



Report delle segnalazioni giunte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

I semestre 2021

Nel corso del primo semestre dell'anno 2021, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **483** segnalazioni (+ 6% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e + 1% rispetto al secondo semestre 2020).

A queste si aggiungono **1387** segnalazioni non formalizzate (telefoniche e allo sportello front-office), (- 1% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e - 8% rispetto al secondo semestre 2020)

Data Breach

Nel primo semestre 2021 non risultano notificati *data breach* correlati sia alle segnalazioni formalizzate che alle segnalazioni non formalizzate.

Modalità di segnalazione

Nel periodo ricompreso tra gennaio e giugno 2021 le segnalazioni formalizzate presentate allo sportello sono state 12, mentre le restanti 471 sono pervenute tramite e-mail.

La maggior parte delle segnalazioni non formalizzate, 1135, è pervenuta tramite telefono.

Segnalazioni formalizzate

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

Le 483 **segnalazioni formalizzate** giunte all'URP nei primi sei mesi del 2021 sono costituite da:

- 282 richieste di informazioni (-8% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -9% rispetto al secondo semestre 2020);
- 140 reclami (+1% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -7% rispetto al secondo semestre 2020);
- 58 encomi (-48% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -69% rispetto al secondo semestre 2020);
- 3 pratiche miste, di cui 2 contenenti sia un encomio che un reclamo e 1 contenente un encomio e una richiesta di informazioni.

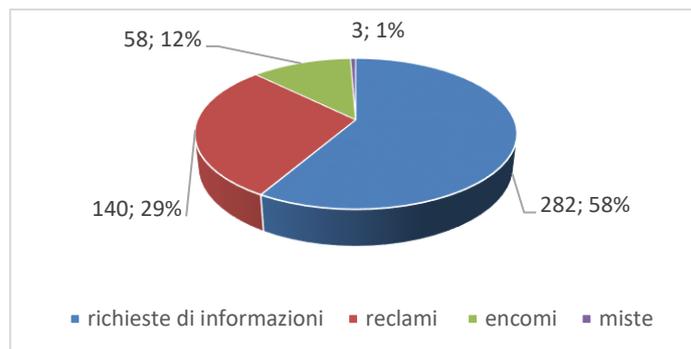


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Vale la pena ricordare che, a seguito della normativa in materia di *privacy*, l'iter istruttorio è divenuto più complesso e non tutte le segnalazioni si concludono con la risposta all'utente. Qualora, infatti, le segnalazioni vengano presentate in nome e per conto di un'altra persona, in carenza di idonea delega e/o laddove non pervengano le copie di documenti che consentano di accertare l'identità e la legittimazione ad avere informazioni, le medesime segnalazioni vengono archiviate senza dare un riscontro conclusivo.

Nel corso dei primi sei mesi del 2021 risultano:

- **61** pratiche (13%) chiuse senza integrazione istruttoria;
- **27** pratiche (5%) chiuse senza risposta; si trattava di casi in cui le risposte sono state inviate direttamente dalle Strutture competenti, di segnalazioni ritratte o annullate dall'utente.

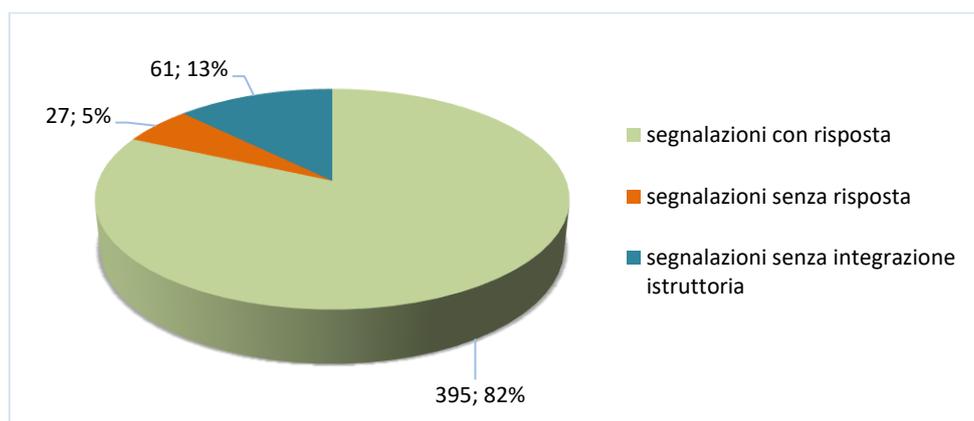


Figura 2: Iter conclusivo delle segnalazioni formalizzate

Analisi delle segnalazioni formalizzate

Una segnalazione può riguardare diversi ambiti. Per questa ragione i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute.

