fra 10 giorni: se fosse possibile accorciare i tempi.... perché l'attesa in questi casi logora e non è d'aiuto per superare queste patologie. Grazie	Chirurgia senologica	10
05/02/2024 08:06	grazie	Reumatologia	10
05/02/2024 08:03	La gentilezza e disponibilità e competenza	Ambulatorio pacemaker	10
05/02/2024 08:11	strutturare meglio il sito (cup online) è già la seconda volta che prenoto e mi si assegna una visita sbagliata... migliorare la segnaletica della struttura per poter accedere facilmente agli ambulatori senza perdersi visto e considerato che il policlinico è immenso! avere un servizio più efficiente	Chirurgia d'Urgenza	0
05/02/2024 07:33	grazie a tutti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/02/2024 07:15	In generale è assurdo che tra impegnativa del medico di base e ufficio ticket, ci siano sempre problemi. Non esiste volta in cui al pamaneto del ticket non ci sia qualche problema burocratico, spesso non risplvibile, che fa perdere tempo e soldi, ed a rimetterci è sempre il paziente. I sistemi informatici del ssn sono da rivedere per aiutare gli impiegati a fare il loro lavoro, non a distruggere e dire che ciò che ha prescritto il medico non va bene.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/02/2024 07:12	accorciare i tempi di attesa tra accettazione e prelievo, gli addetti perdono molto tempo chiacchierando tra loro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/02/2024 07:24	Durante la prenotazione si dovrebbe spiegare al paziente dove fare l'accettazione, se ci si deve presentare prima.Ho sbagliato a selezionare il reparto, ho fatto una radiografia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
05/02/2024 07:22	grazie mille e buona giornata	Diabetologia	8
05/02/2024 07:57	Grazie alla Dottoressa Balestrieri e la sua Infermiera.Professionali,gentili e sempre sorridenti.	Epatologia	10
05/02/2024 07:26	Grazie per la gentilezza	Endoscopia digestiva operativa	8
05/02/2024 07:57	I pazienti non sono medici e non sanno tutto: non potete chiedere, il giorno dell'esame, di fornire documentazione (analisi) se il paziente non è stato avvisato di portarle.	Radiologia	3
05/02/2024 07:29	Grazie	Cardiologia	10
05/02/2024 07:37	Ringraziamo Dottori, Dottoresse e Infermiere del reparto Reumatologia perché oltre alla loro professionalità sono tutti molto gentili e ben organizzati!	Reumatologia	10
05/02/2024 07:11	Mi sono trovate bene. Grazie	Reumatologia	8
05/02/2024 07:24	dare maggiore opportunità nelle tempistiche nell'eseguire gli esami di Gastro e colonscopie...il 2026 è molto lontano.	Gastroenterologia Blocco C	10
05/02/2024 07:10	bravo efficace competenti.ambilatorio OA emotrombosi	Chirurgia d'Urgenza	10
04/02/2024 19:13	grazie	Cardiologia	8

04/02/2024 09:40	Vi ringrazio, siete stati molto professionali e gentili.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/02/2024 07:35	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/02/2024 20:30	sono stati tutti molto professionali e cordiali	Medicina nucleare	8
03/02/2024 16:28	Informare il paziente (a vivavoce) del risultato del coontrollo e non solo consegnando il referto.	Cardiologia	10
03/02/2024 15:46	Grazie	Allergologia e immunologia clinica	8
03/02/2024 14:15	grazie	Neurologia	8
03/02/2024 13:37	grazie mille	Centro obesità	8
03/02/2024 09:44	Grazie per la gentilezza e discrezione	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
02/02/2024 21:23	Dovreste 1 velocizzare il pagamento dei ticket, troppo tempo di attesa, 2 i parcheggi sono troppo lontani dalla struttura, 3 migliorare la segnaletica generale non si sa dove si deve pagare, non si conosce dove sia il reparto dove devi effettuare la visita o esame, bisognerebbe realizzare una insegna dove compaiono i blocchi, i piani e nome di ogni reparto. Troppo caos generale	Radiologia	8
02/02/2024 19:00	personale gentilissimo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 19:38	Mi sono trovata bene in tutti i reparti dove ho avuto necessità. Personale gentile ed efficiente.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 19:44	Vorrei ringraziare la ragazza del ticket che è stata gentile e cortese. Sensibilizzare il personale che vaga nei corridoi a essere cortesi con chi chiede informazioni, in quanto non conoscendo le singole problematiche di ogni utente, a volte un informazione data con cortesia e gentilezza fa la "differenza".	Chirurgia d'Urgenza	8
02/02/2024 15:02	Grazie	Diabetologia	10
02/02/2024 15:11	grazie cordialissimi	Chirurgia generale polispecialistica	10
02/02/2024 15:10	Parcheggi!	Oculistica	9
02/02/2024 14:40	Un ringraziamento per la chiarezza sulle informazioni date e sull' umanità dimostrata.	Altra specialità	10
02/02/2024 14:59	grazie mille per la gentilezza	Chirurgia generale polispecialistica	10
02/02/2024 14:34	grazie per l'ascolto , la gentilezza e la chiarezza	Reumatologia	10
02/02/2024 13:31	grazie di tutto	Altra specialità	10
02/02/2024 13:40	Un grazie a tutto il personale del reparto per la gentilezza e la pazienza.	Neurologia	9
02/02/2024 13:19	Ho atteso tanto questa visita, ma ne valsa la pena...Grazie infinite.	Allergologia e immunologia clinica	10
02/02/2024 13:09	Occorre piu personale medico	Cardiologia	10
02/02/2024 13:26	Ringrazio per la grande competenza e disponibilita'. Prestazioni Eccellenti	Reumatologia	9

02/02/2024 12:59	La prenotazione telefonica e' una scelta ottima perche' permette di evitare file, in piu' precisa la puntualita' nell' orario di chiamata e un' attesa di poco conto nel prelievo del sangue, complimenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
02/02/2024 11:09	la lista di attesa è troppo lunga	Ostetricia e ginecologia	6
02/02/2024 11:24	dividete le code in attesa Cup/Ticket anche nei tempi di accettazione	Dermatologia	10
02/02/2024 10:05	grazie per l'ottimo servizio perche in sei giorni ho fatto tutto dalla prenotazione al ritiro degli esami	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 10:37	molta attesa alle casse ticket , per il resto ok	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
02/02/2024 10:58	L'equipe del centro è stata non solo molto professionale, ma accurata, motivante e soprattutto molto empatica. Mi ha messo a mio agio pur rappresentandomi le difficoltà di un percorso e le possibili conseguenze.	Centro obesità	9
02/02/2024 10:35	Sono stato parcheggiato in pronto soccorso su una lettiga per quasi 3 giorni, per essere poi portato in reparto di medicina generale anziché in oncologia, con la motivazione che non c'erano altri posti. Assistenza del tutto inadeguata e poco rispetto verso il paziente, trattato con sufficienza	Medicina interna	1
02/02/2024 10:27	grazie	Dermatologia	10
02/02/2024 09:28	Tutto bene, grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 09:16	grazie.	Anatomia patologica	10
02/02/2024 09:17	grazie a tutto il personale che si prodiga per mantenere un clima sereno e accogliente	Ostetricia e ginecologia	7
02/02/2024 09:04	Un sincero ringraziamento a tutti	Endoscopia digestiva operativa	10
02/02/2024 09:11	grazie	Radiologia	10
02/02/2024 09:46	grazie per la pazienza e l'interesse dedicatomi .	Reumatologia	10
02/02/2024 09:07	maggior organizzazione nella espletazione dei servizio	Oculistica	8
02/02/2024 09:29	Grazie mille per la buona accoglienza e la gentilezza	Oculistica	8
02/02/2024 09:30	personale gentile e molto professionale.un ringraziamento speciale alla dott.ssa che ha effettuato l'eco alla tiroide.	Odontostomatologia	10
02/02/2024 09:01	ufficio ticket da migliorare	Odontostomatologia	8
02/02/2024 08:23	La struttura non ha un parcheggio che consenta agli anziani un accesso comodo. Ma il grave problema è l'approccio col paziente: non c'è empatia, nè comprensione, nè rispetto della malattia nè dell'età del paziente. Sovente sento mia mamma lamentarsi, perchè nessuno tiene conto delle sue complesse patologie. Nessuno ha mai il tempo sufficiente da dedicarle. Nonostante io possa capire le tempistiche da riapettare, non vedo più attenzione verso il paziente, ma solo verso il tempo che scorre.	Medicina nucleare	1
02/02/2024 08:57	grazie al Dott.Meloni e tutto il reparto.	Neurologia	10
02/02/2024 08:00	ma per favore	Neurologia	2
02/02/2024 08:12	super gentili e professionalità eccezionale	Epatologia	10
02/02/2024 08:33	Ho molto apprezzato la gentilezza, la professionalità e la chiarezza nelle spiegazioni.	Odontostomatologia	10

02/02/2024 07:03	avere la possibilità di un appuntamento telefonico anche solo per fare delle analisi è una cosa straordinaria, ci voleva il COVID per eliminare attese e resse per molte ore. Grazie per l'ottimo servizio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 07:35	Non c'è una sala d'attesa nei vicini all'ufficio ticket i pazienti sono nel corridoio.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 07:30	Ringrazio il personale per la sua gentilezza, professionalità e disponibilità nel risolvere una difficoltà, con gentilezza e rapidità, provocata da una mia svista con la prenotazione per il prelievo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 07:47	Siete stasti fantastici, sono anni che faccio i prelievi del sangue da voi e mi sono trovato sempre bene..Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 07:36	i tempi d'attesa per i prelievi sono lunghi, su 10 sportelli erano operativi 5, nonostante avessi la priorità ci ho messo tanto per il prelievo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
02/02/2024 07:31	i medici di otorino sono persone competenti gentili e umane, angeli in camice	Otorinolaringoiatria	10
02/02/2024 07:01	perfetti come sempre	Otorinolaringoiatria	10
02/02/2024 07:09	niente	Neurologia	7
02/02/2024 07:17	Grazie per la vostra disponibilità e gentilezza.	Chirurgia colonproctologica	10
02/02/2024 07:59	grazie a chi mi segue con amore e devozione nei laboratori in cui vado	Chirurgia colonproctologica	10
02/02/2024 07:59	un ringraziamento speciale per la disponibilità e professionalità che da anni ci riserva la dottoressa Balestrieri	Epatologia	10
02/02/2024 07:02	le tempistiche di gestione dei pazienti sono lunghe. sono arrivata per tracciato ed ecografia alle 10.30 e sono uscita dalla struttura alle 14.00. penso sia utile coordinare meglio le risorse per evitare che i pazienti debbano impegnare inutilmente il proprio tempo e nel mio caso, non potendo guidare, anche quello degli accompagnatori.	Ostetricia e ginecologia	7
02/02/2024 07:27	Un grazie al prof. Carta	Psichiatria	8
02/02/2024 07:35	grazie	Allergologia e immunologia clinica	8
02/02/2024 07:16	per pura fortuna ho trovato appuntamento per il giorno successivo, sicuramente una disdetta, Dottoressa Corso disponibile, fatti test e pure esami del sangue, data la distanza da casa, 140 km ha accordato controllo telefonico appena saranno pronti gli esami. Professionalità e gentilezza al top	Allergologia e immunologia clinica	10
02/02/2024 07:14	la puntualità nel effettuare gli appuntamenti	Radiologia	5
02/02/2024 07:17	Ottima esperienza, grazie	Radiologia	10
02/02/2024 07:13	Grazie per il servizio.	Cardiologia	10
02/02/2024 07:31	ringrazio tutti i medici e il personale paramedico per la grande personalità e gentilezza.	Reumatologia	10
02/02/2024 06:17	Grazie delle attenzioni ricevute.	Procreazione Medico Assistita	10
02/02/2024 06:03	ringrazio per la cortesia tutte e tre le signore che fanno accettazione e a seguire i prelievi di sangue. gentilezza e professionalità infinite	Altra specialità	10

02/02/2024 06:16	Inserire nella giornata piu' appuntamenti, cioe' servire piu'persone. Personale gentilissimo. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:59	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:55	Nel ringraziarvi per il Vostro impegno, consiglio di predisporre i parcheggi per disabili, più vicino all'ingresso.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:48	Specificherei più chiaramente e con più semplicità l'iter dal tiket alla reception per poi fare i prelievi del sangue.Questi passaggi, obbligatori ed essenziali, non sono scontati, specialmente per le persone di una certa età.Consiglierei più indicazioni al riguardo.Desidero comunque ringraziare per tutti gli aspetti positivi del servizio.Buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
02/02/2024 06:47	puntualissimi, gentilezza, e il ritiro delle analisi in formato pdf con il codice di accesso, semplice e veloce	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:09	Ringrazio per la professionalità e gentilezza degli operatori all'ufficio ticket e al laboratorio prelievi. Segnalo la necessità di qualcuno che dia indicazioni alle macchinette vicino all'ufficio ticket. Ho visto molte persone in difficoltà.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:20	ottimo servizio e celerità nei referti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 06:19	Tempi di attesa dalla prenotazione alla visita, troppo lunghi	Neurologia	9
02/02/2024 06:48	grazie per il servizio	Chirurgia colonproctologica	10
02/02/2024 06:48	Ringraziamo la dottoressa Balestrieri per la sua professionalità,competenza,estrema precisione e gentilezza. Il paziente si sente ben seguito in ogni dettaglio.	Epatologia	10
02/02/2024 06:15	peccato per i bagni molto sporchi, in una struttura pubblica il passaggio dell'impresa dev'essere costante. il trattamento del personale medico , receptionist e vigilanza ottimo, mi ha sorpreso im positivo!!!	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
02/02/2024 06:06	infermiere gentili e disponibili dsrebbe un inizio	Ostetricia e ginecologia	5
02/02/2024 06:01	Grazie per la gentilezza del personale medico	Endoscopia digestiva operativa	10
02/02/2024 06:48	continue così...grazie.	Endocrinologia	10
02/02/2024 06:39	mi sono sentita protetta,avevo molta paura perché lontana dal mio paese di sentirmi sola e così non è stato.. gentilezza, professionalità e umanità, questo ho avuto durante la mia degenza...grazie grazie	Endocrinologia	10
02/02/2024 06:51	i nominativi presenti nell'elenco delle visite erano differenti dai reali, per via di alcune disdette e nuove prenotazioni. Si suggerisce un elenco aggiornato alla mattina	Cardiologia pediatrica	9
02/02/2024 06:25	Un ringraziamento speciale al Dott. Luchino Chessa per la sua empatia e preparazione.Avv. Giorgia Garau	Allergologia e immunologia clinica	10
02/02/2024 06:14	Ringrazio particolarmente la Dottoressa per esserci venuta incontro, nel spostare l'appuntamento , a causa di un lutto nella nostra famiglia.Oltre alla fiducia che ormai abbiamo nella qualità professionale. Grazie!	Allergologia e immunologia clinica	10
02/02/2024 06:39	grazie mille buon lavoro	Allergologia e immunologia clinica	10

02/02/2024 06:15	personale e medici molto preparati e gentili ,per quanto riguarda l'ambulatorio di chirurgia.	Chirurgia generale polispecialistica	9
02/02/2024 06:09	Gentilezza all ufficio informazioni. medici radiologia veramente chiari. Professionali. Un lavoro ottimo.	Radiologia	10
02/02/2024 06:53	Sarebbe meglio funzionassero ii campanelli di avviso al personale dai pazienti allettati assenti in medicina.Grazie	Radiologia	10
02/02/2024 06:00	Ringrazio le infermiere che assistono davvero con amore i pazienti che devono effettuate l'RM assicurandoli e supportandoli per tutto il tempo. So che l'esame va valutato assieme al medico specialista che segue il paziente ma avere qualche informazione in più avrebbe aiutato a placare l'ansia del paziente	Radiologia	8
02/02/2024 06:02	La prestazione sanitaria è stata erogata a mio fratello Vincenzo Lecis, paziente con difficoltà motorie e cognitive, con cui il personale medico e sanitario si è dimostrato accudente e professionale.	Radiologia	9
02/02/2024 06:00	Grazie alla dottoressa Zedda e all'infermiera Secci per la loro disponibilità e gentilezza	Cardiologia	9
02/02/2024 06:46	grazie per la professionalità e l'attenzione verso i pazienti	Gastroenterologia Blocco C	10
02/02/2024 06:51	grazie x l'accoglienza	Dermatologia	10
02/02/2024 06:17	Ringrazio per la professionalità, per non aver atteso molto e per la gentilezza.	Dermatologia	10
02/02/2024 06:13	Grazie mille	Chirurgia d'Urgenza	10
02/02/2024 05:50	poco spazio e non ci sono posti a sedere dove si attende per l'accettazione.	Altra specialità	10
02/02/2024 05:52	tutto perfetto, molto comoda la prenotazione tramite fila e via, ma soprattutto ora fare analisi con zero tempo di attesa prima poteva sembrare un sogno	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/02/2024 05:46	Pulizia dentro e fuori l'edificio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
02/02/2024 05:49	Personale medico e infermieristico competente, gentile ed estremamente sensibile. Tutto oltre le mie aspettative. Consigliatissimo	Otorinolaringoiatria	10
02/02/2024 05:47	ho fatto una scintigrafia è andato tutto bene da tutti i punti di vista. purtroppo non altrettanto succede per altre esigenze, per esempio prenotare una colonscopia. ho necessita di farla ogni anno per via di un intervento per neoplasia del ceco. molto complicato e ho fatto privatamente con costi pesanti. quest'anno sono riuscita aprenotare	Medicina nucleare	10
02/02/2024 05:51	grazie a lo staff per le amorevoli attenzioni	Medicina nucleare	7
02/02/2024 05:46	io con tutti i medici che o avuto a che fare, mi sono trovato benissimo. complimenti a tutti.saluti	Chirurgia colonproctologica	10
02/02/2024 05:47	ringrazio per la professionalità e la gentilezza	Ostetricia e ginecologia	10

02/02/2024 05:47	ho effettuato ieri la seconda colonscopia nell'arco di 4 mesi perche' esame non completabile a causa dell'intestino sporco. e' da circa 15 anni che svolgo regolarmente l'esame e mai mi e' capitata una cosa del genere. la motivazione sarebbe che la macchina non poteva aspirare "le feci" residue quando le ultime evacuazioni erano quasi limpide. mi riservo la facolta' di parlarne in direzione sanitaria ed effettuare l'esame in un'altra struttura, nononstate sia paziente dell'ambulatorio MICI.	Endoscopia digestiva operativa	9
02/02/2024 05:47	Ringrazio il personale infermieristico dell' immunologia clinica sempre gentili . un suggerimento aprite la farmacia tutti i giorni perche le persone che vengono da fuori non possono fare i prelievi o visite la mattina e tornare il pomeriggio per la terapia come chi come me fa 100 km per venire da voi e 100 per rientrare a casa . grazie per tutta l'assistenza che ci date	Allergologia e immunologia clinica	10
02/02/2024 05:47	grazie	Reumatologia	10
02/02/2024 05:46	Il 31 gennaio 2024, ho effettuato un eco color doppler arti inferiori con il dottor Sanfilippo n quanto ho avuto un embolia polmonare. Una visita velocissima, dove stando in piedi per tutta la breve durata (5 minuti esagerando) mi ha posizionato l'ecografo in tre punti e mi ha detto che andava bene. Nella struttura ho avuto a che fare con ottimi specialisti come il dott Piga, il proff Angioni e l'ottimo reparto di Emostasi, ma quest ultimo specialista non mi ha seguito come avrebbe dovuto.	Chirurgia vascolare	2
01/02/2024 18:34	l'unico appunto, ambulatorio poco gradevole	Dermatologia	8
31/01/2024 09:26	grazie per l' efficienza.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
31/01/2024 09:19	Un ringraziamento speciale al personale di allergologia e immunologia, disponibilità, gentilezza e professionalità.	Allergologia e immunologia clinica	10
30/01/2024 07:45	Professionalità e competenza. Pertanto ho avuto modo di trovarmi in un ambiente sereno. Grazie	Altra specialità	10
29/01/2024 16:41	grazie!!	Allergologia e immunologia clinica	10
29/01/2024 13:57	tempi di attesa tra prenotazione ed esecuzione della visita più.... brevi!!!	Chirurgia colonproctologica	5
29/01/2024 09:48	reparto molto accogliente con la dottoressa molto gentile e cordiale.mette i pazienti a suo agio.. con positività ..	Terapia del dolore e cure palliative	9
29/01/2024 08:05	ringrazio tanto il personale x la loro disponibilità e gentilezza	Altra specialità	10
29/01/2024 08:13	Siete stati tutti gentilissimi grazie	Altra specialità	10
29/01/2024 08:26	GRAZIE a tutti, buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/01/2024 08:45	Al momento non ho suggerimenti.Vi ringrazio per la prestazione.Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
29/01/2024 08:56	desidero sapere la mia diagnosi e a cura	Centro obesità	7
29/01/2024 08:11	ringrazio e consiglio vivamente il primario del reparto per avermi assistito durante tutta la gravidanza e durante la degenza in ospedale . tutto il personale , dai medici agli infermieri,alle ostetriche e alle oss...chiunque ,oltre la professionalità ha dimostrato empatia, cordialità e gentilezza . dovendo avere un secondo figlio non esiterei a riandare e farmi assistere in questa struttura.grazie di tutto.Alice Atzeni	Ostetricia e ginecologia	10

