



Report delle segnalazioni giunte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il semestre 2021

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2021, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **438** segnalazioni (-9% rispetto al primo semestre 2021 e -9% rispetto allo stesso periodo del 2020).

A queste, si aggiungono **1260** segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front-office), (-9% rispetto al primo semestre 2021 e -16% rispetto allo stesso periodo 2020) ed ulteriori **42** richieste di informazioni e/o segnalazioni varie a cui è stato dato un riscontro per iscritto.

Data Breach

Nel secondo semestre 2021 risultano notificati **2 data breach** correlati alle segnalazioni formalizzate.

Modalità di segnalazione

Nel periodo ricompreso tra luglio e dicembre 2021 le segnalazioni formalizzate presentate allo sportello sono state 12, mentre le restanti 426 sono pervenute tramite e-mail.

La maggior parte delle segnalazioni non formalizzate (in tutto 1045) è pervenuta tramite telefono.

Segnalazioni formalizzate

Le segnalazioni ricevute comprendono: encomi, richieste di informazioni e reclami.

Le **438 segnalazioni formalizzate** sono costituite da:

- 243 richieste di informazioni (- 14% rispetto al primo semestre 2021 - 21% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 130 reclami (-5% rispetto al primo semestre 2021 e - 13% allo stesso periodo dello scorso anno), di cui 4 contenenti anche un encomio;
- 61 encomi (- 6% rispetto al primo semestre 2021 e - 38% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 4 contenenti encomi relativi al personale e reclami per la mensa e/o il trasporto interno.

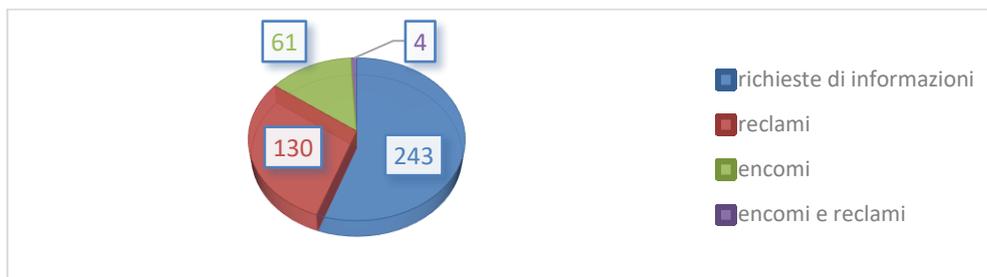


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Delle 438 partiche, 385 si sono concluse con un riscontro all'utente, mentre risultano:

- 28 pratiche (6%) chiuse senza integrazione istruttoria;
- 25 pratiche (6%) chiuse senza risposta (si è trattato di casi in cui le risposte sono state inviate direttamente dalle Strutture competenti oppure di segnalazioni ritratte o annullate dall'utente).

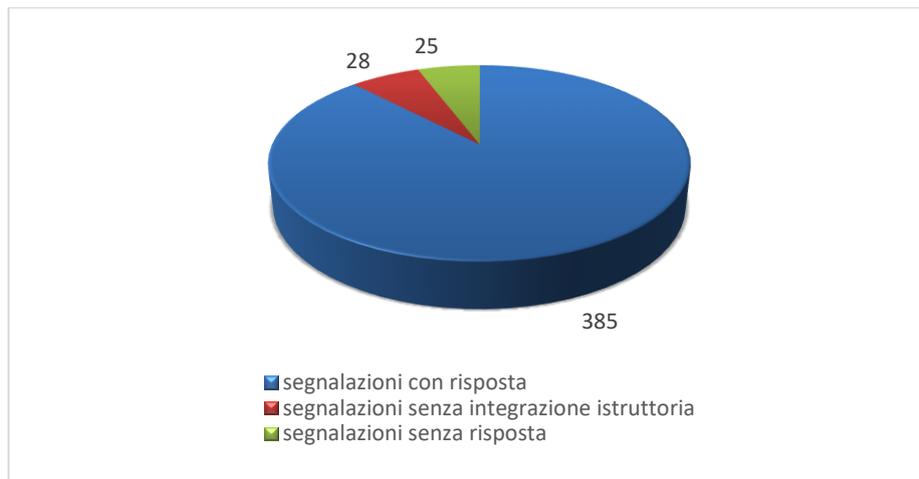


Figura 2: Iter conclusivo delle segnalazioni formalizzate

Segnalazioni non formalizzate

Negli ultimi sei mesi del 2021 sono giunte all'URP **1260** segnalazioni non formalizzate, ovvero al telefono e allo sportello front-office, caratterizzate da richieste di informazioni, numeri di telefono delle strutture e segnalazioni di disagi/disservizi.