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
AFFARI GENERALI			
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	1	22	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR			1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - UFFICIO LEGALE		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI (SIA)		5	3
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI		3	
ALTRA AREA SANITARIA DMP	3	63	13
ALTRA AREA SANITARIA DMP SANIFICAZIONE	1		1
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI		12	4
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		4	
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	2	4	
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	3		1
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI			
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	1	1	
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' RAGIONERIA (ASPETTI ECONOMICI)		17	1
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		44	15
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP		8	4
ANATOMIA PATOLOGICA			
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	8	3	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE II - CARDIOPOLMONARE	1		
CARDIOCHIRURGIA		2	
CARDIOLOGIA	1	2	5
CHIRURGIA GENERALE I		1	
CHIRURGIA GENERALE II	1	5	2
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	1	1	3
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE			
CHIRURGIA PEDIATRICA			1
CHIRURGIA VASCOLARE	3	1	1

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
CURE PALLIATIVE BELGIOIOSO			
DERMATOLOGIA	2	5	2
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA			2
EMATOLOGIA - ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA			2
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	3	6	2
EMATOLOGIA TMO	1		
ENDOCRINOLOGIA			1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		2	1
FARMACOLOGIA CLINICA			1
IMMUNOLOGIA			
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	1		
MALATTIE INFETTIVE I (EX TROPICALI)	3	5	1
MEDICINA GENERALE I	2	4	6
MEDICINA GENERALE II		4	1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	1	1	
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	1	1	
NEFROLOGIA			
NEUROCHIRURGIA	1		2
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE		1	
NIDO	2		
OCULISTICA	1	5	6
ODONTOSTOMATOLOGIA		1	
ONCOLOGIA	1	2	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		4	4
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	19	7	8
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA			1
OTORINOLARINGOIATRIA	4	4	3
PATOLOGIA NEONATALE	3		
PEDIATRIA		3	2
PNEUMOLOGIA	5	6	3
PREVENZIONE E PROTEZIONE			3
PRONTO SOCCORSO		3	20
PROVVEDITORATO			
PSICHIATRIA		1	
RADIODIAGNOSTICA	2	1	1

UOC/UOSD/UOS	Encomio	Informazione	Reclamo
RADIOLOGIA		3	7
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA	1		
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA			
REUMATOLOGIA		6	2
RIABILITAZIONE DI MANTENIMENTO			1
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA			
SERVIZI GENERALI PORTINERIA			
SOLVENTI		7	3
STROKE UNIT	2	1	
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	1		
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE			1
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	1		
UROLOGIA	1	4	3
Totale	84	287	147
Totale complessivo		518	

Analisi dei codici delle segnalazioni formalizzate

Ambiti oggetto di segnalazione	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a			
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		12	18
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		19	2
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		13	4
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b		1	1
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c		2	
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			11
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	3b		1	1
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	3c			

Analisi segnalazioni URP

Primo Semestre 2021

6/15

Ambiti oggetto di segnalazione	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	4a			
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			2
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c	1		7
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a			
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			4
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		3	7
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			5
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c		1	18
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			29
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a			2
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		5	2
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		25	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		2	5
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c			
Assistenza protesica				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			
Integrazione Servizi Socio Sanitari				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b			
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			

Ambiti oggetto di segnalazione	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
Varie				
Segnalazioni varie	12		203	28
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente/al Personale Medico/al Personale Infermieristico	13a-13b-13c	83		
Totale		84	287	147
Totale complessivo			518	

Segnalazioni non formalizzate

Nei primi sei mesi del 2021 sono giunte all'URP **1387** 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, di cui **43** richieste di informazioni varie a cui è stato dato un riscontro per iscritto.