29/01/2024 08:34	gentilissimi,educati	Chirurgia vascolare	10
29/01/2024 07:31	l'ospedale civile di Cagliari oltre ad essere un monumento storico e architettonico unico al modo è sempre stato, e lo è tuttora nonostante tutto, una eccellenza medica al top della gamma. Non deve morire e deve restare un presidio interno alla città. La vita scorre più serenamente quando i cittadini sanno che in caso di necessità possono andare a piedi all' ospedale e vi trovano fior di professionisti. Viva la sanità pubblica e statale abbasso la sanità degli affaristi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
29/01/2024 07:07	rispettare l'orario dell' appuntamento.tempi troppo lunghi da quando si prende l'appuntamento alla visita effettiva.	Diabetologia	3
29/01/2024 07:47	Mi piacerebbe che la struttura funzionasse a pieno regime anche il pomeriggio, come ho visto in altri ospedali fuori dalla Sardegna.	Neurologia	10
29/01/2024 07:08	rispettare orari delle visite	Chirurgia colonproctologica	8
29/01/2024 07:25	Infinitamente grazie a Dott. Luchino Chessa,per la sua professionalità, la sua umanità, il suo prendersi cura dei pazienti..	Epatologia	7
29/01/2024 07:20	grazie	Chirurgia generale polispecialistica	10
29/01/2024 07:32	Grazie di esistere!	Radiologia	10
29/01/2024 07:04	grazie alla prossima	Reumatologia	10
29/01/2024 07:12	ottimi medici nel pubblico,bisognerebbe incentivare l'accesso alle strutture pubbliche e non indirizzare al privato come attualmente.	Reumatologia	9
29/01/2024 06:43	Grazie !	Altra specialità	10
29/01/2024 06:11	tutto ok	Altra specialità	10
29/01/2024 06:11	il suggerimento è quello di	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/01/2024 06:11	migliorare il tempo di attesa per il pagamento delle prestazioni , dato anche da un sistema informatico troppo lento, che limita molto il lavoro del il personale.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
29/01/2024 06:18	grazie, il personale di laboratorio è stato gentilissimo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
29/01/2024 06:10	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
29/01/2024 06:29	ringrazio per la gentilezza del personale ospedaliero	Endoscopia digestiva operativa	10
29/01/2024 06:10	Ci ringrazio per la vostra disponibilita	Allergologia e immunologia clinica	9
29/01/2024 06:14	ringrazio il dottor Paolo Serra e tutto il suo staff. cinzia Tocco	Allergologia e immunologia clinica	10
29/01/2024 06:28	questa volta era tutto bene. grazie a tutto il personale!	Oculistica	10
29/01/2024 06:12	tempi di attesa lunghissimi per ottonere una prenotazione	Dermatologia	6
28/01/2024 13:12	grazie per quello che fate!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

28/01/2024 07:05	meno assoggettazione a regole assurde ed insensate del sistema comunque grazie	Dermatologia	5
27/01/2024 15:14	se si mantiene così è perfetto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
27/01/2024 08:59	Considerato il tipo di prestazione, per un agevole accesso degli utenti, ritengo opportuno che l'ambulatorio fosse al piano terra, strutturato e adeguato al tipo di prestazione, utile spesso vitale, eccellente sotto il profilo medico infermieristico, igiene pulizia accoglienza idem Renderlo meno "ospedale vecchio" e più centro cure...avrebbe un impatto migliore sulle persone che purtroppo hanno necessità di usufruirne, soprattutto alla prima accoglienza. L'empatia è una dote, in questo ambulatorio la tocchi non appena incontri il primo volto Grazie a tutte/i	Terapia del dolore e cure palliative	10
27/01/2024 07:34	Il totem che si trova all'ingresso è poco chiaro, potrebbe essere accompagnato da un cartello con una breve spiegazione per essere indirizzati, perché una volta arrivati al banco ticket, spesso ci si sente dire di aver preso il biglietto errato. Per il resto, pulito, personale veloce e competente. Per prelievi e endocrinologia mi trovo bene nel mio percorso di visite della gravidanza, infermieri con mano d'oro e la dottoressa Baghino un'eccellenza sarda.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
27/01/2024 07:36	la dottoressa Corbeddu e' stata molto professionale e altrettanto gentile, spiegandomi perfettamente come dovevo fare la cura	Dermatologia	10
26/01/2024 21:34	troppo tempo per fissare una visita	Ostetricia e ginecologia	7
26/01/2024 20:04	grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 20:38	ringrazio tutti dal cup al professore che ha visitato mio padre	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
26/01/2024 18:29	nessuno per me tutto ok	Altra specialità	10
26/01/2024 18:27	Ringrazio la cortesia, la professionalità e disponibilità dei medici, infermieri e specializzandi. Purtroppo i tempi di attesa per le prenotazioni sono troppo lunghi.	Gastroenterologia Blocco C	8
26/01/2024 17:01	GRAZIE PER LA VOSTRA GENTILEZZA E CHIAREZZA.	Epatologia	10
26/01/2024 16:23	grazie	Altra specialità	10
26/01/2024 15:01	Grazie per la disponibilità e cortesia.	Chirurgia colonproctologica	10
26/01/2024 14:20	ci vorrebbe un parcheggio interno per l'ospedale, già uno va in ospedale perché sta male e deve pure litigare con parcheggiatori abusivi	Psichiatria	10
26/01/2024 12:14	Da rivedere assolutamente modalità di pagamento ticket. Attese troppo lunghe e modalità di chiamata incoerente con l'obbligo di prendere il numeretto. Ciascuna cassa ticket dovrebbe essere associata ad una singola prestazione. Per il pagamento di un ticket per visita specialistica non è possibile attendere un'ora perché il sistema non chiama i numeri per quel tipo di prestazione	Centro cefalee	8
26/01/2024 12:20	grazie	Cardiologia	7
26/01/2024 11:25	Medici competenti e empatici, assistenti gentili e con una umanità che va di pari passo con quella dei medici. Il ringraziamento è doveroso da parte mia per quanto riguarda l'esperienza personale.	Epatologia	10

26/01/2024 11:11	Grazie ai medici e infermieri oss della medicina nucleare, gentili professionali e disponibili.	Radiologia	10
26/01/2024 11:56	grazie	Dermatologia	10
26/01/2024 10:32	non dimenticate mai la gentilezza e la chiarezza, specialmente con le persone anziane. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 09:09	Migliorare il sito per il pagamento on line del tkt. Velocizzare i tempi di attesa dell'ufficio tkt. Ieri circa 50 minuti per pagare.	Centro cefalee	7
26/01/2024 09:42	grazie	Altra specialità	6
26/01/2024 09:08	un servizio ottimo. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 09:58	ultimamente, frequentando purtroppo piu reparti del policlinico, c'è da segnalare che alcuni sono gestiti in maniera eccellente mentre altri sono spesso carenti in particolare sull'accoglienza del paziente. Arrivare ad un appuntamento e non trovare nessuno nel reparto, senza indicazioni precise è una perdita di tempo per il paziente e per il personale. Sarebbe bene che il sistema di gestione fosse uguale per tutti i reparti, cosa che attualmente non è.	Radiologia	10
26/01/2024 09:22	Il mio ringraziamento lo rivolgo in particolare al medico che ha effettuato la visita. Serietà e chiarezza nella diagnosi che mi è stata descritta. Molto soddisfatto...grazie.	Chirurgia vascolare	9
26/01/2024 09:22	vorrei per me e altri pazienti che si accorciassero i tempi dalla presentazione alla visita	Gastroenterologia Blocco C	10
26/01/2024 08:30	Ringrazio sia gli operatori del ticket che i Sanitari dell'ospedale San Giovanni di Dio prelievi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 08:31	grazie per la sollecitudine.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
26/01/2024 08:32	ringrazio il dottor Serra per la gentilezza e il suo essere esaustivo nel spiegarmi la mia patologia. grazie mille...	Allergologia e immunologia clinica	10
26/01/2024 08:56	grazie	Allergologia e immunologia clinica	8
26/01/2024 07:43	molto veloci e gentili	Altra specialità	10
26/01/2024 07:11	Molto professionali....	Altra specialità	8
26/01/2024 07:17	grazie mille per la tua disponibilità	Terapia del dolore e cure palliative	10
26/01/2024 07:48	Tutto bene	Diabetologia	10
26/01/2024 07:49	grazie di esserci	Otorinolaringoiatria	10
26/01/2024 07:21	Grazie	Neurologia	10
26/01/2024 07:36	sicuramente serve piu personale in diversi reparti, il resto per quanto mi riguarda è ok.buon lavoro a tutti	Emergenze ostetrico ginecologiche	9
26/01/2024 07:10	La dottoressa che mi ha visitata è stata chiara e gentile	Ostetricia e ginecologia	10
26/01/2024 07:21	operatori molto professionali,gentili e riservati	Endoscopia digestiva operativa	10

26/01/2024 07:57	Ringrazio il dottor Davide Firinu per la sua chiarezza e gentilezza....molto importante per chi inizia un percorso con una patologia...	Allergologia e immunologia clinica	10
26/01/2024 07:27	grazie al medico che ha seguito mio figlio per la sua professionalità e gentilezza	Allergologia e immunologia clinica	7
26/01/2024 07:08	grazie di tutto!!	Oculistica	8
26/01/2024 07:46	Grazie ☺	Ambulatorio pacemaker	10
26/01/2024 06:42	servono maggiori indicazioni dal parcheggio per capire dove andare per l'ufficio ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 06:41	dovrebbero esserci delle sedute, per disabili ed anziani, vicino all' ingresso. Se si accompagna un disabile o un anziano, lo si deve lasciare in piedi in attesa di parcheggiare o riprendere l'auto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 06:29	la professionalita degli operatori si riconosce nel caos o emergenza,in una giornata in cui il sistema era bloccato al centro prelievi,abbiamo trovato operatori competenti pronti a gestire questa emergenza con gentilezza e professionalita.grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 06:30	buongiorno ci troviamo sempre bene il personale di servizio e gli infermieri e medici sono solitamente molto gentili l'unica pecca sono i parcheggi per gli invalidi sono troppo pochi e anche ieri ho dovuto lasciare il paziente invalido solo per andare a parcheggiare nei parcheggi esterni.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 06:01	Grazie per la professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
26/01/2024 06:31	grazie per gentilezza e la professionalita	Anatomia patologica	10
26/01/2024 06:04	continue così	Epatologia	8
26/01/2024 06:01	grazie di tutto quello che avete fatto per me☺	Epatologia	10
26/01/2024 06:01	il medico che mi ha seguito dall inizio di questa odissea purtroppo ieri non c'era e non mi è piaciuto il sostituto. le infermiere invece molto gentili e professionali..e l'attesa del medico e stata troppo lunga	Ostetricia e ginecologia	3
26/01/2024 06:01	Ringrazio per l'estrema gentilezza del dott DeMartidis e del suo team di uroginecologia. Se possibile vorrei avere l'indirizzo mail dell'ambulatorio per inviare gli esami richiesti visto che la prossima visita sarà fra 6 mesi.Grazie	Ostetricia e ginecologia	10
26/01/2024 06:16	Ringrazio la professionalita' e la gentilezza del personale dell'ambulatorio ecografie ginecologiche del piano terra e il top professor Guerriero! grazie	Ostetricia e ginecologia	10
26/01/2024 06:06	Ottimo struttura,	Allergologia e immunologia clinica	10
26/01/2024 06:11	in certe strutture bisogna investire di più.	Radiologia	7
26/01/2024 06:00	il personale della radiologia tutto speciale , molto cordiale e gentile . a partire dal dottor ledda fino allo specializzando che lo assisteva , molto gentili e amorevoli con la mia bambina . l'unico problema sono la guardiola all'ingresso : la signora con gli occhiali e il caschetto molto cafona , forse pensa di essere il direttore generale dell'ospedale .	Radiologia	10
26/01/2024 06:11	tempi di attesa tiket troppo lunghi e scomodi. Ho fatto la visita al San Giovanni di Dio. Ho dovuto aspettare nel corridoio come tante altre persone e c'era una corrente impossibile.	Reumatologia	9
26/01/2024 06:03	gentilezza e professionalità	Reumatologia	10

26/01/2024 06:02	Ringrazio il dottor Giacomo Garau per la sua gentilezza e professionalita'.	Oculistica	10
26/01/2024 06:29	Ringraziamento per il prof Marongiu	Medicina interna	10
25/01/2024 19:32	grazie per il servizio. Nonostante lo situazione della sanità pubblica il Policlinico offre ottimo servizio.Grazie	Epatologia	10
25/01/2024 19:01	soddisfatta	Endocrinologia	10
25/01/2024 19:16	Un grazie di cuore a tutto il personale, medico e paramedico	Oculistica	6
25/01/2024 18:53	migliorare i tempi d'attesa	Chirurgia generale polispecialistica	9
25/01/2024 17:43	meglio non poteva andare biagio.uras@tiscali.it	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 16:53	Grazie molto efficienti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 15:40	Va tutto benissimo tranne un'nfermiera che è riapparsa nel laboratio analisi dell'Ospedale San Giovanni di Dio - Cagliari - Usa continuamente il cellulare chattando e telefonando. È una situazione maleducata ed impossibile. Sperabile che possiate intervenire prontamente per risolvere questa situazione. Saluti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 15:17	Ottima struttura,	Allergologia e immunologia clinica	10
25/01/2024 15:51	Attrezzare j bagni di fasciatoi per neonati !	Oculistica	7
25/01/2024 14:08	Grazie	Chirurgia colonproctologica	10
25/01/2024 14:19	grazie	Reumatologia	7
25/01/2024 14:58	grazie di cuore	Oculistica	10
25/01/2024 13:38	Grazie x la professionalità	Ostetricia e ginecologia	10
25/01/2024 13:25	l'attesa al pronto soccorso e stata veramente eccessiva. poi dal momento che mi hanno contattato è stato più veloce. grazie di vero ☺	Ortopedia	7
25/01/2024 13:59	Ringrazio i medici e gli infermieri che da diversi anni si occupano della mia salute. Recentemente ho avuto difficoltà nell'incontrare il medico che mi prese in carico, ma comprendo il sovraccarico di lavoro e le difficoltà legate all'epidemia di Covid19.	Allergologia e immunologia clinica	9
25/01/2024 12:03	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
25/01/2024 12:25	Personale infermieristico e medico disponibili verso i pazienti,sia nello spiegare la patologia che si ha,che a cosa si va incontro,ringrazio personalmente tutti per quello che fanno e per come lo fanno	Oculistica	9
25/01/2024 11:43	ho trovato da subito cura amorevole ...e non è poco	Chirurgia colonproctologica	10
25/01/2024 10:30	facilitare l'accesso anche in auto al servizio. per tutto il resto, medico e infermiera, efficienza, garbo e disponibilità, valutazione positiva. grazie	Diabetologia	6
25/01/2024 10:08	Ringrazio i medici e gli infermieri per la loro professionalità e gentilezza.	Oculistica	8
25/01/2024 10:21	Un ringraziamento speciale al Dott. Cuccu e la sua équipe per la loro gentilezza e disponibilità.	Oculistica	10

25/01/2024 10:19	rispettare possibilmente l'orario d'appuntamento,io dalle 14.30 sono entrato alle 15.45 considerato che ho fatto salti mortali per essere puntuale perché non vivo a Cagliari, per il resto ringrazio tutti coloro che ho trovato di fronte	Dermatologia	8
25/01/2024 09:00	Un ringraziamento, allo staff dei prelievi gentilissimi..	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 08:56	grazie di cuore ☺	Chirurgia generale polispécialistica	10
25/01/2024 08:39	dopo tanto tempo e visite sparse per il territorio credo di aver avuto la giusta attenzione e soddisfacente, personale medico e collaboratori capaci, decisi e giovani.un po piena la sala di attesa. forse dovuto anche agli utenti utenti un po disorientati per diverse ragioni.comunque un sentito ringraziamento a Tutto lo staff e struttura.emilio lutzu Cuglieri.elutzu48@gmail.com	Oculistica	10
25/01/2024 08:01	Grazie e dir poco, Medico veramente competente e disponibile. Dopo un lungo periodo di no, Abbiamo quasi raggiunto un traguardo. Grazie a tutto il personale.	Oculistica	10
25/01/2024 07:18	Sono stata in data 24 Gennaio visitata dalla Dott.ssa Cherchi Alessandra al Centro Cefalee , la cui competenza , dolcezza e professionalità mi ha colpita profondamente . La sanità pubblica è bene prezioso da custodire e valorizzare . Marcella Fulghesu.	Centro cefalee	10
25/01/2024 07:07	grazie a tutto il personale per la disponibilità.	Altra specialità	10
25/01/2024 07:04	ringrazio per aver seguito al meglio mia figlia.	Altra specialità	10
25/01/2024 07:09	tutto bene	Altra specialità	7
25/01/2024 07:19	molto gentili..grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 07:07	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
25/01/2024 07:41	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 07:41	considerando lo stato un cui versa il servizio sanitario nazionale, direi che è andato tutto benissimo.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
25/01/2024 07:25	Sin dai parcheggi all interno della struttura,ho semore trovato forte umanità.	Chirurgia colonproctologica	10
25/01/2024 07:43	grazie alla Dottoressa Mezzena	Farmacologia clinica	10
25/01/2024 07:25	Siete persone molto disponibili e gentili	Cardiologia pediatrica	10
25/01/2024 07:17	Sono una paziente della Reumatologia e ringrazio tutti i medici bravi e competenti	Reumatologia	10
25/01/2024 07:46	grazie della gentilezza dimostrata	Reumatologia	8
25/01/2024 07:10	Grazie per la professionalità e gentilezza.	Chirurgia vascolare	9
25/01/2024 07:00	grazie	Oculistica	10
25/01/2024 07:56	grazie al personale medico e infermieristica	Dermatologia	10
25/01/2024 06:00	Grazie a tutto il personale.	Centro psoriasi	10

25/01/2024 06:02	grazie	Altra specialità	9
25/01/2024 06:53	Una migliore segnaletica per accedere alla struttura.	Altra specialità	9
25/01/2024 06:01	Mi è stato somministrato il vicino anti covid. Mi sono trovata bene, lo spazio dedicato a ciò è stato ritagliato in un andito, ma posso dire di essermi trovata bene, il tutto si è svolto in maniera veloce. Quindi Vi ringrazio.Buon lavoro	Altra specialità	9
25/01/2024 06:01	Fila notevole all'ufficio ticket.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
25/01/2024 06:31	un plauso alle infermiere per la loro gentilezza e disponibilità che è andata ben oltre il dovere!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
25/01/2024 06:47	Io sono anni che è mi trovo benissimo e trovo sempre miglioramenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 06:33	nessuno	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 06:22	la sala d'aspetto è un po' lontana dall'ufficio ticket e il tragitto è intasato da persone che si mettono davanti alla porta invece di stare seduti e non intralciare	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 06:01	Ringrazio per le cure prestate, si potrebbe migliorare con le prenotazioni con il s.s.Liste d'attesa troppo lunghe .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
25/01/2024 06:59	Gentilezza professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 06:49	finalmente un servizio che funziona.grazie a tutti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
25/01/2024 06:19	grazie mille di tutto	Diabetologia	10
25/01/2024 06:51	nulla da dichiarare ...professiobalita ottima	Otorinolaringoiatria	9
25/01/2024 06:21	grazie per la disponibilita la professionalita e la gentilezza	Farmacologia clinica	10
25/01/2024 06:28	Grazie a tutto il reparto di farmacologia ed in particolare la Dottoressa Stochino e i suoi collaboratori per le amorevoli cure, avermi alleviato l'emicrania che era ad un livello ormai invalidante da circa un decennio.cordialmente Grazia Muggianu	Farmacologia clinica	10
25/01/2024 06:02	grazie x la gentilezza	Ostetricia e ginecologia	10
25/01/2024 06:36	Fatte in modo che la sanita privata non si mangi la sanita pubblica grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
25/01/2024 06:01	grazie	Allergologia e immunologia clinica	8
25/01/2024 06:01	grazie per la vostra disponibilità	Cardiologia	9
25/01/2024 06:10	tutto bene	Reumatologia	10
25/01/2024 06:58	Ho trovato grande disponibilità del personale medico, nonostante la folla assiepata per le visite.	Oculistica	10
25/01/2024 06:23	Nulla	Oculistica	10