Tipologia Segnalazioni	Quantitativo
Richieste di informazioni	842
Reclami	408
Encomi	10

Andamento mensile delle telefonate e sportello front-office

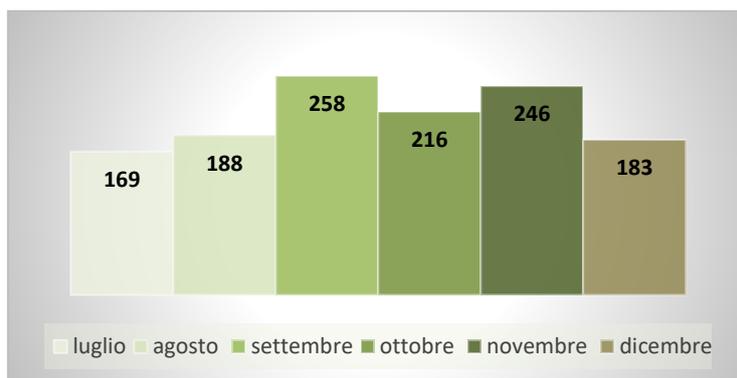


Figura 3: Segnalazioni non formalizzate mese per mese

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 408 reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, n° **100** sono relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

Richieste di rimborso *ticket*

Da qualche anno lo sportello URP ha anche l'incombenza di ricevere le richieste di rimborso *ticket*, raccogliendo tutta la documentazione necessaria e trasmettendola all'Ufficio Accettazione Amministrativa, per il seguito di competenza.

Nel secondo semestre 2021 l'URP ha ricevuto **86** richieste di rimborso *ticket* (-9% rispetto al primo semestre 2021 e -20% rispetto al secondo semestre 2020).

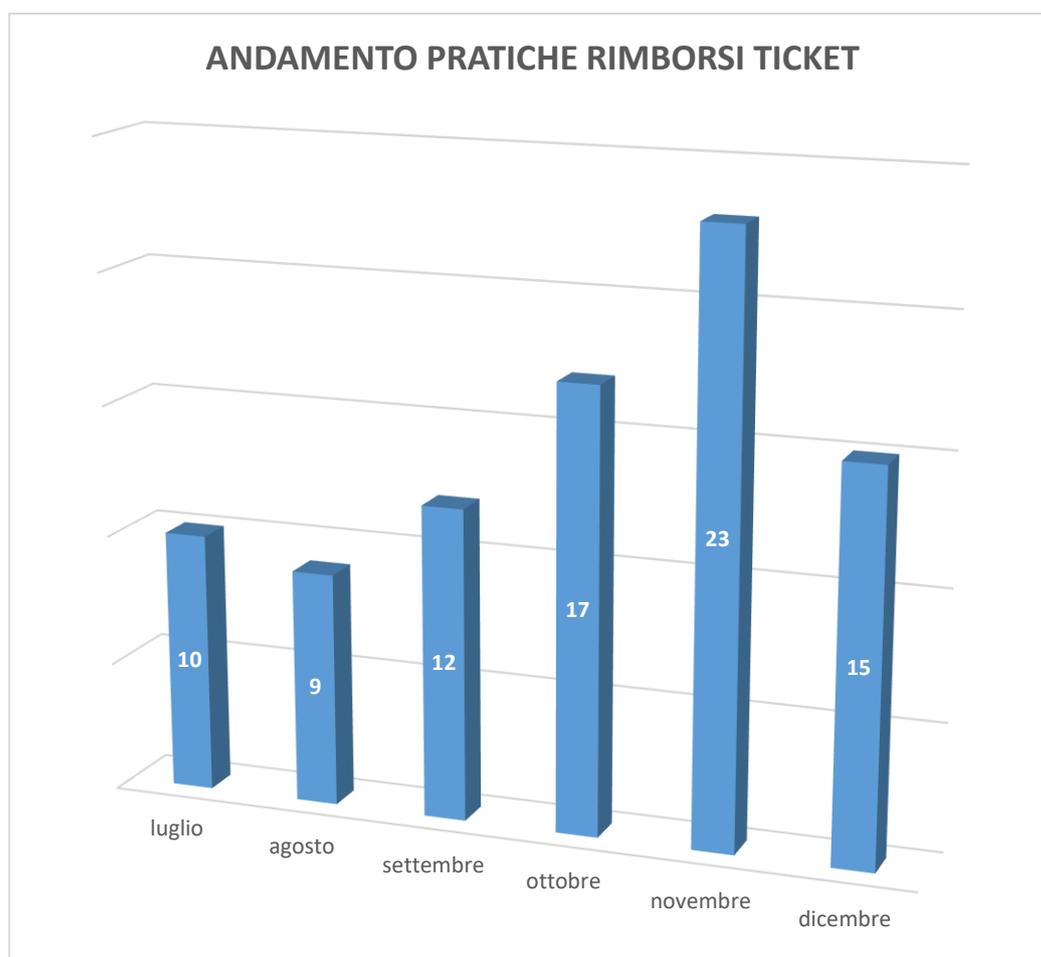


Figura 4: Andamento pratiche rimborsi ticket (II semestre 2021)