Tipologia Segnalazioni	Quantitativo
Richieste di informazioni	1083
Reclami	297
Encomi	7

Andamento mensile delle telefonate e sportello front-office

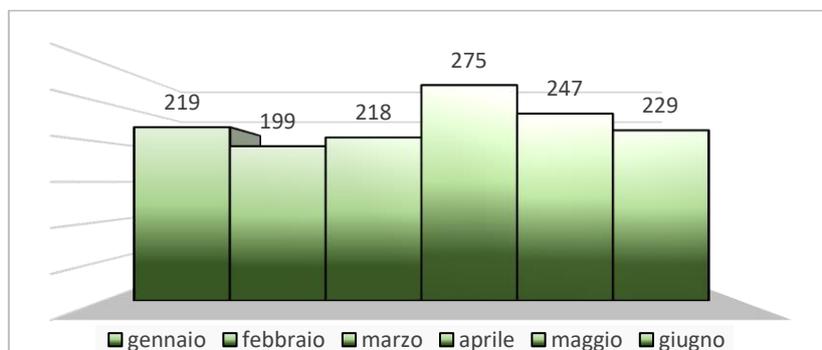


Figura 3: Segnalazioni non formalizzate mese per mese

Analisi delle segnalazioni non formalizzate

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
AFFARI GENERALI		1	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM		10	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA BANCA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA CCR		1	3
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI – SIA		7	2
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI		3	
ALTRA AREA SANITARIA 118			1
ALTRA AREA SANITARIA DMP		127	9
ALTRA AREA SANITARIA FONDAZIONE OSM		10	2
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI			
ALTRA AREA SANITARIA SIMT			
ALTRA AREA SANITARIA SITRA		1	
ALTRA AREA SANITARIA TRASPORTI INTERNI			
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP		4	
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA		250	27
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP		16	3
ANATOMIA PATOLOGICA		3	2
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I			1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I - TERAPIA DEL DOLORE			
AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO		3	
AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO - UFFICIO CONVENZIONI			
CARDIOCHIRURGIA		1	
CARDIOLOGIA		8	2
CCR			
CENTRO AMILOIDOSI		3	3
CHIRURGIA GENERALE I		1	4
CHIRURGIA GENERALE II			3

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI		12	1
CHIRURGIA PEDIATRICA			
CHIRURGIA TORACICA			
CHIRURGIA VASCOLARE		1	
COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE		1	
CURE SUBACUTE			
DERMATOLOGIA		8	
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA			2
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		2	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO - CENTRO NASCITE			
DIREZIONE SCIENTIFICA			
DMP - UFFICIO CARTELLE CLINICHE		1	1
ECONOMICO FINANZIARIA		13	
EMATOLOGIA	1	11	3
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA			
ENDOSCOPIA DIGESTIVA		14	12
FARMACOLOGIA CLINICA		1	
FORMAZIONE E SVILUPPO			
GASTROENTEROLOGIA			
INTRAMOENIA			1
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE - CENTRO PRELIEVI		32	10
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		9	
MALATTIE INFETTIVE 1	1	25	8
MALATTIE INFETTIVE II - INFETTIVOLOGIA ED IMMUNOLOGIA			
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE			
MEDICINA GENERALE I		19	8
MEDICINA GENERALE II		3	1
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA			6
MEDICINA NUCLEARE		1	
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA		2	
NEFROLOGIA		6	1
NEONATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE			1
NEUROCHIRURGIA		4	
OCULISTICA		21	27

UOC / UOSD / UOS	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
ODONTOSTOMATOLOGIA		7	7
ONCOLOGIA		5	5
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		36	54
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		14	10
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA		3	1
OTORINOLARINGOIATRIA		16	8
PEDIATRIA		15	3
PNEUMOLOGIA		16	10
PRESIDENZA			
PREVENZIONE E PROTEZIONE			
PREVENZIONE E PROTEZIONE - CENTRALINO			
PREVENZIONE E PROTEZIONE - GUARDIE			
PRONTO SOCCORSO	1	5	11
PROVVEDITORATO-ECONOMATO			1
RADIODIAGNOSTICA		2	1
RADIOLOGIA		13	11
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGIA		1	
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA		3	1
REUMATOLOGIA		15	4
RIABILITAZIONE GENERALE E GERIATRICA		2	
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA		1	1
RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE		8	
SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)		2	
SOLVENTI		19	16
STROKE UNIT		1	
TERAPIA DEL DOLORE		2	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	4	8	
UFFICIO STRANIERI			
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE			
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)		1	
UROLOGIA		11	
VARIE		234	8
ZERO CODE		6	
Totale	7	1083	297
Totale complessivo		1387	