25/01/2024 06:30	Se proprio devo fare una critica, per le persone che lavorano ed hanno una patologia grave come una malattia autoimmune, si potrebbero organizzare le visite specialistiche in un unico giorno. Così da mancare meno da lavoro. Anche un ricovero di due/tre giorni.	Oculistica	9
25/01/2024 06:01	Anche questa volta ci siamo trovati benissimo, l'unica pecca è stata i tempi troppo distesi al cup nel pagare la visita, abbiamo atteso 50 minuti prima che arrivasse il nostro turno, il mio suggerimento è semplicemente di far girare tutte le diciture dei numeri in modo che i tempi siano più celeri per il resto siete veramente grandiosi! Buon lavoro	Dermatologia	10
24/01/2024 23:24	Visita a mia mamma molto accurata.	Centro psoriasi	10
24/01/2024 12:27	Grazie	Centro del sonno	8
24/01/2024 09:06	Vi ringrazio per la vostra attenzione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
24/01/2024 08:36	personale efficiente e disponibile grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
24/01/2024 06:59	il parcheggio è lontano mentre i terreni di fronte sono incolti, basterebbe farli li i posti auto.	Ortopedia	9
23/01/2024 21:35	Va bene così	Dermatologia	10
23/01/2024 18:43	piu parcheggi vicini	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 16:41	vi ringrazio per la vostra gentilezza e disponibilita.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 16:08	Mi sono trovata bene, grazie	Cardiologia	10
23/01/2024 15:12	ringrazio per la gentilezza, la puntualita.	Altra specialità	10
23/01/2024 15:29	l'attuale modalità di assegnazione di appuntamenti per i prelievi e la modalità con cui si realizza il tutto è veramente funzionale e confortante. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 15:38	Mi ritengo molto soddisfatta dalla visita con Dott. Dessena. Mi ha fatto sentire subito a mio agio, ottime spiegazioni, gentilissimo e molto disponibile. Grazie.	Chirurgia senologica	10
23/01/2024 15:47	Più parcheggi!	Oculistica	9
23/01/2024 13:12	Un grazie al personale che ha eseguito l'ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo, per la professionalità, la gentilezza con cui ha agito. Che il Vostro comportamento sia esempio di correttezza e di professionalità per tutti. Vi ringrazio.	Altra specialità	10
23/01/2024 12:19	grazie mille e buona giornata	Diabetologia	8
23/01/2024 12:48	troppo tempo per la prima visita, ma poi tutto si è svolto per il meglio. gentilezza e pazienza per tutto il personale.	Epatologia	10
23/01/2024 12:53	snellimento degli appuntamenti (purtroppo passa troppo tempo dalla prenotazione all'appuntamento) .Grazie al personale di radiologia, competente e gentile	Radiologia	10
23/01/2024 12:14	la struttura tutto bene, il medico bravissimo, proffessionale e gentilissimo, mentre riguardo a un infermiera potrei scrivere un libro, sono stata trattata malissimo	Dermatologia	10

23/01/2024 11:47	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
23/01/2024 10:12	ho avuto un'esperienza con due estremi. Appena arrivata, la dottoressa Tuveri mi ha detto che dovevo attendere la registrazione e poi poteva farmi la visita e il referto dell'elettro encefalogramma (erano circa le 10.45).Nessuno mi ha chiamata per la registrazione e nel mentre la dottoressa aveva la porta aperta e non credo che abbia visitato altri pazienti in quell'ambulatorio.Alle 12.30 mi alzo a chiedere alla dottoressa chi dovesse registrarmi, ma lei mi risponde in malo modo dicendomi testuali parole "a me non interessa, non sono la segretaria, vada a chiedere a qualcun'altro."Una maleducazione mai vista in nessuno studio medico.Alle 12.45 circa passa una dottoressa che avevo visto in altre occasioni e le chiedo se mi sa dire cosa devo fare per essere visitata, si sposta un attimo e mi dice che non devo far niente e che mi chiameranno a breve. Alle 13 vengo chiamata e visitata dal primario, la dott.ssa Puligheddu che con estrema gentilezza mi fa la visita.Nessuno mette in dubbio che possano esserci dei tempi di attesa da rispettare, ma la disorganizzazione e la maleducazione dovrebbero essere eliminate anche da una struttura pubblica.	Neurologia	5
23/01/2024 10:10	Grazie alla dottoressa (estremamente scrupolosa) e al personale che la assisteva.	Ostetricia e ginecologia	8
23/01/2024 10:08	consiglierei una maggiore organizzazione degli appuntamenti, un servizio Accettazione funzionante (al momento inesistente), un sistema di indicazioni per i reparti, che consentano di trovare gli ambulatori specifici.	Ostetricia e ginecologia	5
23/01/2024 09:45	Ringrazio il primario tutti i medici, gli infermieri, egli inservienti del microciternico pediatrico per la gentilezza e la professionalita	Neurologia	10
23/01/2024 09:22	Grazie	Ostetricia e ginecologia	9
23/01/2024 09:00	Grazie per la disponibilità	Radiologia	10
23/01/2024 08:23	grazie per il personale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
23/01/2024 08:12	un grazie a tutti e tutte sempre molto gentili	Chirurgia colonproctologica	9
23/01/2024 08:10	Avevo l'appuntamento alle 9:10, sono entrata a fare la morfologica 2 ore dopo. Mi sono sentita palesamente trattata come un numero e non come una persona, in ospedale "puo essere comprensibile" ma basta poco per instaurare un contatto con una paziente che si sottopone ad un esame cosi delicato. Soprattutto nel momento in cui viene fatta entrare e trova piu persone rispetto a chi deve effettuare la visita sarebbe meglio spiegare che vi sono dei tirocinanti e magari non farla sentire solo una cavia, cercando di interagire anche con la paziente durante la visita.	Ostetricia e ginecologia	6
23/01/2024 08:10	professionalita e gentilezza i vostri punti di forza Grazie.	Allergologia e immunologia clinica	10
23/01/2024 08:26	Grazie	Oculistica	9
23/01/2024 07:01	la segnaletica non é chiara e in alcuni punti manca la privacy	Centro psoriasi	9
23/01/2024 07:57	non si dovrebbero sbandierare i propri dati in una sala d'aspetto piena di gente.Per tutto il testo ok.Grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

23/01/2024 07:31	Unico suggerimento: se possibile assumete altro personale per velocizzare i tempi delle visite e controlli.	Neurologia	10
23/01/2024 07:03	il professore Cauli non mi ha ascoltato non ho fatto neanche in tempo a dirgli tutte le medicine che prendevo. se ho la fibromialgia ha dato colpa alla depressione maggiore. Ma non si è reso conto da una cartella clinica non guardata che dal 1999 soffrivo della fibromialgia ma non ero depressa per nulla diagnosi fatta all'ex Clinic Aresu con 12 giorni di ricovero perché non camminavo. Sono stata bene per due anni con il xanax. poi è rispuntata dopo 23 anni. Ho avuto anche una artrite psoriasica diagnosticata da due reumatologi ma non da lui poiché per il momento si è stabilizzata. Nel 2022 con i vaccini ho avuto il fuoco di S. Antonio la dermatite seborroica in faccia e nel corpo e l'artrite psoriasica più l'arrivo dei sintomi fibromialgici. Non mi ha creduto. Ha letto frettolosamente non tutta la documentazione. E mi ha liquidato con il paracetamolo da prendere al bisogno. Io sto male tutte le sere non posso intossicarmi. Per me è inutile che lui studi e vada ai congressi se non ascolta i pazienti. Questo medico lo sconsiglierei non capisce nulla di reumatologia.	Reumatologia	5
23/01/2024 07:07	grazie a tutti voi	Reumatologia	10
23/01/2024 07:39	non si può pretendere mascherina al paziente e poi il medico è senza nulla e per di più fissa al telefono	Reumatologia	2
23/01/2024 07:31	grazie di tutto, non saprei davvero darvi un consiglio	Oculistica	10
23/01/2024 07:02	grazie di esserci	Oculistica	10
23/01/2024 07:07	buon lavoro	Dermatologia	10
23/01/2024 06:01	Professionalità, competenza e cortesia. Grazie di cuore	Centro psoriasi	10
23/01/2024 06:10	Sarebbe utile che la segnaletica fosse visibile a colpo d'occhio, e che nessuna disciplina fosse esclusa dall'essere specificatamente indicata almeno all'ingresso del reparto preposto.	Logopedia	8
23/01/2024 06:13	grazie	Altra specialità	8
23/01/2024 06:12	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 06:01	Ringrazio il personale medico e paramedico per la professionalità con cui svolge il proprio lavoro.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/01/2024 06:28	Fare attendere all'esterno con temperature prossime allo zero fino all'apertura degli sportelli è qualcosa da cambiare.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/01/2024 06:05	grazie per averci aiutato in questo momento di fragilità	Terapia del dolore e cure palliative	8
23/01/2024 06:04	grazie mille	Chirurgia colonproctologica	8
23/01/2024 06:10	grazie per la vostra professionalità	Farmacologia clinica	9
23/01/2024 06:45	Grazie per la vostra pazienza e disponibilità	Endocrinologia	10
23/01/2024 06:13	ringrazio il personale medico e paramedico per la grande professionalità e umanità verso i pazienti	Chirurgia senologica	9
23/01/2024 06:28	Buongiorno	Allergologia e immunologia clinica	10
23/01/2024 06:34	Personale molto efficiente	Allergologia e immunologia clinica	10

23/01/2024 06:18	personale attento e molto meticoloso	Reumatologia	10
23/01/2024 06:46	Ottima struttura, la sceglierei altre mille volte.Consiglio a tutti di affidarvi al policlinico di Monserrato.	Reumatologia	10
23/01/2024 06:58	Grazie	Chirurgia vascolare	10
23/01/2024 06:31	competenza, chiarezza e gentilezza della dott.ssa Ferreli e del suo staff	Dermatologia	8
23/01/2024 06:16	semplificare pagamenti	Odontostomatologia	9
23/01/2024 05:56	Esperienza positiva.l'unico neo, sull'app occorrerebbe spiegare meglio che la prenotazione si riferisce al pagamento del ticket e non alla visita che verrà effettuata nei momenti successivi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 05:56	grazie per la professionalità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
23/01/2024 05:56	segnaletica e informazioni sulle procedure preliminari (ticket)totalmente assenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
23/01/2024 05:56	lo spazio in cui si attende prima di entrare al ticket e' molto freddo in questo periodo perche' vicino all'ingresso	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
23/01/2024 05:57	Un ringraziamento, per la professionalità dimostrata con attenzione, gentilezza, umanità e sorrisi	Radiologia	10
23/01/2024 05:55	grazie sempre disponibili	Reumatologia	10
23/01/2024 05:56	Grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
22/01/2024 20:59	ringrazio a tutto il personale del Policlinico, lavorano bene e il personale del laboratorio prelievi sono molto professionali e gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 18:39	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
22/01/2024 17:03	Per quanto mi riguarda va bene cosìGrazie mille	Reumatologia	10
22/01/2024 15:55	Grazie	Dermatologia	10
22/01/2024 12:05	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
22/01/2024 11:41	Grazie	Farmacologia clinica	10
22/01/2024 10:36	Grazie per la disponibilità	Endocrinologia	8
22/01/2024 09:26	visita di controllo oncologica medico specializzando molto gentile e preparato avevo un dubbio mi ha tranquillizzato	Altra specialità	10
22/01/2024 09:37	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
22/01/2024 09:06	grazie per l'assistenza	Radiologia	10
22/01/2024 08:17	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 08:14	si sono dimenticati di darmi il foglio per ritirare i referti dei prelievi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
22/01/2024 08:51	Una persona addetta per info posta elettronica e ricevere le chiamate e prenderne nota per riferire. Impossibile comunicare con ospedale..Ringrazio tutti medici e il personale infermieristico per la professionalità e gentilezza.	Otorinolaringoiatria	10

22/01/2024 08:32	grazie per la vostra disponibilità	Otorinolaringoiatria	8
22/01/2024 07:55	abbastanza efficiente	Centro del sonno	8
22/01/2024 07:28	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
22/01/2024 07:27	Nulla da segnalare..!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 07:55	grazie per la vostra disponibilita e professionalita	Medicina nucleare	10
22/01/2024 07:36	Sicuramente niente da ridire sul personale ma le stanze in cui si effettuano le visite sono piccolissime e soffocanti soprattutto perchè ci si sta in quattro.	Neurologia	8
22/01/2024 07:48	sono soddisfatto per la professionalità del time ospedaliero!!	Chirurgia vascolare	8
22/01/2024 07:32	migliorare il tempo di attesa dal momento della prenotazione online. lo sd esempio, dovevo essere visto in ottobre e ho ottenuto la prenotazione solo a fine. gennaio .	Dermatologia	8
22/01/2024 06:05	Il personale medico della guardia medica di Dolianona è stato molto professionale e cortese, devo ringraziarli per l'assistenza datami.	Altra specialità	10
22/01/2024 06:03	Ciao	Altra specialità	10
22/01/2024 06:42	MIGLIORARE PER PAGAMENTO TCHET	Altra specialità	10
22/01/2024 06:45	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 06:13	il bagno non aveva chiusura e non sapevo come far tirare lo sciacquone. vanno eliminati i vecchi cartelli e fornire una linea guida all'ingresso, era la prima volta che andavo e non sapevo come muovermi.al tucket gi trovato un ragazzo gentilissimo come pure in sala prelievi. complimenti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 06:16	personale molto gentile... moltosarebbe bello trovate parcheggio piu vicino al padiglione in cui sj svolgerà la visita	Neurologia	10
22/01/2024 06:16	Ho sbagliato il reparto,sono stata in dh dell'oncologia,blocco q.l'attesa è abbastanza lunga,ma sicuramente non è dovuta a chi lavora all'interno. infermieri gentilissimi e ovviamente non può mancare un elogio per la dottoressa Mariele Dessi'che oltre a essere molto professionale e scrupolosa ,molto umana. dovrebbero esserci più medici come lei che prendono a cuore il paziente. Dovreste supportare il reparto con più personale,loro fanno già tantissimo così e comunque ne vale la pena aspettare la nostra amatissima oncologa Mariele Dessi ',anche se l'attesa è lunghissima.Grazie!	Neurologia	10
22/01/2024 06:29	ho fatto mammografia ed ecografia al seno, i medici e i paramedici sono stati gentili ed espliciti nelle spiegazioni, non posso che ringraziare.	Emostasi e trombosi	10
22/01/2024 06:56	avendo messo dei recapiti telefonici, bisognerebbe rispondere quando i pazienti chiamano. grazie	Emostasi e trombosi	7
22/01/2024 06:15	Grazie:in questa brutta esperienza (frattura al ginocchio e conseguente trombosi venosa profonda ed embolia polmonare massiva) sono stato curato benissimo e con grande gentilezza e attenzione da parte di tutti, dal primo dei medici all'ultimo degli inservienti, sia all'ospedale Santissima Trinità per il ginocchio che qui al Policlinico per il cuore.Un ringraziamento di cuore.E grazie anche ai nostri padri costituenti che hanno voluto la sanità pubblica, difendiamola.	Emostasi e trombosi	10

22/01/2024 06:14	X quanto mi riguarda dopo 9 anni posso dire di essermi trovata bene grazie	Reumatologia	10
22/01/2024 06:37	grazie allo specializzando che mi ha visitato	Oculistica	5
22/01/2024 05:56	grazie	Altra specialità	10
22/01/2024 05:56	Grazie per il servizio di prenotazione degli esami presso il Laboratorio di Analisi e per l'estensione a tutto l'arco della mattinata, due facilitazioni preziose. Complimenti per la cortesia del personale dell'Ufficio Ticket e del Laboratorio del PO San Giovanni di Dio: tutti sempre cortesi, efficienti e sorridenti. Il ritiro dei referti online poi veramente comodo e funzionale. Un servizio davvero ottimo in toto. Grazie!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
22/01/2024 05:56	Ciao	Epatologia	10
22/01/2024 05:59	Ringrazio i Medici e l' Infermiera dell' ambulatorio per la professionalità e umanità che ci è stata dimostrata. Li consiglio veramente	Epatologia	9
21/01/2024 08:28	il laboratorio analisi funziona benissimo. grazie a tutto il personale è sempre molto gentile.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/01/2024 16:17	nonostante abbia dovuto attendere per effettuare la visita rispetto all'orario previsto, sono molto soddisfatta della professionalità dei medici. Penso sia sempre meglio rivolgersi alle strutture pubbliche, eccelente.	Radiologia	10
20/01/2024 12:01	Grazie per la vostra professionalità	Chirurgia colonproctologica	9
20/01/2024 11:26	buongiorno, grazie , il medico e" stato molto scrupoloso , preparato, mi faro' seguire da lui,	Otorinolaringoiatria	10
20/01/2024 10:58	Sarebbe carino se chi si occupa dell'accettazione dei pazienti fosse più cortese ma per il resto ringrazio la dott.ssa Cherchi e in generale il team del centro cefalee per la professionalità, competenza e umanità che hanno mostrato nel corso della visita. Servono medici che siano prima di tutto esseri umani con la giusta dose di empatia.	Centro cefalee	9
20/01/2024 10:08	Finalmente un servizio che funziona bene, mi sembrava di stare in un paese del nord europa!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
20/01/2024 10:13	frequento reumatologia ed Epatologia , mi trovo benissimo grazie	Epatologia	10
20/01/2024 07:57	Buona la professionalità. Migliorare i tempi di attesa per il cup	Diabetologia	10
20/01/2024 07:34	più efficienza e sveltezza tra gli operatori del CUP, eventualmente occupare più sportelli operativi. Le attese x i cittadini in base al numero delle presenze, è troppo lunga	Endocrinologia	10
19/01/2024 21:59	buon servizio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/01/2024 18:11	ringrazio x la gentilezza... porto sempre mio padre...e una persona anziana ha bisogno di gentilezza.	Cardiologia	8
19/01/2024 17:03	Empatia,educazione e professionalita' da parte di alcuni infermieri = 0	Altra specialità	0
19/01/2024 16:07	Grazie della disponibilità	Terapia del dolore e cure palliative	10
19/01/2024 16:42	grazie mille di tutto	Ostetricia e ginecologia	10
19/01/2024 16:42	Ringrazio per la celerità dell'appuntamento e sono molto soddisfatta del cardiologo, gentile, capace e preciso.	Cardiologia	10

19/01/2024 15:59	Son stata visitata al centro Parkinson dal dott Orofino.Niente da dire sulla sua gentilezza ma molto da dire sulle competenze mediche.Criticare colleghi,illudermi su una patologia assolutamente inesistente a suo dire e invece ahimè la collega tanto criticata ha dimostrato professionalità e competenza chiedendo anche consulti da personale non in convenzione.Illudere non significa far felici	Neurologia	1
19/01/2024 15:33	grazie	Cardiologia	8
19/01/2024 14:29	Ringrazio per la professionalità il Professor Mais e il professor Guerriero, un'eccellenza!	Ostetricia e ginecologia	8
19/01/2024 14:18	Si dovrebbe fare qualcosa x evitare i lunghi tempi di attesa x una visita successiva	Endocrinologia	10
19/01/2024 13:42	personale gentile,professionale.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/01/2024 13:41	Le istruzioni per la colonscopia andrebbero perfezionate. In un punto dicono che i due giorni precedenti l'esame(nel mio caso martedì e mercoledì) è possibile mangiare carne, pesce, formaggio, mentre, in seguito, riferendosi al giorno prima dell'esame(nel mio caso mercoledì), consigliano di assumere solo liquidi.Per quanto riguarda la prenotazione, sono stato fortunato. Probabilmente qualcuno ha disdetto l'appuntamento e mi hanno fissato l'appuntamento solo dopo 15 giorni.In data aprile 2023 non sono riuscito a prenotare l'esame perché non c'era posto, almeno fino a gennaio 2023 (così mi hanno riferito AL CUP.)DISTINTI SALUTIROBERTO MELIS	Chirurgia colonproctologica	10
19/01/2024 11:48	Ridurre il tempo d attesa	Altra specialità	10
19/01/2024 11:41	Per ora posso solo ringraziare.	Medicina nucleare	8
19/01/2024 11:39	Dottoresse molto cordiali	Neurologia	10
19/01/2024 11:28	ringrazio tutti quei medici che riescono a farci sopravvivere nonostante la reumatologia sia l'unica che tenga in detenzione i pazienti, senza prospettiva di carriera/operatività per quelli meritevoli.	Reumatologia	8
19/01/2024 10:44	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/01/2024 10:17	io sono stato visitato e mi sono trovato bene	Ortopedia	8
19/01/2024 10:30	Tutto bene per la visita a cui sonostata sottoposta.per la situazione borden lain mi hanno richiesto controllo a distanza di un anno .Sono stata prenotata dopo 15 mesi.	Endocrinologia	6
19/01/2024 10:59	Personale molto gentile	Dermatologia	8
19/01/2024 10:15	Di continuare così....	Dermatologia	10
19/01/2024 09:27	L'orario dell'appuntamento non viene mai rispettato, la prima visita di controllo era fissata alle 16,30 e sono stata visitata alle 18,30. Ieri l'appuntamento era alle 14 e sono stata chiamata alle 14,30. Più puntualità, grazie.	Ostetricia e ginecologia	10
19/01/2024 08:16	Ringrazio il personale per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/01/2024 08:34	grazie,gentilissimi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/01/2024 08:51	del reparto otorinolaringoiatra sono stati cordiali e premurosi	Otorinolaringoiatria	10