Analisi dei codici delle segnalazioni non formalizzate

Ambiti oggetto di segnalazione	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		19	
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b			22
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		3	
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		254	74
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b			
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c			
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a			6
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	3b			1
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	3c			
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	4a			
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c			2
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a			
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			2
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a			3
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			3
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c			12
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			13
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		5	1

Ambiti oggetto di segnalazione	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		110	3
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		6	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		4	66
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c		1	1
Assistenza protesica				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			
Integrazione Servizi Socio Sanitari				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b			
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
Varie				
Segnalazioni varie	12		681	87
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente/al Personale Medico/al Personale Infermieristico	13a-13b-13c	7		
Totale		7	1083	297
Totale complessivo			1344	

Analisi dei reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche pervenute all'URP

Il dato relativo alle segnalazioni per reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (297) è comprensivo di n° 68 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche così distribuite:

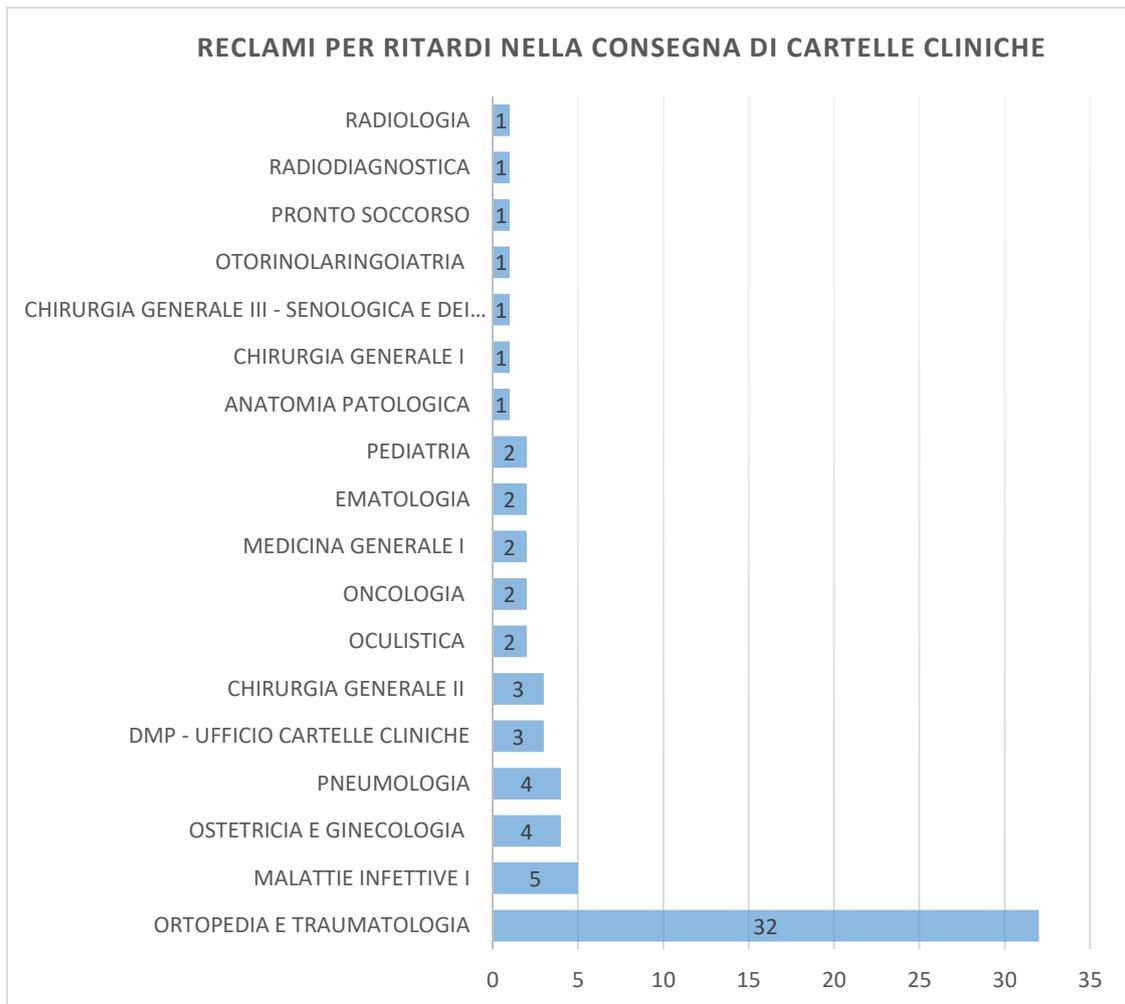


Figura 4: Valori dei reclami riferiti al ritardo nella consegna cartella clinica per singola struttura

Analisi delle richieste di rimborso *ticket*

Dal mese di settembre 2014 l'URP svolge anche la funzione di curare l'istruttoria delle richieste di rimborso *ticket*, raccogliendo tutta la documentazione necessaria ad ottenere il rimborso medesimo e trasmettendola alla Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza. Nel semestre in oggetto l'URP ha gestito **95** richieste di rimborso *ticket* (-2% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -13 % rispetto al secondo semestre 2020).

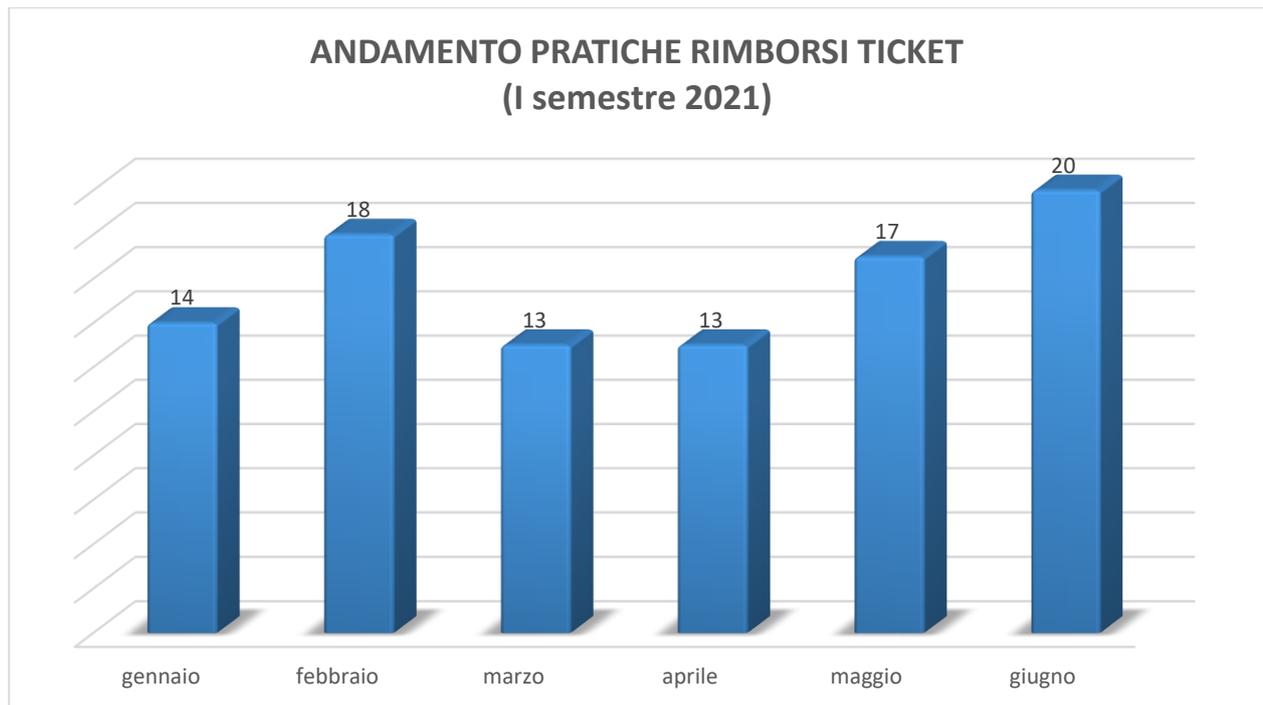


Figura 5: Andamento pratiche rimborsi ticket (I semestre 2021)