19/01/2024 08:35	un ringraziamento alla dottoressa Pigliaru...	Endocrinologia	10
19/01/2024 08:50	fare fare ingresso ai cani in sala d aspetto	Radiologia	7
19/01/2024 08:15	speriamo bel buon senso che la smettano con le mascherine e tanponi , visto che anche l'avvocatura dello stato ha precisato nel ricorsi al TAR di ALI che nn vi e nesdun obbligo e dunque la responsabilit� vessatoria ricade sulla direzione ospedaliera, percio vasta con queste disposizioni ascientiche. grazie	Cardiologia	8
19/01/2024 08:39	siete bravissimi	Reumatologia	10
19/01/2024 07:17	ringrazio i dottori della Radiologia del Policlinico di Monserrato poich� sono stati in primis molto competenti,professionali e gentilissimi	Procreazione Medico Assistita	8
19/01/2024 07:17	la dottoressa Annalisa Atzeni � stara molto accurata . grazie	Altra specialit�	9
19/01/2024 07:15	Un grazie immenso al Dottor Pilloni, che come sempre dimostra grande professionalit�, umanit� ed estrema gentilezza.	Altra specialit�	10
19/01/2024 07:23	un Grazie al personale e ai medici per la gentilezza e l'amore che hanno con i pazienti .	Terapia del dolore e cure palliative	10
19/01/2024 07:15	ampliare gli spazi degli ambulatori, troppo stretti	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
19/01/2024 07:35	I tempi d' attesa troppo lunghi, due ore... Il personale veramente in gamba	Ostetricia e ginecologia	6
19/01/2024 07:26	nessun tipo di lamentela, attesa quasi nulla, nel lavoro per quanto pianificato ci possono essere degli imprevisti, non ce ne sono stati. Grazie.	Endoscopia digestiva operativa	10
19/01/2024 07:36	Un ringraziamento va a tutto il personale che a partecipato alla visita a cui sono stato sottoposto e alla loro gentilezza ancora grazie	Dermatologia	10
19/01/2024 07:30	Sono stati tutti molto gentili e dispobili oltre che professionali. Molto chiari nella spiegazione della problematica e delle terapie da seguire. Ambiente confortevole per il paziente.	Dermatologia	10
19/01/2024 06:03	tutto bene grazie	Altra specialit�	10
19/01/2024 06:21	niente	Altra specialit�	5
19/01/2024 06:58	La signora del ticket � stata poco professionale e ha posto domande inopportune.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/01/2024 06:19	nessuno	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
19/01/2024 06:48	molta gentilezza e professionalita	Anatomia patologica	10
19/01/2024 06:00	Ringrazio tutto il personale per quello che stanno facendo per mio padre.	Otorinolaringoiatria	10
19/01/2024 06:23	il medico e il personale infermieristico molto disponibile e preparato,un ringraziamento a tutti voi	Otorinolaringoiatria	10
19/01/2024 06:20	Grazie mille a tutto il personale medico e infermieristico.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
19/01/2024 06:19	un ringraziamento a tutti i medici che tutti i giorni si fanno un mazzo, e spesso non sono premiati come dovrebbero essere. grazie...	Chirurgia colonproctologica	10
19/01/2024 06:31	Ringrazio Dott Palomba e Dott Rocca per la grande professionalit�. Hanno fatto in modo di sentirmi a mio agio. Due medici meravigliosi ☺☺	Emergenze ostetrico ginecologiche	10

19/01/2024 06:01	Grazie della cura e attenzione	Cardiologia pediatrica	10
19/01/2024 06:35	alta professionalità. Grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
19/01/2024 06:08	l'esperienza nel complesso positiva per professionalità e cortesia di tutto il personale, unica pecca il forte ritardo rispetto all'orario dell'appuntamento.	Radiologia	8
19/01/2024 06:35	Puntuali e professionali	Radiologia	10
19/01/2024 06:52	unico problema sono i tempi di attesa per prenotare e fare una visitasono spesso lunghigli specialisti e il resto del personale sono competenti e disponibili .	Cardiologia	10
19/01/2024 06:10	suggerirei di farne altri tre in Sardegna di ospedali come quello	Gastroenterologia Blocco C	10
19/01/2024 06:53	grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
19/01/2024 06:01	ringrazio tutto il personale per la professionalita' e gentilezza	Dermatologia	10
19/01/2024 05:50	migliorare sistema di prenotazione con app x soggetti disabili	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
19/01/2024 05:59	ringrazio tutto il personale medico per la loro professionalità.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
19/01/2024 05:58	Ho aspettato 11 mesi dalla prenotazione all'appuntamento: è davvero troppo.Il parcheggio è enorme e gremito: dovrete segnare i settori o li stalli con un codice per facilitare l'utente nel ritrovare l'auto.	Cardiologia pediatrica	7
19/01/2024 05:56	mio figlio ha effettuato una visita cardiologica con la dottoressa Neroni e la sua assistente..nulla da dire se non gentilissime con i piccoli pazienti,e con i loro genitori.grazie	Cardiologia pediatrica	6
19/01/2024 05:56	Sono stato benissimo un ringraziamento a tutti voi	Cardiologia	10
19/01/2024 05:52	grazie di cuore per la profonda umanità e professionalità mostrata	Reumatologia	10
18/01/2024 21:28	policlinico universitario e San Giovanni di Dio, sono le migliori strutture sanitarie in Sardegna, mintrovo abbastanza bene e prenoto li le mie visite e consulenze. Se posso permettermi un suggerimento, direi che il San Giovanni una volta ristrutturato potrà risplendere nuovamente di luce propria....Naturalmente per entrambe le strutture che ho nominato, non guasterebbe un po più di personale sanitario...	Dermatologia	10
18/01/2024 20:45	un sentito ringraziamento in quanto in nessuna struttura pubblica ho trovato questa efficienza: veloci gentili, in meno di mezzora ho pagato tiket e effettuato il prelievo. Ho preso l'appuntamento con app fila via solo pochi giorni primaComplimenti!Dovreste trasmettere questo modus operandi a tutti i rami della sanita'	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 19:40	Grazie a dottori e assistenti della struttura ..	Otorinolaringoiatria	10
18/01/2024 18:30	ringrazio per la cortesia e la professionalità dei medici e paramedici	Oculistica	10
18/01/2024 17:09	Un ringraziamento per la cortesia e gentilezza con la quale vengono trattati i degenti ed i loro familiari. Grazie	Otorinolaringoiatria	10
18/01/2024 16:22	Grazie	Endocrinologia	9
18/01/2024 16:23	piu gentilezza da parte medica	Chirurgia vascolare	8

18/01/2024 14:51	il personale al box 6 del 17/01/2024 dell'ufficio ticket del San Giovanni, si è dimostrato sgarbato scortese e non collaborante. È stata l'unica pecca di tutto il servizio	Altra specialità	8
18/01/2024 14:51	l'attesa per la visita viene effettuata nella sala unica insieme ai pazienti che attendono per il prelievo. Gli ambulatori sono nel corridoio opposto. Non si sente quasi mai quando il medico chiama il numero assegnato per la visita. l'attesa dovrebbe avvenire nella stessa area dell'ambulatorio	Endocrinologia	6
18/01/2024 14:25	arrivo in anticipo e faccio l'ecografia con oltre mezz'ora di ritardo rispetto all'orario dell'appuntamento e vengono fatti passare prima quelli che avevano l'appuntamento in un orario successivo al mio!	Radiologia	4
18/01/2024 13:13	Sono seguita al centro psoriasi da tantissimi anni. la dott.ssa di riferimento, Cristina Mugheddu, è sempre disponibile per qualunque richiesta di chiarimenti o consigli anche oltre i tempi ristretti della singola visita. il mio feedback è molto positivo anche per il personale infermieristico.	Centro psoriasi	10
18/01/2024 13:58	Ringrazio la dottoressa Giuliana Salis, bravissima	Altra specialità	10
18/01/2024 13:34	Il personale del centro prelievi dell' P.O San Giovanni di Dio si distingue per professionalità e gentilezza.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
18/01/2024 13:35	tutto perfetto , puntualità , gentilezza degli operatori e qualità dei servizi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 13:05	Avendo diverse patologie reumatologiche croniche, ho spesso difficoltà nel raggiungere la struttura per la distanza del parcheggio. Il numero dei posti disponibili per le auto con solo 2 file nelle vicinanze del blocco Q, dove peraltro è presente uno spazio non attrezzato e non utilizzato. un occhio di riguardo sarebbe gradito.	Reumatologia	8
18/01/2024 12:00	Grazie	Centro psoriasi	10
18/01/2024 12:31	grazie	Neurologia	9
18/01/2024 12:14	Grazie	Ortopedia	10
18/01/2024 12:52	grazie	Oculistica	9
18/01/2024 11:05	personale gentile e professionale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 11:58	ringrazio questa struttura, molto efficienti grazie.	Epatologia	10
18/01/2024 10:23	ringrazio tutto il personale del blocco Q che ho avuto modo di chiedere informazioni per la gentilezza e cortesia , in modo particolare ringrazio il Prof. Mario Scartozzi per la puntualità la gentilezza e professionalità	Altra specialità	10
18/01/2024 10:45	Vi ringrazio per competenza e buona educazione.	Ostetricia e ginecologia	10
18/01/2024 09:30	Bravi continuate così	Altra specialità	10
18/01/2024 09:11	Grazie di cuore al policlinico di Monserrato, oltre che per un fatto personale, nel 2022 avete salvato la vita a mio padre e non vi ringrazierò mai abbastanza per questo!	Otorinolaringoiatria	10
18/01/2024 09:56	Grazie di tutto... Professionalità e gentilezza Chapeau...	Ortopedia	10

18/01/2024 09:45	Dalla visita all'ottenimento del referto è passata 1h e 30 e ti lasciano aspettare per tanto tempo nella sala d'attesa senza manco darti risposte, mi è stato dato il mio referto e comunicate le mie condizioni di salute in una stanza dove nel mentre stavano visitando un'altra paziente senza garantirmi la privacy, poca cordialità e attanzione al paziente.	Oculistica	0
18/01/2024 09:08	I tempi di prenotazione siano stati molto lunghi.Ho cercato di contattare telefonicamente la struttura durante la cura per problemi dovuti all'applicazione del farmaco, ma non sono mai riuscita.Per quanto riguarda la visita, la terapia e la visita di controllo sono molto soddisfatta, ho risolto il problema.Professionalità e cortesia.Ringrazio	Dermatologia	10
18/01/2024 08:54	grazie per tutto	Centro del sonno	8
18/01/2024 08:21	grazie	Diabetologia	10
18/01/2024 08:46	Personale del reparto di Endoscopia molto gentile e professionale.L'AOU, dovrebbe ripristinare l'indicazione dei reparti e degli ambulatori di tutto il Presidio Ospedaliero, in qusnyo in molti punti sono nascoste.	Endoscopia digestiva operativa	10
18/01/2024 08:51	sono anni vhe mi servo dell'ambulatorio di allergologia precisamente dalla dott.ssa barca mi trovo benissimo e quando ho qualche problema la loro disponibilità e immediata	Allergologia e immunologia clinica	10
18/01/2024 08:14	velocizzare x gli appuntamenti	Cardiologia	10
18/01/2024 08:57	grazie	Oculistica	10
18/01/2024 08:18	La mia gratitudine a medici e personale.Ci vorrebbe però piu personale per accorciare le liste di attesa....	Dermatologia	9
18/01/2024 07:55	personale gentile	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 07:55	Siete stati abbastanza puntuali e molto gentili sia all'accettazione che in sala prelievi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 07:25	Ringrazio la dottoressa Zampi Barbara per la sua gentilezza e chiarezza	Otorinolaringoiatria	8
18/01/2024 07:04	i tempi di attesa lunghi per la prima visita, successivamente una volta preso in carico dalla struttura, gli appuntamenti si sono susseguiti velocemente e puntualmente, ringrazio tutto lo staff medico, paramedico, amministrativo e ausiliario	Otorinolaringoiatria	10
18/01/2024 07:06	il mio suggerimento è di mantenere la parola data al paziente, o se non potete farlo, perlomeno di avvisare. A ottobre mi avete fatto una diagnosi nefasta in seguito ad un aborto spontaneo premendo per effettuare analisi genetica del embrione. Dopo mesi e vari solleciti scopro, solo grazie ai medici del Binaghi, che l'esame non è stato fatto perchè il materiale genetico del embrione non è stato inviato! Trovo tutto ciò inaccettabile, io e il mio compagno ci siamo fidati dei medici, nonostante lo shock che abbiamo subito nel sentirci fare quella diagnosi, per poi scoprire dopo mesi che è stato tutto inutile. Oltre al danno, la beffa	Ostetricia e ginecologia	3
18/01/2024 07:16	mi trovo abbastanza bene	Ostetricia e ginecologia	10
18/01/2024 07:37	grazie per la professionalita e umanita.	Ortopedia	10
18/01/2024 07:11	perfetto	Endocrinologia	10
18/01/2024 07:55	grazie	Endocrinologia	9

18/01/2024 07:51	grazie a tutto il personale per quello che fa nonostante la mole di lavoro, grande professionalità, umanità, empatia	Allergologia e immunologia clinica	10
18/01/2024 07:39	dottor peiretti numero 1	Oculistica	10
18/01/2024 07:48	mi piacerebbe che ci fosse uno scivolo nell'ingresso centrale, per facilitare l'accesso per le persone che non deambulano	Oculistica	9
18/01/2024 06:48	grazie mille x tutto	Altra specialità	10
18/01/2024 06:06	grazie ☺	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:28	Avvicinare e/o realizzare iparcheggi per anziani	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:05	le infermiere che fanno i prelievi, magnifiche!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:10	la zona del laboratorio analisi è molto confusionaria. troppa gente che non sa rove ansare, cosa fare, dove lasciare la prenotazione come e quando verrà chiamato. Quando c'era il display funzionante c'era meno confusione. L'ambulatorio per il ritiro analisi di fronte fa accumulare una tale quantità di utenti che non si capisce chi deve fare cosa e tutti si ammassano davanti alle porte del centro prelievi. Ieri inoltre c'erano utenti per endocrinologia e forse cardiologia ai quali veniva indicata l'ultima fila della sala d'attesa ma non c'era nessuna indicazione ed eravamo tutti ammassati lì senza capire quali numeri venissero chiamati per quale specialità e dove dover aspettare. Gli anziani hanno molta difficoltà a capire ma anche per i meno anziani non è facile. Il personale fa tutto il possibile e sono gentili, soprattutto gli infermieri del centro prelievi, ma ogni volta che uno esce dall'ambulatorio viene assalito perché gli utenti non capiscono dove andare e come fare. Veramente pesante per il personale la situazione. Ormai sono anni che faccio i prelievi e da quando hanno spento il display non ho visto margine di miglioramento della situazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
18/01/2024 06:03	se fosse sempre così	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:09	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:39	serve maggiore puntualità dal momento che si prenota un determinato orario questo andrebbe rispettato da chi fa l'accettazione	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
18/01/2024 06:16	Tutto ok grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
18/01/2024 06:01	Esperienza nel complesso positiva, temo che infermieri, oss e medici siano però oberati di lavoro causa riduzione del personale. Un problema purtroppo di ogni struttura pubblica.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
18/01/2024 06:16	grazie	Diabetologia	10
18/01/2024 06:34	Grazie	Diabetologia	10
18/01/2024 06:21	le visite di controllo dopo un'operazione dovrebbero durare almeno 5 anni e non 3.	Otorinolaringoiatria	9
18/01/2024 06:40	fatto visita intramoenia puntuali e professionali	Otorinolaringoiatria	10
18/01/2024 06:16	buon lavoro	Epatologia	10

18/01/2024 06:07	grazie di tutto...	Audiofoniatria	10
18/01/2024 06:01	grazie sempre veloci, e sto bene.	Endoscopia digestiva operativa	10
18/01/2024 06:01	personale medico e infermieristico eccellente grazie	Endoscopia digestiva operativa	10
18/01/2024 06:06	La mia esperienza è stata molto positiva, il personale meraviglioso e la visita approfondita. Grazie per averci accolti e seguiti con tanta gentilezza e premura.	Cardiologia pediatrica	10
18/01/2024 06:55	L'unico problema sono i parcheggi troppo lontano per chi ha difficoltà nel deambulare, ma non viene riconosciuto dall'ASL come noi asmatici	Chirurgia senologica	10
18/01/2024 06:50	Ringrazio il dottor Dessena e la sua infermiera per la competenza e professionalità. Ho apprezzato soprattutto il sorriso, la gentilezza e l'empatia dimostrata.	Chirurgia senologica	10
18/01/2024 06:14	Penso che la Sanità in generale va rivista seriamente. Più personale per dare ai pazienti facilità per accedere più velocemente. I medici che ci sono fanno tanto sono gentili, attenti e professionali. Mettere più soldi per la Sanità pagando di più medici e infermieri in modo tale da farli rimanere qui altrimenti emigrano e soldi per i farmaci a chi ha necessità e difficoltà.	Allergologia e immunologia clinica	9
18/01/2024 06:42	tutto perfetto grazie	Reumatologia	10
18/01/2024 06:01	spero che la sanità sia sempre efficiente	Gastroenterologia Blocco C	9
18/01/2024 06:34	Avrei preferito avere maggiori consigli su come affrontare il problema.	Dermatologia	7
18/01/2024 06:49	Bisognerebbe evitare le lunghe attese prima di avere la possibilità di essere visitato	Dermatologia	7
18/01/2024 06:18	grazie	Dermatologia	10
18/01/2024 06:10	Siete i migliori, mi complimento con voi per la vostra professionalità, per la pulizia, la gentilezza, la chiarezza, i tempi celeri nell'averci accolto, dal cup all'ambulatorio! Complimenti davvero! Elisa Congia	Dermatologia	10
18/01/2024 05:59	Grazie x la gentilezza e professionalità	Allergologia e immunologia clinica	7
17/01/2024 20:03	sono molto soddisfatta del servizio gentilezza degli amministrativi personale infermieristico e medico. Molto premuroso il medico per gli errori della richiesta che non teneva conto che non aveva messo la nota 48 e avrei dovuto pagare tutto. Sono stata operata per un Carcinoma alla tiroide dal Bravissimo prof Calò. Grazie di tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 20:07	grazie a voi	Farmacologia clinica	10
17/01/2024 20:18	Grazie per la disponibilità e l'amore che vivo nella cardiologia pediatrica	Cardiologia pediatrica	10
17/01/2024 19:03	diminuite le liste d'attesa	Radiologia	7
17/01/2024 18:39	complimenti a tutto il personale medico per la costanza ma soprattutto tanta pazienza.	Gastroenterologia Blocco C	10
17/01/2024 17:57	meglio che non scriva niente. comunque solo recensioni negative. poveri noi	Radiologia	0
17/01/2024 16:49	ringrazio per l'attenzione e la scrupolosità.	Altra specialità	10

17/01/2024 15:56	migliorare i tempi di attesa delle prestazioni in convenzione	Altra specialità	8
17/01/2024 15:19	ringrazio sentitamente il Dottor Mascia neurologo e il Dott. Civolani per la premura nelle visite e la disponibilita in generale.	Altra specialità	10
17/01/2024 15:07	Grazie per la chiarezza e la gentilezza del medico che mi segue ormai da anni e mi ha seguito anche ieri,una persona competente e affidabile.	Endocrinologia	10
17/01/2024 15:55	Ci vorrebbero più controlli e parcheggi per i disabili grazie	Emostasi e trombosi	10
17/01/2024 14:02	abbiamo atteso un pó prima della visita nonostante avessimo prenotato	Altra specialità	8
17/01/2024 14:35	Vi ringrazio, mi sono trovata molto bene.Non posso consigliare la struttura ai miei parenti perché non hanno possibilità economica.lo stessa ho l'esenzione C03 e devo sempre rivolgermi a strutture private perché (per motivi di salute)non posso rispettare i tempi bibblici delle strutture pubbliche.	Chirurgia generale polispecialistica	0
17/01/2024 14:32	grazie!	Reumatologia	9
17/01/2024 13:21	I tempi per prenotare le visite, per gli esami necessari e le successive verifiche si fa in tempo a morire. Sarebbe bene anche riuscire a procurare le batterie che servono al personale per far funzionare gli apparecchi come il polisonnigrafo. Grazie.	Centro del sonno	5
17/01/2024 13:24	cordiali gentilissimi un ringraziamento mio e di mia moglie buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 13:52	Intramoenia	Diabetologia	10
17/01/2024 13:03	Ringrazio tutto il personale del blocco Q (oncologia). Instancabili e affettuosi. Sugerirei più pulizia, più manutenzione e risolvere le infinite attese per la chemioterapia. Da risolvere anche le infinite attese per fare qualsiasi visita.	Endocrinologia	2
17/01/2024 12:58	sono contenta grazie	Oculistica	8
17/01/2024 11:15	grazie mille per la vostra disponibilità!	Centro cefalee	10
17/01/2024 11:25	grazie per la competenza e la gentilezza del medico	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
17/01/2024 10:53	Suggerisco che l'azienda si impegni a rendere più facile trovare un appuntamento nei tempi che il medico curante richiede	Altra specialità	10
17/01/2024 09:17	Sono diversi anni seguita nell'ambulatorio dei carcinomi tiroidei dalla dr. Baghino e mi sono trovata sempre bene e,per questo la ringrazio	Endocrinologia	9
17/01/2024 09:50	lo Stato e la Regione dovrebbero investire di più nella ricerca e fare una politica che aiuti medici, infermieri e tutto il personale della sanità a lavorare serenamente.	Allergologia e immunologia clinica	7
17/01/2024 09:03	Ritengo che x la quantità di pazienti non ci sono abbastanza medici e infermieri e i tempi d'attesa sono lunghissimi,grazie.	Cardiologia	6
17/01/2024 09:20	Ringrazio perché finalmente nel 2013 dopo tanto girovagare da mefici e ospedali ,ho incontrato la dottoressa Valentina Ibba reumatologa che all'istante mi ha fatto la diagnosi ,e a allora ha bloccato la malattia,anche se i danni erano già fatti	Reumatologia	8
17/01/2024 09:03	ringrazio la dottoressa Corbeddu per la competenza e la professionalità	Dermatologia	10
17/01/2024 08:24	credo che sarebbe giusto, visto la quantità di persone anziane e con patologie che frequentano la struttura, che fosse ora di rimettere in funzione le scale mobili, grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

17/01/2024 08:16	va tutto bene	Centro obesità	10
17/01/2024 08:25	tempi d'attesa per un appuntamento infinitamente lunghi	Endoscopia digestiva operativa	8
17/01/2024 08:35	grazie per la vostra gentilezza	Radiologia	9
17/01/2024 08:03	grazie	Radiologia	10
17/01/2024 08:37	grazie per il lavoro svolto, ma l'impegno al miglioramento del servizio dev'essere sempre massima!	Radiologia	9
17/01/2024 08:26	La gentilezza, la disponibilità e l'educazione del personale infermieristico è ciò che maggiormente apprezzo.	Reumatologia	9
17/01/2024 08:31	Si può migliorare il tempo di accoglienza. Grazie	Ambulatorio pacemaker	9
17/01/2024 07:46	grazie per la cortesia e la disponibilità	Centro del sonno	10
17/01/2024 07:10	Ringrazio di cuore (in tutti i sensi) Dot. Biddau che senza il suo accanimento e professionalità probabilmente non sarei più vivo. GRAZIE. Un benvenuto a Dot. Mastino che prende il posto di Dot. Cossu con grande professionalità. Grazie a tutti.	Altra specialità	10
17/01/2024 07:54	tutto bene grazie	Altra specialità	10
17/01/2024 07:45	per il servizio prelievi e confermiamo urine ero alla mia prima esperienza al San Giovanni, preso appuntamento tramite App, ero preoccupato per il tempo tra pagamento tichet e accesso al centro prelievi invece è stato un attimo e trovato accoglienza e prestazione gentile e professionali..	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
17/01/2024 07:14	Mi son trovato benissimo sia con il personale che con il medico curante tutto OK.	Diabetologia	10
17/01/2024 07:37	un grazie al medico che mi segue.	Epatologia	8
17/01/2024 07:14	i tempi di attesa per effettuare delle visite sono troppo lunghi ...per il resto personalmente mi sono trovata sempre molto bene .. grazie e buon lavoro	Ostetricia e ginecologia	9
17/01/2024 07:36	congratulazioni	Ostetricia e ginecologia	10
17/01/2024 07:03	Sarebbe bene che gli appuntamenti successivi venissero fissati direttamente il giorno in cui viene effettuata la visita, ed inoltre servirebbe una certa continuità con il medico che ti visita. Poiché ogni volta c'è un medico diverso...	Ostetricia e ginecologia	10
17/01/2024 07:05	Ho effettuato un ecografia. In reparto sono stati veramente professionali e assolutamente gentili e direi meticolosi nell'assistermi,il che mi fa pensare che esistono ancora strutture pubbliche che sanno davvero fare la differenza. La consegna poi del referto è stato pressoché immediato. continuate così :)	Radiologia	10
17/01/2024 06:21	nessuno, mi sono trovata molto bene	Altra specialità	10
17/01/2024 06:21	grazie mille,gentilissimi	Altra specialità	10
17/01/2024 06:47	sono rimasto soddisfatto di questa struttura	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 06:20	migliorare la puntualità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 06:11	tutto bene.	Otorinolaringoiatria	10

17/01/2024 06:23	grazie	Medicina nucleare	10
17/01/2024 06:36	grazie	Endoscopia digestiva operativa	10
17/01/2024 06:36	grazie trovo dei medici semre molto preparati ed empatici	Endocrinologia	9
17/01/2024 06:08	grazie per la gentilezza del medico e del personale assistente	Allergologia e immunologia clinica	10
17/01/2024 06:08	certe dottorese fano schifo maleducate e arocante	Cardiologia	0
17/01/2024 06:01	arrivederci	Cardiologia	3
17/01/2024 06:20	Prevedere un reparto solo per bambini 0-3.	Oculistica	8
17/01/2024 06:51	Ringrazio il personale che è stato gentile ,disponibile e professionale.	Dermatologia	10
17/01/2024 06:11	per la vista dermatologica tutto bene .ma il giorno del mio intervento al dayhospital.dopo l'intervento.mi hanno chiesto di stare sulla sedia niente letto .	Dermatologia	8
17/01/2024 06:57	maggior attenzione alla puntualità della visita rispetto alla prenotazione	Dermatologia	9
17/01/2024 05:47	da migliorare l' accesso alla struttura dal parcheggio su piazzale. non è chiaro il passaggio pedonale e l'attraversamento stradale è pericolosissimo	Centro psoriasi	10
17/01/2024 05:52	Ho fatto la prenotazione con l'app. Filavia, eccezionale, rispettato orario. Personale molto professionale e molto gentile. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 05:46	graziw della professionalita'e gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
17/01/2024 05:49	difficoltà telematiche relative ai pc e alla linea hanno condizionato la durata della visita	Otorinolaringoiatria	10
17/01/2024 05:47	Grazie per la gentilezza e professionalità	Chirurgia colonproctologica	10
17/01/2024 05:47	Dott. Piras e le sue collaboratrici..... semplicemente MERAVIGLIOSI. Grazie...	Ostetricia e ginecologia	10
17/01/2024 05:47	Grazie, nessun suggerimento, in un periodo buio come quello che tutta la sanità sta attraversando, per me sapere che pur spostandomi di quasi 80 km posso godere dei vostri servizi é una piacevole garanzia.	Endocrinologia	10
17/01/2024 05:45	troppa attesa al ticket	Endocrinologia	9
17/01/2024 05:46	sempre disponibilità e gentilezza, grazie ancora per la vostra professionalità.	Reumatologia	10
17/01/2024 05:46	dottori favolosi invece oss bisognerebbe che avessero più rispetto nei confronti dei pazienti	Oculistica	8
17/01/2024 05:55	grazie alla dottoressa Onali ed ai suoi colllaboratori	Gastroenterologia Blocco C	10
17/01/2024 05:46	dovreste essere più pagati	Dermatologia	10
17/01/2024 05:46	grazie dei vostri controlli periodici.	Dermatologia	9
17/01/2024 04:07	Ringrazio per aver avuto l'appuntamento in tempi brevissimi.	Geriatrica	10
16/01/2024 21:14	Ho trovato insufficiente un solo sportello dedicato alle prenotazioni per una prossima visita di controllo	Endocrinologia	7

16/01/2024 21:04	grazie a tutto lo staff x la vs specialistica	Dermatologia	10
16/01/2024 19:10	basta visite solo a pagamento con tempi biblici oltretutto.... lavoriamo per far rinascere il ssn con tempi di attesa decenti e medici motivati	Reumatologia	5
16/01/2024 18:20	Avrei preferito che il medico fosse sempre lo stesso, della prima visita	Altra specialità	6
16/01/2024 18:30	Ho dovuto aspettare quasi un anno per fare questa visita. Consiglierei di fare pressione ai dirigenti sanitari, che a loro volta dovrebbero far pressione al Governo, per investire più soldi nella Sanità pubblica. Più assunzioni, più strutture, più prevenzione, più ricerca.	Dermatologia	7
16/01/2024 17:43	Ringrazio per la puntualità e l'efficienza di tutto il personale. Secondo me da migliorare locale attesa ticket, porte scorrevoli in continuo apri e chiudi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 17:07	grazie per la gentilezza e la disponibilità di tutti	Medicina nucleare	10
16/01/2024 16:09	grazie	Gastroenterologia Blocco C	8
16/01/2024 15:51	personale preparato e disponibile .Grazie di tutto cio che avete fatto e fatte per me	Otorinolaringoiatria	10
16/01/2024 15:21	Completamente soddisfatto, sia come prenotazione, tempi di attesa e tempo dedicatomi per la visita.Complimenti	Neurologia	10
16/01/2024 15:21	grazie al personale.	Cardiologia	9
16/01/2024 13:21	Grazie per la professionalità e la gentilezza	Otorinolaringoiatria	10
16/01/2024 13:28	tempi lunghi per appuntamento	Dermatologia	9
16/01/2024 12:11	Ottima struttura, personale gentile,sale di attesa tutto ok.	Altra specialità	10
16/01/2024 12:59	molto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 11:10	la visita con la dottoressa M.E. Stochino, è stata molto positiva per la sua grande professionalità e competenza. Sotto il profilo umano la disponibilità e la comprensione dimostrata durante la visita sono doti rare e meritano tutto il nostro ringraziamento e la nostra stima.	Farmacologia clinica	10
16/01/2024 11:44	personale molto professionale	Allergologia e immunologia clinica	10
16/01/2024 09:12	io utilizzo l'app per le prenotazioni o il portale. Dovreste aumentare le linee telefoniche del cup. impossibile trovare libero.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
16/01/2024 09:59	grazie	Neurologia	8
16/01/2024 09:30	Più facilità all'accesso nei vari reparti.	Reumatologia	9
16/01/2024 08:00	assistenza sanitaria ottima	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 08:19	dottoressa Tuveri bravissima	Diabetologia	10
16/01/2024 08:45	Grazie per la cortesia e la professionalità.	Chirurgia generale polispecialistica	10
16/01/2024 08:46	grazie infinite al personale dell ambulatorio Malattie rare ,se si riuscisse a realizzare un ambulatorio dedicato al Policlinico sarebbe l ideale	Oculistica	10
16/01/2024 08:10	Grazie	Ambulatorio pacemaker	10

16/01/2024 07:53	rivedere diciture di scelta su totem elettronico situato nei pressi del Cup/ accettazione: ha dato luogo a confusioni ed errori alla utenza che si apprestava a effettuare accettazione delle impegnative;rivedere la rubinetteria dei bagni: non essendo a gomito, a flusso non agilmente regoabile e ricadendo su lavabi di piccole dimensioni, il pavimento è bagnato; iò diviene causa di problemi di igiene e un rischio aumentato sul piano sicurezza . Ove possibile si suggerisce una profilassi per muffe e umidità dei muri , esposte in più punti. Ringrazio per la gentilezza dimostrata da tutto il personale .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
16/01/2024 07:03	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 07:00	Il centro cure palliative funziona non tutto l'anno, purtroppo in diversi periodi, ovviamente per esigenze del personale ha dei momenti di blocco e decisamente non può essere preso in considerazione come punto essenziale di riferimento per tanti pazienti che ne hanno estrema esigenza.Sarebbe auspicabile che venisse adottata una diversa politica dirigenziale (poco esperta e con scarsa responsabilità decisionale)che in questo caso fa acqua da tutte le parti.	Terapia del dolore e cure palliative	10
16/01/2024 07:28	migliorare i tempi di attesa	Otorinolaringoiatria	9
16/01/2024 07:00	ringrazio tutti sempre gentilissimi ma una cosa da sottolineare bisogna migliorare i tempi per il ritiro delle cartelle cliniche uno non può aspettare più di de mesi per il ritiro	Neurologia	10
16/01/2024 07:07	ringrazio tutto il personale che mi ha assistito il prof Guerriero x la sua professionalità il Dottor Pisas x la sua disponibilità e i suoi consigli	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
16/01/2024 07:44	Ciao	Ortopedia	10
16/01/2024 07:03	La dottoressa Calabrò e il suo staff persone splendide. Ormai è anni che seguono il nostro bambino, sempre molto gentile, attenti e molto disponibili.grazie di tutto	Audiofoniatria	10
16/01/2024 07:50	In generale, senza nessun collegamento con la mia visita, mi piace ricordare che il rapporto medico - paziente è fondamentale ☐	Radiologia	8
16/01/2024 07:17	non mi è stato comunicata la data ritiro esami	Radiologia	10
16/01/2024 07:15	È stata una visita scrupolosa ed esaustiva	Cardiologia	10
16/01/2024 07:55	mi son trovato molto bene	Oculistica	10
16/01/2024 07:05	si è notato che quanto scritto dal medico in precedenza dava fastidio ai medici, tanto da far diventare la mia visita una farsa.	Dermatologia	0
16/01/2024 07:11	migliorare la gestione dei pagamenti ticket.	Dermatologia	9
16/01/2024 07:07	a parte l'attesa di 2 ore per essere visitata (causa errato ambulatorio dove sono stata accompagnata dall'infermiera) pero' ho avuto la fortuna di essere stata visitata da una dottoressa gentilissima e brava .	Dermatologia	9
16/01/2024 06:11	ringrazio l'equipe	Centro cefalee	10
16/01/2024 06:05	Tempi di ritiro referti troppo lunghi. Un mese per avere un referto è eccessivo. Ho chiesto in vista di un trattamento per fivet se potessero anticipare il risultato del referto e non ho ricevuto risposta.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
16/01/2024 06:06	risanare la struttura	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8

16/01/2024 06:36	Tutto ok	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 06:36	avrei gradito una sedia nella saletta dove si attende nell'ufficio ticket. grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
16/01/2024 06:15	grazie per l'enorme disponibilit�	Diabetologia	10
16/01/2024 06:43	grazie prr la gentilezza e la professionalita	Anatomia patologica	10
16/01/2024 06:39	l'ambulatorio di chirurgia plastica al piano zero ha degli spazi molto ristretti, fare una visita per una persona barellata o in sedia a rotelle � abbastanza difficoltoso	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
16/01/2024 06:06	ottimo lavoro e pasienza al malatto	Neurologia	10
16/01/2024 06:57	grazie per l'umanit� e l'impegno	Chirurgia colonproctologica	10
16/01/2024 06:07	sono contento per la visita ,per� vorrei poter scegliere il medico quando devo fare un'altra visita specialistica dal cup	Epatologia	10
16/01/2024 06:29	Grazie mille	Epatologia	10
16/01/2024 06:25	Causa brutte esperienze con medici del servizio sanitario nazionale, ero poco fiduciosa. Ma in questo caso mi devo ricredere, tempi d'attesa giusti e un medico che mi ha ascoltato	Ortopedia	10
16/01/2024 06:06	Unico suggerimento riguarda il ritiro del referto della biopsia, venendo da lontano avrei preferito che mi venisse spedito o comunque semplicemente caricato nel fascicolo sanitario	Endoscopia digestiva operativa	8
16/01/2024 06:05	Migliorare i rapporti informatici tra laboratori in quanto, piu di una volta, le parti non rispondevano. Null'altro.	Endocrinologia	9
16/01/2024 06:33	Servizio e personale eccellenti... Grazie per tutto	Emostasi e trombosi	10
16/01/2024 06:10	Il problema maggiore sono state le 4 file inutili che ho dovuto fare per il tiket. Prima fila inutile, dopo un quarto d'ora mi hanno detto che dovevo prima effettuare mammografia ed eco, poi pagare.Al termine degli esami, circa 9:40 del mattino, mi dicono di ritirare il dischetto all'accettazione al piano. dopo 20 minuti di fila mi dicono che devo prima scendere a pagare il Tiket. Altri 40 minuti di fila. Risalgo al piano, Altri 20 minuti di fila per poi sgridarmi perch� non mi ero rivolta alla stessa persona a cui avevo lasciato la cartellina in precedenza... a saperlo, non mi sarebbe costato nulla. Ma le signore impiegate erano spalla a spalla, non c'era bisogno di arrabbiarsi, Durante la visita avrei preferito che il medico che stava effettuando l'eco parlasse con me e non con una collega per tutto il tempo. Sentire in chiusura "tutto a posto" va bene, ma essere ignorati mentre sei preoccupata non tanto. Ah, sono uscita pochi minuti dopo le 11 pur avendo terminato il mio esame prima delle 10, sforando il mio permesso dal lavoro.So che i medici sono molto competenti, per questo ritorner�, ma vi prego, 4 file per il tiket no! C'� tanto afflusso, sono file interminabili!	Chirurgia senologica	9
16/01/2024 06:25	un suggerimento...smaltire le file nel cup ...dare la possibilit� a chi ha gi� effettuato la visita pagare il ticket in una tabaccheria , e chi ha la possibilit� direttamente dal cel , poste evitare di rifare nuovamente la fila e non si creerebbero affollamenti. per quanto riguarda la pulizia i bagni erano pessimi solo i bagni ,sicuramentle colpa pure nostra per il resto niente da dire !!!	Chirurgia senologica	10
16/01/2024 06:57	grande professionalit�	Allergologia e immunologia clinica	10

16/01/2024 06:16	mi sono trovata benissimo, il medico e tutto il personale gentilissimi . voto 10.	Allergologia e immunologia clinica	10
16/01/2024 06:19	Grazie per l'impegno che avete per me avendo delle malattie rare tanti anni fa ho avuto seri problemi nel capire e trovate medici competenti ho affrontato un vero calvario ma poi finalmente ho trovato persone competenti che mi aiutano tuttora grazie soprattutto alla dottoressa Maria Pia Barca	Allergologia e immunologia clinica	10
16/01/2024 06:40	struttura ben seguita e ben organizzata con medici preparati e personale disponibile salvo qualche eccezione.	Reumatologia	9
16/01/2024 06:26	ringrazio per la accuratezza della visita.	Oculistica	10
16/01/2024 06:45	grazie	Oculistica	10
16/01/2024 06:25	l unico appunto è stata l attesa in ambulatorio prima della visita ..dalle 9.30 mi hanno chiamata alle 12.30.	Oculistica	8
16/01/2024 06:15	Ringrazio calorosamente i dottori che mi hanno visitato per la professionalità e gentilezza.Per fissare la visita al centro oculistico ho dovuto aspettare diversi mesi. Un po' troppi.	Oculistica	10
16/01/2024 06:05	Gentilezza e disponibilità	Odontostomatologia	10
16/01/2024 06:45	unico problema ufficio ticket troppo lento e all'ingresso auto.... personale non umano (ho chiesto se mi faceva entrare con l' auto dovendo andare in odontostomatologia avvisando che avendo due chiodi e una placca nella caviglia avevo difficoltànon ho il pass disabili perche le trafale sono lunghe e non ha avuto un minimo di umanità.....unica nota negativa	Odontostomatologia	10
15/01/2024 17:32	Un ringraziamento al personale della radiologia per la professionalità, disponibilità e umanità dimostrate in occasione della mia visita	Radiologia	10
15/01/2024 16:21	Ho prenotato mammografia ed ecografia mammaria per lo stesso giorno con 5 mesi di anticipo. il giorno della visita mi hanno fatto solo la mammografia in quanto il medico era assente. sono dovuta tornare qualche giorno dopo per l'ecografia e i referti...	Radiologia	6
15/01/2024 13:31	grazie....gentilezza preparazione e cordialità...secondo il mio giudizio.....eccellente...	Reumatologia	10
15/01/2024 12:35	considerando lo stato in cui operano i sanitari v'è fin troppo bene, gente fantastica!!	Altra specialità	8
15/01/2024 12:28	Ringrazio il personale medico e non per la competenza e disponibilità dimostrata; sarebbe opportuno adeguare la struttura ai canoni di comforts insostituibili.Saluti	Diabetologia	10
15/01/2024 12:44	ringrazio tutto il personale	Ortopedia	8
15/01/2024 12:19	Grazie x l'attenzione, però migliorerei un po l'organizzazione	Ortopedia	10
15/01/2024 11:46	chi conta poco come personale si da arie ed è saggente mentre invece i medici gli specialisti e la maggior parte degli infermieri sono molto gentili e premurosi	Altra specialità	6
15/01/2024 09:11	tutto ok	Centro del sonno	6
15/01/2024 09:33	Sono tantissimi anni che vengo da voi per gli esami del sangue e la mia valutazione non è ottima in base a tutti gli incontri...grazie..	Centro prelievi - Laboratorio analisi	10
15/01/2024 09:43	ringrazio medici e infermieri per l'attenzione che mi viene dedicata. Operato qui nel 2017 per k corda vocale destra vengo seguito con professionalità e gentilezza	Otorinolaringoiatria	10

15/01/2024 08:47	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/01/2024 08:16	Personale della Sala Prelievi del P.O. San Giovanni di Dio sempre gentile ed efficiente nonostante l'assurdo sistema che impone loro di effettuare un prelievo ogni tre minuti (ovviamente impossibile da mettere in pratica)	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/01/2024 08:55	troppi specializzandi tolgono attenzione al medico che non ti dedica le attenzioni che dovrebbe perché deve spiegare	Diabetologia	5
15/01/2024 08:39	ringrazio per le cure che ricevo	Oculistica	8
15/01/2024 08:13	Attesa prolungata orario non rispettato	Ambulatorio pacemaker	5
15/01/2024 08:08	tutto bene grazie mille.□	Dermatologia	10
15/01/2024 07:22	essere più chiari nel dare le informazioni.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
15/01/2024 07:53	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/01/2024 07:26	grazie a tutto il personale	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
15/01/2024 07:14	grazie di □	Ostetricia e ginecologia	10
15/01/2024 07:44	grazie per la gentilezza e pazienza della dottoressa .	Endocrinologia	8
15/01/2024 07:53	Grazie per la vostra gentilezza e professionalità. Buon lavoro	Chirurgia generale polispecialistica	10
15/01/2024 07:24	Grazie per esserci	Reumatologia	9
15/01/2024 06:29	grazie al medico e l'infermiere.	Altra specialità	10
15/01/2024 06:21	grazie per la gentilezza	Altra specialità	10
15/01/2024 06:20	Il personale è gentilissimo oltreché veramente professionale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/01/2024 06:32	Semplicemente grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/01/2024 06:21	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/01/2024 06:44	migliorerei i tempi per il ritiro degli esami ematochimici, per il resto è tutto abbastanza organizzato,grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
15/01/2024 06:21	il centro attesa prima di arrivare davanti allo sportello ticket è forse un pochino piccolo..per il numero di pazienti che accoglie, spesso ci sono persone anziane una paio di sedute per loro non sarebbe una cattiva idea	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
15/01/2024 06:22	ridurre i tempi di attesa negli ambulatori specialistici	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
15/01/2024 06:39	stare piu attenti ai bisogni degli anziani. spesso e volentieri non vengono ascoltati e seguiti.	Chirurgia colonproctologica	4
15/01/2024 06:29	gruppo di lavoro efficiente,la dottoressa Cristina Deidda una validissima dottoressa	Sos Mami	10
15/01/2024 06:38	migliorare i tempi di attesa al tiket e prelievi..grazie	Epatologia	7

15/01/2024 06:51	Ringrazio Dott Chessa ,per essere sempre gentile e disponibile.Si vede che fa il suo lavoro per passione....Per quanto riguarda la struttura ci divrebbe essere uno sportello solo per il cup.... non è accettabile aspettare ore solo per una prenotazione... anche purché chi sta dietro quegli uffici ,non fanno altro ache spostarsi ,e il cup non viene chiamsto mai se non un numero ogni 2 ore.... Non è accettabile.Sopratutte per persone invalide come me! Spera risolviatè! Grazie.	Epatologia	10
15/01/2024 06:42	l'ostetrica Virginia è competente, amorevole	Ostetricia e ginecologia	10
15/01/2024 06:21	personale molto disponibile e discreto.Grazie di cuore a tutti.	Ostetricia e ginecologia	10
15/01/2024 06:51	molte grazie, e' da un po' che ci vado per problemi di salute.sempre trovato bene	Chirurgia generale polispecialistica	10
15/01/2024 06:34	Ho accompagnato in visita mia madre, invalida 100%. Dopo la visita sono stati richiesti accertamenti in pronto soccorso. Non ci è stato concesso di accedere dall'interno. La giornata era freddissima e abbiamo dovuto fare il giro dall'esterno. Dopo circa 7 ore di attesa è stata presa in consegna dai medici del Ps. Nulla da dire sulla professionalità dei medici e degli infermieri ma si dovrebbe migliorare moltissimo l'accoglienza in Ps. I soggetti fragili e gli anziani hanno bisogno di essere visti in tempi ristretti. Le lunghe attese sono troppo faticose per loro. Mia madre è rimasta 26 ore al policlinico (tra attesa per visita ambulatorio, attesa in pronto soccorso, visite, esami) senza mangiare e senza prendere i suoi farmaci (è entrata in Ps con una cartella contenente la lista dei farmaci che assume quotidianamente). Ci viene sempre risposto "siamo pochi" e posso anche comprenderlo visto la situazione della sanità in Italia. Dateci, allora, la possibilità di prenderci cura noi dei nostri cari in Ps, per la somministrazione dei farmaci e del cibo.	Chirurgia generale polispecialistica	6
15/01/2024 06:58	grazie	Reumatologia	10
15/01/2024 06:31	grazie mille	Reumatologia	10
15/01/2024 06:43	grazie per la realta del centro ben organizzato	Oculistica	8
15/01/2024 06:22	Grazie	Oculistica	10
15/01/2024 06:31	ringrazio tanto tutti	Dermatologia	10
14/01/2024 20:29	Il problema del parcheggio, distante dalla struttura, rende difficoltoso l'accesso di un invalido psichico. Bisogna lasciare il paziente accanto alla porta dove dovra fare lavisita, andare a parcheggiare e tornare velocemente dove si è lasciato il paziente.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
14/01/2024 13:17	posso parlare solo per quanto riguarda il reparto di immunologia, grazie mille.	Allergologia e immunologia clinica	10
14/01/2024 10:50	un sentito grazie prof. Carta e Dott. Primavera	Altra specialità	10
13/01/2024 22:13	Grazie,per la disponibilità e gentilezza degli impiegati amministrativi allo sportello e del persondle sanitario negli ambulatori.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
13/01/2024 19:08	grazie	Ambulatorio pacemaker	7
13/01/2024 17:32	Grazie di cuore, per disponibilità, gentilezza, professionalità!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
13/01/2024 12:07	grazie per l'attenzione riservatami.	Dermatologia	10

13/01/2024 10:33	dovreste aggiornare il sistema operativo dei computer all'accettazione. Troppo lenti e rallentano l'accesso nei reparti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
13/01/2024 09:44	Ringrazio i medici per le loro prestazioni. Se i tempi di attesa per una consulenza sono un po' lunghi....non e colpa loro.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
13/01/2024 08:57	vengo da oristano ma ne vale la pena....grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 20:16	l'ambulatorio del medico andrebbe ampliato per poter dare maggior respiro alla visita. In genere la piccola stanzetta è sovraffollata tra medico, paziente e specializzandi. Le attrezzature, come misuratore di pressione e sedie, sono alquanto malridotte. La postazione PC non è adeguata per poterci lavorare comodamente non è sicuramente ergonomica. locale troppo angusto.	Diabetologia	9
12/01/2024 20:33	Grazie per la professionalità sempre al top	Reumatologia	10
12/01/2024 18:27	Un ringraziamento speciale alla dottoressa Giulia Costanzo che mi ha aiutata a stare meglio ed a scoprire una causa di un problema che mi trascino da anni ed ai suoi colleghi che mi hanno visto per la seconda volta questo giovedì. Gentili e preparati. Nilde Pacetto	Allergologia e immunologia clinica	7
12/01/2024 17:28	il personale medico e pramedico ne trovi che lavorano con amore e altri per cui tu sei solo un numero zero amoreper il proprio lavoro	Altra specialità	5
12/01/2024 16:57	Ringrazio tutto il personale del Centro Cefalee Farmacologia Clinica del San Giovanni di Dio.Un ringraziamento particolare alla Dott.ssa Alessandra Cherchi.	Centro cefalee	10
12/01/2024 16:06	gentilezza e professionalità al top.. grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
12/01/2024 16:22	ringrazio per la pazienza avuta nei miei confronti, ho qualche difficoltà auditiva, si sono mostrati comprensivi	Dermatologia	7
12/01/2024 15:32	sempre gentilissimi un grazie particolare alla Dott.ssa Spanu Francesca	Diabetologia	10
12/01/2024 15:40	Ringrazio tutto il personale, tutti molto gentili	Chirurgia colonproctologica	10
12/01/2024 15:53	Grazie al medico e al personale che mi ha visitato per gentilezza e delicatezza.	Ostetricia e ginecologia	10
12/01/2024 15:59	Grazie per la gentilezza e professionalità	Geriatria	10
12/01/2024 15:17	vi ringrazio sempre professionali preparati cortesi e gentile. piu medici e paramedici il policlinico sarebbe al top	Reumatologia	10
12/01/2024 15:11	Ottimamente soddisfatto, non mi aspettavo tanta attenzione dalla dottoressa che mi ha visitato prima della iniezione intravitreale. Diverso trattamento (negativo)in altra struttura. Complimenti per l'attenzione che dedicate ai pazienti, che in certi momenti ne abbiamo molto bisogno.	Oculistica	10
12/01/2024 14:38	Molto gentili .	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/01/2024 14:04	grazieeee	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 14:07	ringrazio il Dott Gesualdo Siragusa e la sua assistente Signora Raimonda Vacca per la grande professionalità ,umanità ed empatia.	Cardiologia	6
12/01/2024 14:15	grazie per disponibilita', umanita' e professionalita'.	Dermatologia	10

12/01/2024 13:47	ringrazio tutto il personale della sala prelievi x la bravura e gentilzza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/01/2024 12:17	grazie per la gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 12:04	grazie ad alcuni medici, chi mi hanno visitata	Ostetricia e ginecologia	9
12/01/2024 11:39	ringrazio i medici e il personale che si prodiga nonostante l' afflusso di tanti pazienti	Oculistica	7
12/01/2024 10:07	Grazie	Centro cefalee	6
12/01/2024 10:47	Ringrazio il Dott.Pilloni (nefrologo) e ringrazio altresì l'ambulatorio di reumatologia dove controllano la mia artrite psoriasica.	Altra specialità	9
12/01/2024 10:58	Grazie	Dermatologia	10
12/01/2024 09:37	tempo di attesa nei prelievo ematologia	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
12/01/2024 09:17	Ringrazio la dottoressa Tuveri per l'attenzione a me riservata.	Diabetologia	8
12/01/2024 09:14	Cordiali saluti	Chirurgia colonproctologica	6
12/01/2024 09:17	Grazie al Dottor Garau e tutto il personale ,	Oculistica	10
12/01/2024 08:07	grazie	Altra specialità	10
12/01/2024 08:30	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 08:24	molte grazie gentilissimi	Otorinolaringoiatria	10
12/01/2024 08:29	mi avete accolta in modo educato e gentile, cosa non scontata. grazie per la disponibilità	Neurologia	10
12/01/2024 08:34	l'attesa tra la prenotazione della visita e la visita stessa. Prenotando tramite il cup l'attesa è di minimo 6 mesi.	Neurologia	7
12/01/2024 08:34	Grazie per la vostra competenza e gentilezza.	Endocrinologia	10
12/01/2024 08:09	grazie per tutto quello che state facendo per me ☺	Reumatologia	10
12/01/2024 08:09	Ringrazio di cuore la dott.ssa Mugheddu per la grande professionalità e gentilezza!	Dermatologia	10
12/01/2024 07:36	maggior raccordo tra gli ambulatori e l'accoglienza	Altra specialità	8
12/01/2024 07:26	Grazie per la professionalità, cordialità e alto livello di umanità	Altra specialità	10
12/01/2024 07:01	sono stato visitato dal dr.pilloni in nefrologia del policlinico di Monserrato.ottimamente	Altra specialità	10
12/01/2024 07:23	Personale gentile e preparato. Complimenti!	Altra specialità	10
12/01/2024 07:22	personale disponibile alle esigenze del paziente e molto cortese	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/01/2024 07:43	fatyo prelievo a sanGiovanni il ragazzo infermiere che mi ha fatto il prelievo è stato bravissimo. solitamente mi fanno diventare le braccia bluastre.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
12/01/2024 07:03	sarebbe opportuno che le guardie giurate all'ingresso dei vari blocchi facessero il loro lavoro e non si occupassero di quello che non gli compete.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

12/01/2024 07:43	un ringraziamento per la gentilezza e cortesia sia nell'accettazione che nel prelievo	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 07:07	grazie per tutto	Ostetricia e ginecologia	10
12/01/2024 07:42	siete stati tutti molto gentili e soprattutto sorridenti, che non è poco al giorno d'oggi.. Grazie mille ..un grazie speciale lo vorrei fare alla mia amica M.Ignazia Sanna che svolge il ruolo di OSS nella vostra struttura, per avermi accompagnata...	Chirurgia senologica	10
12/01/2024 07:27	Tutto bene grazie	Radiologia	10
12/01/2024 07:07	grazie	Radiologia	10
12/01/2024 07:28	Specialmente i medici dovrebbero, avere più sensibilità nel dire ad un paziente, che affetto da malattie importanti, e dedicargli più tempo, al paziente in caso di(tumori) purtroppo abbiamo una sanità che fa acqua da tutte le parti! il paziente si trova molto spesso, solo, ad affrontare tutto quello che comporta ad affrontare il problema di una malattia! e mi fermo qui! perché c'è indifferenza in tutto l ambito ospedaliero.	Radiologia	2
12/01/2024 07:17	Grazie	Cardiologia	10
12/01/2024 07:08	Grazie	Cardiologia	10
12/01/2024 07:17	Grazie	Ambulatorio pacemaker	10
12/01/2024 06:01	Ringrazio il centro cefalee per le attenzioni e la gentilezza dai medici al personale infermieristico	Centro cefalee	10
12/01/2024 06:48	personale gentile e molto paziente. Grazie	Altra specialità	10
12/01/2024 06:55	grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
12/01/2024 06:00	Grazie	Anatomia patologica	10
12/01/2024 06:35	poche sedie a disposizione .	Emergenze ostetrico ginecologiche	8
12/01/2024 06:03	Grazie...	Ostetricia e ginecologia	10
12/01/2024 06:01	ringrazio il personale medico che mi ha assistito,ho sentito e visto con i miei occhi che il lavoro che svolgono lo fanno col cuore , grazie ancora	Ortopedia	10
12/01/2024 06:05	ho trovato delle infermiere molto gentili e un professore che mi ha visitato gentile, disponibile, chiaro e soprattutto senza fretta. dovrebbe essere sempre così.	Emostasi e trombosi	9
12/01/2024 06:24	Grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
12/01/2024 06:14	Grazie al personale della stanza 13 che mi ha assistito durante la risonanza magnetica	Radiologia	7
12/01/2024 06:23	Troppo personale che entra e esce nell'ambulatorio durante la visita.	Cardiologia	8
12/01/2024 06:40	ristrutturazioni dei bagni, rendendoli più accoglienti,fornirli di sapone lavamani	Gastroenterologia Blocco C	10
12/01/2024 06:01	nel mio caso tutto bene	Ambulatorio pacemaker	10

12/01/2024 06:59	ringrazio tutti	Dermatologia	10
11/01/2024 23:28	Grazie di tutto	Diabetologia	8
11/01/2024 20:51	per ora ho riscontrato personale gentile e competente spero continui cosi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 19:46	grazie	Anatomia patologica	9
11/01/2024 19:31	spesso le persone che si recano negli ambulatori di reumatologia hanno problemi di deambulazione e gli ambulatori si trovano in una zona non raggiungibile in auto e con pochi posti auto riservati ai disabili nelle immediate vicinanze.	Reumatologia	7
11/01/2024 19:10	Ringrazio tutti per la disponibilità e gentilezza.	Reumatologia	10
11/01/2024 16:19	L'unica criticità rilevata riguarda lo scarto tra l'orario previsto per l'esame diagnostico (ritardo di quasi un'ora) e l'effettuazione dello stesso. La dottoressa ecografista è stata professionale, gentilissima e disposta a rispondere a qualunque richiesta di chiarimento.	Radiologia	10
11/01/2024 16:38	gentilissima la dottoressa Brunella Conti	Dermatologia	10
11/01/2024 14:36	grazie	Cardiologia pediatrica	10
11/01/2024 14:08	Nella sanità, investire per migliorare le strutture esistenti, soprattutto quelle presenti in città perché è molto più agevole raggiungerle, soprattutto dagli anziani! L'ospedale civile, meriterebbe di essere attrezzato e rivalutato al massimo!	Reumatologia	10
11/01/2024 14:35	Ho incontrato personale cortese e disponibile. A partire dalla guardiola sino alla dottoressa che mi ha visitata. I tempi di attesa in sala d'attesa sono stati brevissimi. Mi sono trovata bene, grazie.	Dermatologia	10
11/01/2024 13:35	tt ok	Altra specialità	10
11/01/2024 13:52	tutto perfetto personale gentilissimo e cordiale	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 13:51	Un ringraziamento a tutto il personale della medicina nucleare per la loro gentilezza e professionalità, in modo particolare al Dottor Senis e alla signora Boi, gentili, disponibili e professionali	Medicina nucleare	10
11/01/2024 12:20	da anni mi seguono in epatologia e da due anni in diabetologia, grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 12:59	Grazie	Dermatologia	10
11/01/2024 11:15	grazie	Reumatologia	9
11/01/2024 11:28	gentili , accomodanti, con un gran cuore	Gastroenterologia Blocco C	10
11/01/2024 10:49	grazie!	Endocrinologia	10
11/01/2024 09:25	Tempi di attesa decisamente troppo lunghi. c'è stato un ritardo di 2 ore e mezza! All'ottavo mese di gravidanza ed avendo fatto 50 km per raggiungere la struttura non è stato per niente piacevole.	Ostetricia e ginecologia	8

11/01/2024 09:41	Un ringraziamento a tutti quelli che lavorano nelle strutture Ospedaliere per la salute nostra e per farci stare bene. Un suggerimento; negli ambulatori analisi un pizzico di cortesia e disponibilità verso i pazienti non farebbe male: a me ieri mi sono avvicinata con cortesia e gentilezza, ho chiesto se' era possibile avere un'appuntamento per fare degli esami; non solo la scortesia di rispondermi la non ho capito neanche cosa mi ha detto camminando mi ha chiuso la porta in faccia. Mancanza di rispetto ed educazione. Pazienza, capiterà prima ho poi anche a loro ad avere gli stessi trattamenti, allora capiranno. Del resto mi trovo benissimo. Buona giornata	Endocrinologia	10
11/01/2024 09:25	molto gentili e attenti a farmi trovare a mio agio, grazie	Chirurgia generale polispecialistica	9
11/01/2024 09:12	ringrazio per la gentilezza e professionalità.	Reumatologia	10
11/01/2024 08:06	mi è stato somministrato ieri il vaccino COVID. ringrazio soprattutto l'infermiere che me l'ha somministrato che, sapendo della mia condizione di fragile, è stato costantemente attento e premuroso durante tutta l'ora in cui sono stata da lui invitata a soffermarvi.	Altra specialità	8
11/01/2024 08:14	Grazie	Altra specialità	8
11/01/2024 08:55	Ringrazio i medici che hanno visitato mio marito per visita geriatrica il giorno 10 gennaio 2024 ore 11 bravi pzienti e professionali .Grazie	Altra specialità	10
11/01/2024 08:22	Bisogna riaprire necessariamente l'intero l'ospedale San giovanni di Dio e farlo funzionare come uno vero ospedale pronto soccorso compredo e non solo per visite. Il policlinico di Monserrato è ormai al collasso. Per quello che ho fatto io sono assolutamente soddisfatta.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 08:37	il reparto è molto efficiente. in passato ma ora non piu, pur avendo pagato il ticket con pagopa mi veniva chiesto di farlo vidimare all'accettazione prima di andare in reparto per la visita.	Farmacologia clinica	10
11/01/2024 08:12	Ringrazio il personale medico per l'amorevole assistenza e professionalità nello svolgere il loro lavoro.	Epatologia	10
11/01/2024 08:28	Che gli impiegati al cup abbiano un po di gentilezza in piu. ma soprattutto quelli della sicurezza. Grazie	Epatologia	10
11/01/2024 08:59	Il giorno della visita, nell'ufficio ticket una macchinetta per i numeri e i display non funzionavano. Inoltre gli utenti erano tutti in ritardo per la propria visita. Sovraffollamento della sala d'attesa del ticket.	Audiofoniatria	7
11/01/2024 08:17	Tante grazie al dott. Firinu molto attento alla mia situazione.	Allergologia e immunologia clinica	8
11/01/2024 08:23	Gentilissimi, il problema è solamente i tempi d'attesa per alcune visite, per il resto ottimo ottimo ottimoGrazie mille	Allergologia e immunologia clinica	10
11/01/2024 08:15	grazie mille per tutto!	Allergologia e immunologia clinica	10
11/01/2024 08:59	i tempi di attesa dopo aver preso un appuntamento sono infiniti	Cardiologia	8
11/01/2024 08:59	Tempistica ufficio ticket inadeguata	Oculistica	8
11/01/2024 08:26	Ringrazio di cuore tutto la staff, molto gentili,e professionali	Odontostomatologia	10
11/01/2024 07:54	grazie della vostra gentilezza	Altra specialità	9
11/01/2024 07:00	La professionalità e la cortesia incontrate sono state di grande conforto e mi hanno dato la speranza di una vita più dignitosa	Altra specialità	10

11/01/2024 07:33	tutto molto carino e coccoloso. i medici con cui ho parlato sono stati molto gentili anche se mi sarebbe piaciuta qualche info in più su vaccino covid che stavo per fare. i bagni che ci sono al piano del bar sono molto piccoli e non si chiude la porta interna. ora, sulla grandezza non ci potete fare nulla, pace. ma sulle serrature magari si possono riparare o sostituire	Altra specialità	6
11/01/2024 07:14	Un grazie sempre al personale medico per quello che fa!La mia esperienza in generale è positiva perche ho avuto fortuna e il medico con cui mi relazio è al top. Ad ogni modo mi è capitato di aspettare un po troppo per delle visite in passato e di aver visto e sentito delle lamentele da parte di altri pazienti. Bisogna tener conto che non tutti hanno gli strumenti per potersi muovere all'interno delle Asl e non nego che avere delle conoscenze aiuta. Solo che questo non dovrebbe succedere perche tutti dovrebbero ricevere lo stesso trattamento. Esistono oer fortuna molti medici competenti ed empatici che hanno il problem solving, ma non sono tutti così.Si evidenzia che una parte del personale non è umile abbastanza da poter svolgere questo tipo di lavoro, anche se lo ha scelto. Alla base si nota una carenza nell'amministrazione e la mancanza di competenze atte a far funzionare una macchina complessa come la sanità. Servono ovviamente fondi da destinare all'assunzione di nuovo personale sia medico che amministrativo, che si occupi del budget, quindi degli sprechi e che controlli il personale non sempre ligio al proprio dovere. La formazione è un tasto dolente, tutti gli operatori dovrebbero fare corsi di comunicazione e altri utili al miglioramento delle loro skills. Non è facile ma ho frequentato gli ospedali in Emilia per mio figlio e vi assicuro che tutto è possibile. Grazie	Altra specialità	9
11/01/2024 07:03	grazie	Altra specialità	10
11/01/2024 07:10	ho prenotato attraverso la app filavia ma il sistema in ospedale era bloccato e non è la prima volta. Con una persona anziana e disabile,trovare questa difficoltà, rende difficile la gestione del paziente	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
11/01/2024 07:45	Tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 07:12	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
11/01/2024 07:20	grazie mille	Diabetologia	8
11/01/2024 07:51	GRAZIE	Diabetologia	10
11/01/2024 07:45	Ringrazio la Professoressa Dessí per la sua gentilezza e disponibilità. Una professionista d'eccellenza, umana e attenta alle esigenze dei bambini e dei genitori.	Sos Mami	10
11/01/2024 07:25	In genere nelle strutture mediche pubbliche si incontrano medici sbrigativi , che dedicano poco tempo al paziente, e spesso non capaci di dare una risposta chiara e corretta al paziente. Al Policlinico si ha invece la stessa cura (con un'evidente competenza in materia, che non si ferma agli aggiornamenti medici di 20 anni fa) che si ha spesso solo presso la sanità privata. Ringrazio la dott. ssa Laura Suzzi per la professionalità con la quale mi ha accolto.Una pecca per l'intera struttura: le indicazioni per raggiungere i vari reparti spesso non sono chiare e si perde diverso tempo per poter raggiungere quello giusto, in assenza a volte di cartelli adeguati. Le vie d'accesso ai vari reparti dovrebbero essere comprensibili in maniera più immediata e meglio segnalate.	Ostetricia e ginecologia	10

11/01/2024 07:37	questa volta sono entrata con paure e ansie ,visto la precedente esperienza ,invece la dottoressa che mi ha visitato molto materna e comprensiva ,mi ha messa a mio agio ha capito il mio disagio e mi ha coccolato ,e con molta delicatezza, ha eseguito la visita grazie davvero.	Ostetricia e ginecologia	10
11/01/2024 07:36	grazie di cuore al dottor Ignazio Senis e tutti i membri del reparto di radiologia pediatrica, hanno trattato noi ed il mio bambino di 2 anni in modo esemplare, con empatia e comprensione, sono delle persone di gran cuore e tantissima umanità ☺ Grazie!	Radiologia	10
11/01/2024 07:16	non si possono urlare dati e motivi della visita nella sala d'attesa, non si dovrebbe essere prenotati con la metà delle prescrizioni dal reparto di oncologia e con orario e impegnativa sbagliati, ho perso 3 ore cercando di risolvere DA SOLA perché nessuno alzava una cornetta sentendo il reparto interessato, e dopo due ore di ritardo mi fanno entrare e mi sento anche dire " e questa si è persa? perché se era alle 14 è entrata ora?" vergognatevi	Radiologia	0
11/01/2024 07:31	Grazie infinite allo specialista.	Reumatologia	10
11/01/2024 07:36	Migliorare i tempi di attesa	Reumatologia	9
11/01/2024 07:38	Ringrazio tutto il personale per la professionalità, cortesia e gentilezza.	Odontostomatologia	10
11/01/2024 06:49	Ringrazio per aver preso in carico il mio problema	Centro psoriasi	10
11/01/2024 06:57	Grazie.	Centro cefalee	10
11/01/2024 06:02	Vi ringrazio in quanto nei reparti in cui vengo seguito, sono curato bene,purtroppo curando da tanti anni mi sono reso conto,che da parte del personale non esiste la parola EMPATIA E PROFESSIONALITÀ. DISTINTI SALUTIALESSANDRO STERI	Altra specialità	5
11/01/2024 06:03	grazie	Altra specialità	8
11/01/2024 06:41	Va tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 06:01	Grazie per la vostra professionalità e cortesia!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 06:02	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
11/01/2024 06:42	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 06:00	Grazie per la professionalità con cui vi siete presi cura di me.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 06:45	il servizio di per sé, più che buono, potrebbe essere migliorato potenziando i pc che risultano un po' lenti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
11/01/2024 06:11	grazie	Diabetologia	8
11/01/2024 06:51	Grazie mille di tutto	Diabetologia	10
11/01/2024 06:41	ringrazio il Prof. Zorcolo, persona e dottore molto gentile e disponibile	Chirurgia colonproctologica	10
11/01/2024 06:02	Grazie mille	Chirurgia colonproctologica	10
11/01/2024 06:00	Pagamento ticket troppo lento	Farmacologia clinica	10

11/01/2024 06:00	grazie	Endocrinologia	8
11/01/2024 06:58	vorrei avere la possibilità di prenotare per telefono, per non fare 45 km per andare e 45 km per tornare. Tutto l'altro ok.	Endocrinologia	10
11/01/2024 06:05	Ringrazio la Dr.ssa Pigliaru e il suo staff per la grande professionalità, gentilezza e attenzione verso il paziente.	Endocrinologia	10
11/01/2024 06:17	sono abbastanza soddisfatto	Endocrinologia	10
11/01/2024 06:23	professionalità, gentilezza e chiarezza	Emostasi e trombosi	10
11/01/2024 06:12	ringrazio il personale medico e paramedico. considerare l'ImPoclinico in centro di eccellenza e in particolare modo dott. Dessena sia per la sua grande professionalità e dedizione a ciò che fa, ma soprattutto per la sua grande bontà d'animo. grazie	Chirurgia senologica	10
11/01/2024 06:06	Grazie per l'accoglienza, era la mia prima visita e sono stata accolta con gentilezza e sensibilità	Allergologia e immunologia clinica	10
11/01/2024 06:54	grazie per quello che avete fatto	Chirurgia generale polispecialistica	10
11/01/2024 06:41	Appuntamenti e visite più celeri	Radiologia	9
11/01/2024 06:15	Sono pochi i parcheggi per disabili in prossimità dell'ingresso principale	Cardiologia	9
11/01/2024 06:07	Grazie	Reumatologia	10
11/01/2024 06:06	Ringrazio tutti per la gentilezza e professionalità	Reumatologia	10
11/01/2024 06:54	sono stata molto fortunata, quando ho chiamato per prenotare di era appena liberato un posto e sono stata visitata il giorno dopo. altrimenti avrei dovuto attendere 7 mesi	Dermatologia	9
10/01/2024 18:54	ringrazio per la gentilezza e la precisione del personale	Radiologia	10
10/01/2024 18:25	Il medico e l'equipe che lo ha affiancato durante la visita sono stati magnifici.	Cardiologia	7
10/01/2024 16:41	Grazie x la disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
10/01/2024 14:03	grazie perché siete sempre gentili e disponibili oltre che competenti.	Epatologia	10
10/01/2024 14:46	Occorrerebbe ridurre i tempi di attesa per una visita in caso di urgenza, in modo da avere la possibilità di essere assistiti senza dover aspettare 6 mesi tra un controllo e l'altro. Ringrazio i medici del reparto di Geriatria che hanno visitato mia madre per la gentilezza, la professionalità, la competenza e la chiarezza di informazioni date.	Geriatria	9
10/01/2024 13:05	Grazie!!!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
10/01/2024 12:39	sono rimasto molto soddisfatto di tutto il servizio partendo dall'app Filavia, allo sportello ticket e la sala prelievi. grazie x l'ottimo servizio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
10/01/2024 11:18	ringrazio il personale tutto compreso specializzando per la gentilezza e la professionalità	Gastroenterologia Blocco C	10
10/01/2024 09:43	tutti molto gentili	Ortopedia	10
10/01/2024 09:08	Una migliore informazione e segnaletica sulla dislocazione degli ambulatori. Ho ricevuto informazioni errate da una guardia all'ingresso.	Reumatologia	10

10/01/2024 09:12	ringrazio vivamente tutto il personale sempre scrupolosi, gentili e disponibili.	Reumatologia	10
10/01/2024 08:05	ringrazio per la gentilezza di tutto il personale	Epatologia	10
10/01/2024 08:22	mi piacerebbe ci fossero delle indicazioni più chiare per raggiungere l'ambulatorio della Dott.Neroni.Sono arrivata lì da Mogoro quindi avevo subito bisogno del bagno,l'ho trovato affianco allo studio della dottoressa con una puzza incredibile che oltrepassava la mascherina,mi sono recata lì il 4 gennaio e dalla scheda delle pulizie dietro la porta ho notato che non lo pulivano dal 28 dicembre,inoltre non guasterebbe una rinfrescata ai giochi che ci sono in sala d'attesa,sembra più una discarica,c'era pure una seggiolina sfondata.Per il resto tutto ok,Dott.super gentile ,puntuale e professionale.	Cardiologia pediatrica	9
10/01/2024 08:47	tempestività nell appuntamento e puntualità tra un paziente e l altro, professionalità	Reumatologia	8
10/01/2024 07:49	Grazie.	Chirurgia plastica e microchirurgia	8
10/01/2024 07:06	Struttura ordinata, seppur piena di pazienti comoda, pulita e visita in orario. Punto di forza il punto tiket e prenotazione interno alla struttura (blocco Q) nel quale è veramente comodo procedere a prendere appuntamento per la prossima visita con la signora esemplare nel spiegare le cose, nel rapporto con i pazienti e nel cercare di risolvere i problemi che si possono verificare. Davvero un'esperienza unica grazie alla sua capacità e gentilezza.	Epatologia	10
10/01/2024 07:27	è quasi impossibile trovare il numero a cui chiamare e ottenere risposta per un appuntamento. Il sito deve fornire indicazioni chiare e deve essere possibile prenotare online, non telefonicamente	Ostetricia e ginecologia	7
10/01/2024 07:22	sempre al top! Grazie per la cortesia e la professionalità	Ostetricia e ginecologia	10
10/01/2024 07:04	grazie	Gastroenterologia Blocco C	10
10/01/2024 07:43	grazie a tutti per la gentilezza dimostrata	Gastroenterologia Blocco C	10
10/01/2024 07:46	Ringrazio la Dott.ssa Mugheddu e il suo staff per la professionalità .	Dermatologia	8
10/01/2024 07:38	l'unico problema è che non si capisce bene dove si deve passare, rimane un po' tutto nascosto e quindi non facilmente visibile	Dermatologia	10
10/01/2024 07:31	visita molto scrupolosa	Dermatologia	10
10/01/2024 06:25	dottoressa molto competente e chiara nell'esposizione dell'anamnesi effettuata.	Centro del sonno	10
10/01/2024 06:26	il compoiuter non ha letto il dischetto il cd	Centro cefalee	10
10/01/2024 06:26	complimenti particolari aoi medici dell' ambulatorio di oncologia medica	Altra specialità	10
10/01/2024 06:49	più attenzione ai servizi igenici, nel bagno che ho utilizzato lo sciacquone non funzionava e nemmeno ol dispositivo per asciugare le mani	Altra specialità	10
10/01/2024 06:26	migliorare indubbiamente cassata ticket. sistemi lenti e alcuni operatori lamentano la lentezza davanti ai pazienti spazientendosi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
10/01/2024 06:43	grazie della disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

10/01/2024 06:51	Migliorare i tempi prenotazione - appuntamento e potenziare il pronto soccorso	Otorinolaringoiatria	6
10/01/2024 06:58	ringrazio tutti	Chirurgia plastica e microchirurgia	9
10/01/2024 06:25	Maggior attenzione alla fragilità di chi, per qualunque motivo, paziente o familiare, viene a contatto con la struttura. Grazie, comunque!	Neurologia	6
10/01/2024 06:29	purtroppo l'empatia non la si può insegnare ma dovrebbe essere caratteristica naturale di chi fa questo lavoro. invece il pz è trattato come un numero ed anche in maniera frettolosa. ho eseguito una isteroscopia ma per le patologie che ho non mi è stata fatta nemmeno una sedazione. quindi ho sentito estremo dolore non solo da farmi piangere ma da non permettere il proseguo della procedura (fatta perciò in modo frettoloso) ma ancora adesso ho dubbi sulla diagnosi che il medico mi ha rilasciato. per me è stata l'esperienza più brutta di tutta la mia vita.	Ostetricia e ginecologia	0
10/01/2024 06:36	Grazie per la disponibilità e la gentilezza	Ortopedia	10
10/01/2024 06:25	Dopo esser stato presso i vs ambulatori di radiologia ho prenotato una risonanza per mio zio che ringrazia per la gentilezza e la professionalità del dott. Micheletti e l'assistenza di tutto il personale tecnico e infermieristico	Radiologia	10
10/01/2024 06:28	ho dato la prenotazione con CUP WEB con facilità ma, al momento della presentazione mi hanno chiesto il cartaceo! mi olpare così strano che ancora oggi non si potesse fare la lettura ottica: per fortuna il personale ha capito la mia difficoltà e hanno provveduto con cortesia e professionalità. l'altra cosa che non capisco è che fornite i risultati su disco magnetico quando oggi, raramente l'utente è dotato di lettore: sarebbe bene fornirli on web o, sul fascicolo sanitario che, non mi risulta abbia il promemoria.	Radiologia	10
10/01/2024 06:27	Dottoressa gentilissima e professionale.	Cardiologia	10
10/01/2024 06:28	grazie	Oculistica	9
10/01/2024 06:44	ci dovrebbe essere più comunicazione fra gli uffici ticket e reparto. comunque personale gentile che è riuscito a risolvere il disagio.	Oculistica	10
09/01/2024 19:25	Grazie	Otorinolaringoiatria	9
09/01/2024 19:09	Mettete la posizione dei vari reparti su applicazioni di ricerca stradali e online	Reumatologia	10
09/01/2024 18:19	grazie a tutti del vostro impegno.	Radiologia	10
09/01/2024 18:56	Ringrazio tutto il personale del reparto di oculistica del San Giovanni di Dio, e suggerisco di apporre una targa all'ingresso del reparto con la scritta OCULISTICA, visto che non c'è nessuna indicazione.	Oculistica	9
09/01/2024 16:51	Grazie.	Centro del sonno	9
09/01/2024 16:57	Grazie il personale gentile, preparato e professionale!	Epatologia	10
09/01/2024 16:21	difficoltà a reperire il parcheggio.	Ortopedia	8
09/01/2024 15:00	avevo l'appuntamento alle 9:50 e sono entrata a fare l'ecografia dopo le 12:00. Sono all'ottavo mese di gravidanza! Non penso ci sia altro da aggiungere.	Ostetricia e ginecologia	7

09/01/2024 15:24	Ringrazio sempre per aver avuto la fortuna di trovare dei medici, degli specializzandi e degli infermieri molto preparati, gentili e disponibili. Anche l'organizzazione del reparto è ottima. È un reparto che funziona benissimo.	Gastroenterologia Blocco C	10
09/01/2024 13:35	grazie	Epatologia	9
09/01/2024 12:56	grazie per la deliziosa accoglienza e il professionale intervento	Neurologia	10
09/01/2024 12:19	Grazie per la gentilezza e la chiarezza	Allergologia e immunologia clinica	10
09/01/2024 09:55	vi ringrazio della professionalità medica, anche personale infermieristico molto cordiale	Dermatologia	10
09/01/2024 07:28	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
09/01/2024 07:27	buongiorno ...per un prelievo x una clozapinemia su un paziente problematico ,che arriva da lontano e che non ha fatto colazione dovrebbe essere tutto un po' più veloce...visto che non c'è grande fila..grazie	Farmacologia clinica	8
09/01/2024 06:07	grazie	Cardiologia	10
09/01/2024 06:33	Grazie per il lavoro che fate.	Oculistica	10
09/01/2024 06:05	ringrazio tutti i medici per la loro disponibilità e la loro gentilezza..	Gastroenterologia Blocco C	10
08/01/2024 22:08	Mi reco puntualmente al policlinico in quanto sono in cura per il PT e reclamo l'operato degli infermieri addetti al prelievo. Non si degnano nemmeno di rispondere al saluto quando arrivo e puntualmente si lamentano per qualcosa. Pessimi.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	5
08/01/2024 17:01	Per diminuire gli accessi nella struttura, sarebbe opportuno avere la possibilità di accedere direttamente alla farmacia. Semplicemente tramite QR scaricato dopo la prenotazione	Farmacia	10
07/01/2024 22:40	il medico e' stato molto professionale e competente. Gli assistenti molto gentili e rassicuranti	Oculistica	9
07/01/2024 01:03	la pneumologia del binaghi è un labitinto . aspettare d'inverno fuori al freddo fino all'orario di apertura delle 8 è da pazzi . il fatto che venga dato ,per la spirometria, a piu persone lo stesso orario per poi dover invece essere visitati in ordine di arrivo non è corretto ! fissate un orario reale al CUP .	Altra specialità	5
06/01/2024 10:31	spogliatoio troppo piccolo	Radiologia	8
06/01/2024 08:18	Segnalo l'arroganza e la maleducazione della guardia giurata (una donna) presente all'accesso. Ha preteso che mettessimo la mascherina quando lei stessa e il suo collega ne erano sprovvisti. Poi ci ha liquidato con la frase "adesso questi hanno proprio rotto e basta..." L'accettazione e il personale medico della radiologia è stato invece professionale e cortese.	Radiologia	5
05/01/2024 19:49	grazie a tutto il personale del reparto di ostetricia, in 15 giorni di ricovero mi sono sentita accolta e comfortata..Da migliorare l'aspetto riguardante i bagni, molto vecchi e scomodi per chi è in dolce attesa o ha appena partorito.	Ostetricia e ginecologia	8
05/01/2024 18:16	Ringrazio l'infermiera che ha effettuato il prelievo per la professionalità e la delicatezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

05/01/2024 17:18	possibilità di pagamento ticket online per visite specialistiche	Chirurgia generale polispecialistica	10
05/01/2024 16:09	grazie per tutto ciò che fate	Radiologia	10
05/01/2024 15:59	Con l'applicazione fila via, mi sono trovato sempre bene, gentili e molto bravi. va bene così, grazie.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/01/2024 15:58	Ringrazio lo staff di chirurgia plastica per la gentilezza e disponibilità.	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
05/01/2024 15:07	Ringrazio lo staff del reparto di reumatologia per il supporto specialistico e per l'accoglienza.	Reumatologia	9
05/01/2024 14:44	o avuto tre gioielli da voi e lo consiglieri a tutti mi sono sentita a casa mia	Ostetricia e ginecologia	10
05/01/2024 14:56	purtroppo il momento non è facile per il sistema sanitario ma sarebbe bello avere sul momento nei casi importanti, dei macchinari per degli accertamenti.	Reumatologia	9
05/01/2024 14:40	grazie per la gentilezza della Dr.ssa Conti e la sua assistente, come pure la gentilezza dei Signori infermieri all' accesso e accettazione	Dermatologia	10
05/01/2024 13:33	un buon servizio, da migliorare solo il confort in attesa con qualche sedia.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/01/2024 10:51	Grazie al personale, gentilissimo ed efficiente.Piuttosto chi si reca in visita dovrebbe tenere un comportamento più rispettoso nei confronti degli altri pazienti.Ovvero schiamazzi, telefonate fuori luogo etc.Naturalmente non è colpa del personale molto impegnato.Grazie.	Epatologia	10
05/01/2024 08:39	solo la consegna del referto preferirei l'avrebbe consegnata il medico così avrei capito meglio il problema grazie .Comunque o trovato la gentilezza e la professionalità eccellente insomma tutto di nuovo grazie	Altra specialità	10
05/01/2024 08:19	eliminare la prenotazione dell' appuntamento per l' ambulatorio di analisi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
05/01/2024 08:31	un ringraziamento particolare al professor Davide Fininu, medico eccellente!	Allergologia e immunologia clinica	10
05/01/2024 08:12	Ho dato un'ecografia al Binaghi e ho trovato personale gentile e disponibile. Certo, sono consapevole che la mia prenotazione con quasi immediata visita, e' stato un caso fortuito e che spesso le richieste degli utenti hanno tempi biblici, pertanto ritengo sia un problema politico, ovvero soppiantare la sanità pubblica con quella privata e questo non va assolutamente bene.	Radiologia	10
05/01/2024 08:30	ringrazio sempre e comunque,perché avere a disposizione una sanità per tutti è un privilegio...per il resto, si può sempre migliorare dando servizi sempre più efficienti.	Reumatologia	8
05/01/2024 07:12	personale gentile ma con problemi al computer e ho aspettato un'ora prima di essere chiamata	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/01/2024 07:22	grazie per la vostra disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
05/01/2024 07:33	operatori sanitari preparati e gentili. l'attesa è troppo lunga	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
05/01/2024 07:00	personale gentile e attento con i pazienti	Neurologia	10

05/01/2024 07:29	rispettare gli appuntamenti	Chirurgia colonproctologica	7
05/01/2024 07:20	grazie	Farmacia	8
05/01/2024 06:38	migliorare i tempi di attesa ,1 ora e 30 minuti per i pagare tiket e effettuare un prelievo ematico e troppo..grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/01/2024 06:10	le poche volte che ho avuto bisogno mi sono sempre trovata a mio agio, ho trovato sempre personale gentilissimo grazie	Cardiologia pediatrica	9
05/01/2024 06:13	Grazie per l'attenzione e disponibilita'	Allergologia e immunologia clinica	10
05/01/2024 06:09	grazie perché siete stati molto veloci ed efficaci	Radiologia	10
05/01/2024 06:52	grazie siete stati molto professionali!!	Radiologia	10
05/01/2024 05:51	Determinate modalità di accesso per esami e visite potrebbero essere specificate con brevi istruzioni affisse in prossimità degli ambulatori/ sale di attesa , al fine di snellire il lavoro del personale sanitario e rendere partecipi e collaboranti i pazienti a seguire le modalità indicate, supportate altresì da strumenti che ne agevolino la fluidità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
05/01/2024 05:54	Il mio suggerimento non riguarda il personale del policlinico che è sempre tanto gentile ed efficiente, ma l'organizzazione del laboratorio analisi: i miei referti sarebbero dovuti essere pubblicati nel portale il 27 dicembre, ma non erano presenti. Ho aspettato qualche giorno controllando spesso ma non sono mai stati caricati. Ho quindi provato a chiamare il laboratorio e l'ufficio referti per 2 mattine di fila dalle 9 alle 13,30 ma non ho mai ricevuto risposta. Pertanto stufa di questa situazione, mi sono dovuta recare di mia iniziativa all'ufficio referti per chiedere informazioni sulla mia pratica. È emerso che i referti non sono stati pubblicati perché avrei dovuto pagare una integrazione di pochi euro per le analisi. In tal caso sarebbe bastata una semplice telefonata al mio numero per informarmi, invece ho atteso inutilmente una settimana prima di avere una risposta. Sarebbe opportuno che i pazienti venissero contattati dall'ospedale in questi casi. Grazie e buon lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
04/01/2024 18:42	dopo una lunga attesa di ben 3 ore sono stata chiamata dell'assistente del dott.Giacomo Garau... se così possiamo chiamare un gran cafone maleducato, mi ha trattato come una bestia .. vorrei sapere se al mio posto ci fosse stata la madre se l'avesse trattata così come ha fatto con me... non meriti il posto da medico, devi andare a raccogliere patate ...	Oculistica	0
04/01/2024 17:14	tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 17:44	Grazie, lo specialista sempre disponibile	Otorinolaringoiatria	10
04/01/2024 17:13	grazie di tutto	Emergenze ostetrico ginecologiche	10
04/01/2024 16:53	mi sono recato per un appuntamento per un tampone nasale mi è stato detto lo facciamo subito e con grande stupore mi sono sottoposto all'esame grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8

04/01/2024 16:36	Sono in generale estremamente soddisfatta dell'esperienza nell'ambulatorio di dermatologia. Sono stati tutti gentili e disponibili con me. L'unico aspetto che mi ha causato disagio è stato forse la difficoltà a creare un rapporto con il personale medico: la medica e le specializzande che mi hanno visitato erano molto concentrate sulla discussione della diagnosi differenziale, e ho sentito che la costruzione del rapporto con me non era una priorità. Questo mi è dispiaciuto perché credo che il rapporto medico-paziente necessiti della stessa attenzione e cura che si riserva alla didattica, alla formazione e alla preparazione del personale medico. Ringrazio comunque tutto il reparto per il lavoro che ha svolto.	Dermatologia	8
04/01/2024 14:04	ringrazio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 10:23	grazie bravi medici	Chirurgia plastica e microchirurgia	10
04/01/2024 09:28	niente da segnalare	Altra specialità	10
04/01/2024 09:05	molto gentili e tanto cordiali ci rivedremo sicuramente	Farmacologia clinica	8
04/01/2024 09:25	Grazie per la professionalità dimostrata.	Epatologia	9
04/01/2024 09:36	grazie tutti molto gentili e disponibili	Epatologia	10
04/01/2024 09:00	Buon lavoro.	Allergologia e immunologia clinica	8
04/01/2024 09:07	non trovo giuste le attese così lunghe, soprattutto in una visita a pagamento, con tanti pazienti prenotati per lo stesso orario. Io che arrivavo da Oristano ho rischiato di perdere l'ultimo treno disponibile alle 20:34 e sono arrivata a casa alle dieci di sera. Non lo trovo rispettoso. Ma ringrazio la fottoressa Mattulli per la cortesia e professionalità	Reumatologia	4
04/01/2024 08:31	ringrazio la dottoressa casaglia per il tempo dedicatomi. È per la sua professionalità	Centro del sonno	10
04/01/2024 08:45	Grazie al Personale addetto ai vaccini covid. Siamo stati accolti ed accompagnati con grande professionalità e cortesia, senza nessuna attesa.	Altra specialità	10
04/01/2024 08:39	grazie a tutti per la gentilezza e la professionalità	Altra specialità	10
04/01/2024 08:40	Gentilissimi. Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 08:02	ringrazio per la professionalità	Ortopedia	10
04/01/2024 08:30	più parcheggi interni	Reumatologia	10
04/01/2024 08:01	prego	Chirurgia d'Urgenza	10
04/01/2024 08:18	ringrazio veramente tutti per la disponibilità e la gentilezza. grazie ancora	Chirurgia d'Urgenza	9
04/01/2024 07:07	Aggiustare il display dell'ufficio ticket	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 07:11	Grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 07:27	tabellone chiamata numeri ieri guasto, impiegati ticket costretti a chiamare a voce con difficoltà x chi deve tendere l'udito, computers lenti nel caricare i dati allungando i tempi di attesa degli utenti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10

04/01/2024 07:53	l'accesso alla sala prelievi era regolato tramite lo schermo. Adesso, invece, si è tornati a un sistema per cui occorre attendere che un addetto ritiri il foglio rilasciato dal checkin e poi occorre attendere ancora di essere chiamati. Così si ha una sensazione di precarietà e di approssimazione.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
04/01/2024 07:15	tutto ok continuate così!	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 07:57	continuate così	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 07:52	Cercare di fare sempre meglio....	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
04/01/2024 07:37	troppa attesa per fare le visite, consiglio di organizzarsi meglio	Emergenze ostetrico ginecologiche	6
04/01/2024 07:05	la dottoressa Pusceddu è stata gentilissima e professionale	Ortopedia	10
04/01/2024 07:46	grazie per la disponibilità e la cortesia dimostrata e soprattutto per la professionalità dello specialista che mi ha visitato	Ortopedia	10
04/01/2024 07:38	grazie per la gentilezza e la professionalità	Allergologia e immunologia clinica	10
04/01/2024 07:55	Tempo di attesa lunghi	Radiologia	10
04/01/2024 06:12	migliorare le indicazioni	Altra specialità	10
04/01/2024 06:57	confrontando le precedenti esperienze ho riscontrato un notevole miglioramento grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
04/01/2024 06:36	devo segnalare la mancanza di un medico che possa rilasciare un certificato per assenza dal lavoro. il medico arriva dalle 8:30 in poi, per chi fa il prelievo alle 7:00 è un problema. nonostante l'ottimo servizio, la prossima volta dovro prenotare presso un'altra struttura. dovendo fare esami trimestrali, non posso accumulare tutte queste assenze ingiustificate dal lavoro	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
04/01/2024 06:36	In otorinolaringoiatria ho sempre trovato medici eccellenti, uno in particolare che mi segue da anni con grande competenza e attenzione alla persona.	Otorinolaringoiatria	10
04/01/2024 06:11	Più personale sarebbe la ciliagina sulla torta	Neurologia	9
04/01/2024 06:52	Grazie mille per tutto	Endocrinologia	10
04/01/2024 06:20	Un ringraziamento alla Dottoressa Giulia Costanzo per la sua professionalità.	Allergologia e immunologia clinica	10
04/01/2024 06:44	Il medico è stato molto esaustivo nel prospetto dell'intervento e mi ha trasmesso molta serenità. Grazie.	Chirurgia generale polispecialistica	10
04/01/2024 06:22	ringrazio i medici x la gentilezza e la precisione durante la visita	Radiologia	10
04/01/2024 06:22	Ieri ho fatto la risonanza magnetica, ho trovato il personale preparato e soprattutto gentilissimo. Li ringrazio di cuore.	Radiologia	10
04/01/2024 06:10	Ottima struttura	Dermatologia	10
03/01/2024 18:20	grazie per tutto ..accoglienti ..veloci ..visita gradevole ..spiegazione eloquente	Otorinolaringoiatria	10
03/01/2024 18:56	buon lavoro	Dermatologia	9

03/01/2024 17:51	solo che tutti i sanitari pensino ai pazienti come fossero loro amici o parenti, la neurologa che mi ha visitato e stata bravissima	Neurologia	9
03/01/2024 17:01	Ridurre i tempi di attesa negli ambulatori, medici sempre in ritardo. Non si rispettano gli orari degli appuntamenti.	Epatologia	5
03/01/2024 16:00	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 16:58	grazie alla dottoressa Muroni	Neurologia	9
03/01/2024 16:10	grazie	Oculistica	8
03/01/2024 15:02	Ho fatto una Pet, e mi sono trovato benissimo sia con i medivi e personale gentilissimi.Lunica segnalazione che non sono stato chiamato in orario.Il resto e tutto benissimoGrazie	Altra specialità	10
03/01/2024 15:39	Per un prelievo prenotato alle 8.30 ho finito alle 11. Il numero prenotato non è stato chiamato (io sono arrivata 5 minuti prima dell'orario previsto). Suggerirei quindi di indicare nella prenotazione se e quanto arrivare eventualmente in anticipo e fornire indicazioni sulla numerazione, che non è progressiv. In questo modo è più facile per tutti gli utenti, anche per i non assidui frequentatori, di potersi meglio orientare, altrimenti si aspetta ad oltranza senza poter usufruire al meglio dei servizi che, con una prenotazione, dovrebbero svolgersi nell'arco di una mezz'ora. Peraltro il personale è gentile e a disposizione, quindi con qualche accorgimento in più in termini di informazione e chiarezza il servizio diventerebbe eccellente.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
03/01/2024 15:06	tutto ok	Reumatologia	10
03/01/2024 14:12	pero' non fatemi una richiesta di valutazione ogni volta che vado nel centro prelievi del San Giovanni. Grazie. Patrizia Pili	Altra specialità	10
03/01/2024 12:48	grazie	Allergologia e immunologia clinica	10
03/01/2024 11:00	gentilezza e compressione del paziente	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 11:01	gentilissimi tutti	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9
03/01/2024 11:15	in laboratorio analisi piu gentilezza	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
03/01/2024 11:09	forse sarebbe il caso di avere il numero di prenotazione per sapere chi c'è prima ed evitare clientelismi	Ostetricia e ginecologia	6
03/01/2024 10:44	molto disponibili	Epatologia	9
03/01/2024 09:37	ringrazio per la disponibilità e la cortesia del personale tutto	Centro cefalee	10
03/01/2024 09:34	grazie	Altra specialità	8
03/01/2024 09:25	la persona che mi ha chiamato per darmi l'appuntamento, da dimenticare veramente, 1 accensore non funzionale alle 8:30 del mattino e l'altro spento ho dovuto scendere con un piede fraturato alle scale, fare avanti in dietro per fare accetazione, ticket, radiografia e visita...se sei sano ok ma nellqmia condizione un incubo, fate in modo di fare i procedimenti meno complicate per i pazienti...pronto soccorso aiuto 5 ore con dolore inmenso in sala di attesa	Ortopedia	8

03/01/2024 08:06	grazie	Centro cefalee	9
03/01/2024 08:35	siete molto efficienti e gentili grazie	Diabetologia	10
03/01/2024 08:26	ogni volta è un caos per le impegnative sbagliate, magari l'impiegata ti manda all'altra blocco per la correzione e devi aspettare magari doppiamente e al ticket in ginecologia c'è solo una persona e si allunga tantissimo l'attesa considerando che ci sono inoltre tante donne in gravidanza e si crea una fila kilomtrica .	Ostetricia e ginecologia	8
03/01/2024 07:20	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 07:16	Grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 07:40	sono rimasto stupito dalla rapidità e gentilezza io sono un portatore di handicap e raro trovare gentilezza e rapidità grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 07:31	grazie per tutto	Ostetricia e ginecologia	10
03/01/2024 07:28	Grazie mille per l'assistenza e la gentilezza	Dermatologia	10
03/01/2024 07:00	5/6 mesi di attesa per prenotazione e 90 minuti di attesa x essere visitato per poi sentirmi dire di rivolgermi ad un dermatologo privato perché la ASL non faceva l'intervento.	Dermatologia	0
03/01/2024 06:52	tempi di attesa troppo lunghi. Ho prenotato a dicembre 2022, e ho fatto la visita nel 2024	Centro del sonno	10
03/01/2024 06:48	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	7
03/01/2024 06:30	grazie	Chirurgia d'Urgenza	8
03/01/2024 05:57	dovrebbe essere più accogliente sia in attesa del ticket che i ambulatorio	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
03/01/2024 05:41	Non c'è comunicazione tra gli operatori preposti agli sportelli (accettazione piano terra) e gli operatori del laboratorio analisi. Mi è stato comunicato di attendere in sala d'attesa prelievi e sarei stato chiamato con il numero dell'accettazione. Atteso 30 minuti ma nessuna chiamata.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
03/01/2024 05:52	Grazie	Oculistica	10
03/01/2024 05:49	Personale disponibile e gentile.	Odontostomatologia	9
02/01/2024 19:14	grazie , alla prossima	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 17:50	il personale è gentilissimo ,la dottoressa mi ha subito messa a mio agio spiegando il percorso da seguire e tranquillizzando la mia ansia ,bravissima	Diabetologia	10
02/01/2024 16:20	Tanti auguri di buon anno ciao!!.	Altra specialità	8
02/01/2024 16:31	essere gentili e non far aspettare tanto tempo i pazienti	Ostetricia e ginecologia	7
02/01/2024 16:47	Sarebbe utile avere la possibilità di incontrare il proprio medico di fiducia, almeno 2 volte l'anno.	Allergologia e immunologia clinica	8
02/01/2024 16:07	essere un po più puntuali nelle visite,io sono stata presa 3 ore in ritardo cordiali saluti	Radiologia	9

02/01/2024 15:05	ringrazio tutti per l'accoglienza la puntualità ma soprattutto il medico per essere stato gentile, molto semplice e chiaro nel dirmi a cosa erano dovuti i miei dolori .	Centro cefalee	8
02/01/2024 15:34	con la procedura attuale prelievi su appuntamento, si è sveltita moltissimo il procedimento. ottima l'app filavia cgd consente di prenotare, ed eventualmente modificare,l'appuntamento senza perdere tempo sl telefono. soddisfatta	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 13:23	Gentilezza e disponibilità....tanta professionalità....io vado da tantissimi anni....ne sono estusiasta e ho indirizzato tanta gente da voi... grazie mille	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 10:21	x me funziona tutto bene	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 09:08	Grazie di tutto.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 09:50	Soddisfatta, grazie	Epatologia	9
02/01/2024 09:39	Ringrazio la Dottoressa Barca,che è un Medico eccezionale , e tutto il personale dell'allergologia tutti gentilissimi e preparati .	Allergologia e immunologia clinica	10
02/01/2024 08:13	grazie per tutto	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 08:08	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
02/01/2024 08:22	nn accavallare gli orari degli appuntamenti perché 2 ore e mezza di attesa nonostante si abbia un appuntamento è davvero troppo .. fa venire il mal di stomaco	Ostetricia e ginecologia	6
02/01/2024 08:21	nessun suggerimento, siamo stati richiamati per anticipare la visita. arrivati li, non c e' stato nessun tempo di attesa esperienza positiva	Chirurgia generale polispecialistica	10
02/01/2024 08:58	è necessario aumentare i turni delle visite di chirurgia generale ai pazienti esterni	Chirurgia generale polispecialistica	8
02/01/2024 08:35	ringrazio Dott.Micheletti per la precisione, la puntualita e gli accorgimenti nei miei confronti. grazie anche al personale tecnico e infermieristico per la gentilezza.	Radiologia	10
02/01/2024 08:48	Sette mesi di attesa per una visita dermatologica di 10 minuti, mi sembrano un po' tanti. Grazie, saluti	Dermatologia	10
02/01/2024 07:29	Grazie al personale: cortesia e professionalità sono i punti di forza che mi hanno consentito di superare l' ansia e la paura relativa alla mia problematica.	Centro del sonno	9
02/01/2024 07:52	Grazie soprattutto per la gentilezza	Altra specialità	10
02/01/2024 07:38	Ringrazio per tutto, seguita accuratamente	Altra specialità	9
02/01/2024 07:11	E' stata molto scortese l'infermiera che ha effettuato il prelievo, senza nessun minimo segno di empatia e capacita' di relazionarsi con gli altri. Era seccatissima per problemi suoi e con un carattere non adatto a svolgere il lavoro in una sala prelievi che ospita quotidianamente moltissimi pazienti.	Centro prelievi – Laboratorio analisi	6
02/01/2024 07:48	Organizzazione perfetta, nessun suggerimento	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 07:05	grazie	Centro prelievi – Laboratorio analisi	9

02/01/2024 07:59	Grazie per la professionalità e l'esperienza che mettete ogni giorno a disposizione dei vostri pazienti.	Chirurgia colonproctologica	10
02/01/2024 07:57	graxie per la gentilezza dell'infermiete al pronto socc. e all'ortopedico	Ortopedia	10
02/01/2024 07:57	Colonscopia e Gastroscoopia: Sono stato assistito da medici e paramedici in modo professionale e cortese. considerando l'andamento generale della medicina pubblica non credo si possa avere di più	Endoscopia digestiva operativa	10
02/01/2024 07:53	Dopo 30 anni di interventi e cortisone ho avuto accesso alle terapie monoclonali, a un farmaco antidolorifico che non contrasta con le mie allergie di cui ignoravo l'esistenza e credo anche almeno 4 medici di famiglia Ringraziare il Prof Firinu e staff sarebbe troppo poco, la mia vita è cambiata in meglio Complimenti anche per la prenotazione pagamento ticket tramite l'applicazione 10 e lode	Allergologia e immunologia clinica	10
02/01/2024 07:30	Ringrazio tutto lo staff del AOU POLICLINICO MONSERRATO	Allergologia e immunologia clinica	10
02/01/2024 07:47	quando si va a fare una visita di qualsiasi genere sia, non può un medico o radiologo fare una eco al volo e far riscrivere quello che ce nel referto precedente e nemmeno specificato bene, date più tempo a ciò che fate e fatelo voi e non i vostri sulbarterni o tirocinanti grazie	Chirurgia generale polispecialistica	4
02/01/2024 07:19	Grazie per la puntualità la professionalità e la gentilezza con cui sono stata accolta.	Chirurgia generale polispecialistica	10
02/01/2024 07:15	Nessuno	Cardiologia	9
02/01/2024 07:27	tanti auguri di buon anno	Gastroenterologia Blocco C	10
02/01/2024 07:00	riduzione dei tempi per la prenotazione	Dermatologia	10
02/01/2024 07:53	la mia esperienza e' stata positiva dalla prenotazione alla accettazione per poi arrivare ai dottori...tutto perfetto 5 stellr	Dermatologia	10
02/01/2024 07:29	troppo lunghi i tempi tra la prenotazione e la visita. manca il personale	Dermatologia	7
02/01/2024 07:52	Grazie e il lavoro che svolgete e x l'impiego e le cure che dedicate ai pazienti. buon lavoro.	Dermatologia	7
02/01/2024 06:48	Ringrazio la struttura per la professionalità che hanno dimostrato	Altra specialità	10
02/01/2024 06:41	Grazie per tutto quello che fate per noi	Centro prelievi – Laboratorio analisi	10
02/01/2024 06:56	ampia disponibilità	Centro prelievi – Laboratorio analisi	8
02/01/2024 06:48	grazie di tutto	Otorinolaringoiatria	10
02/01/2024 06:42	grazie per l'assistenza, devo fare una risonanza magnetica e non riesco, jn tempi brevi, a trovare posto neanche a pagamento	Chirurgia colonproctologica	7
02/01/2024 06:44	Grazie	Farmacologia clinica	10
02/01/2024 06:41	grazie siete molto gentili	Epatologia	10
02/01/2024 06:47	ringrazio la dottoressa Mattuli per la sua gentilezza disponibilità è professionalità.	Reumatologia	10
02/01/2024 06:58	cortesia e gentilezza e tanta professionalità di tutto il personale	Gastroenterologia Blocco C	10