



Report delle segnalazioni giunte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

I semestre 2022

Nel corso del primo semestre dell'anno 2022, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **404** segnalazioni (-16% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -7% rispetto al secondo semestre 2021).

A queste si aggiungono **1292** segnalazioni non formalizzate (-7% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e +2% rispetto al secondo semestre 2021)

Data Breach

Nel primo semestre 2022 risultano notificati 3 *data breach* correlati sia alle segnalazioni formalizzate che alle segnalazioni non formalizzate.

Segnalazioni formalizzate

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

Le 404 segnalazioni formalizzate giunte all'URP nei primi sei mesi del 2022 sono costituite da:

- 223 richieste di informazioni (-26% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -9% rispetto al secondo semestre 2021);
- 124 reclami (-13% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -5% rispetto al secondo semestre 2021);
- 52 encomi (-12% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e -17% rispetto al secondo semestre 2021);
- 5 pratiche miste, di cui 4 contenenti sia una richiesta di informazioni sia un reclamo ed 1 contenente una richiesta di informazioni ed un encomio (+40% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e +20% rispetto al secondo semestre 2021).

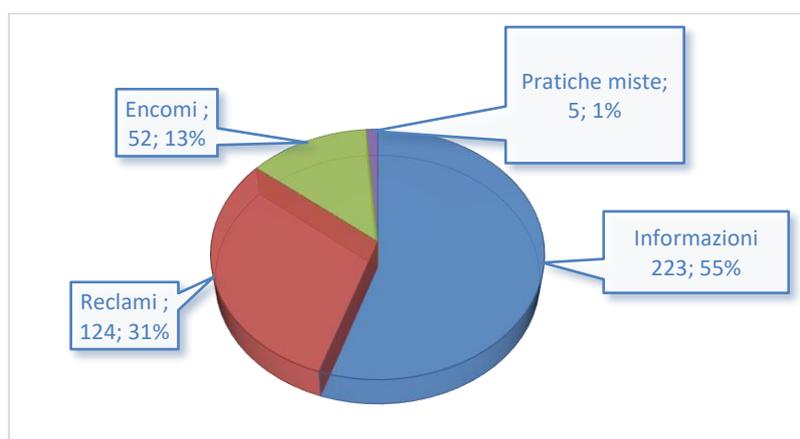


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

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 2022 l'URP ha chiuso 354 pratiche con almeno un riscontro scritto.

Risultano altresì:

- **29** pratiche (7%) chiuse senza integrazione istruttoria;
- **21** 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.

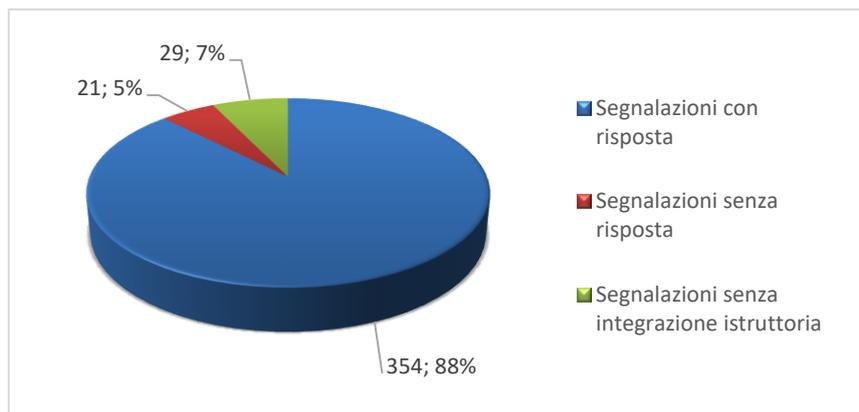


Figura 2: Iter conclusivo delle segnalazioni formalizzate

Segnalazioni non formalizzate

Nei primi sei mesi del 2022 sono giunte all'URP **1292** 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.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Procedura 33, *"Gestione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico"*, ad alcune segnalazioni è stato dato un riscontro scritto o dall'URP o direttamente dalla struttura interessata.

Tipologia Segnalazioni	Quantitativo
Richieste di informazioni	874
Reclami	379
Osservazioni/Segnalazioni Anonime	39

Andamento mensile delle telefonate e sportello front-office

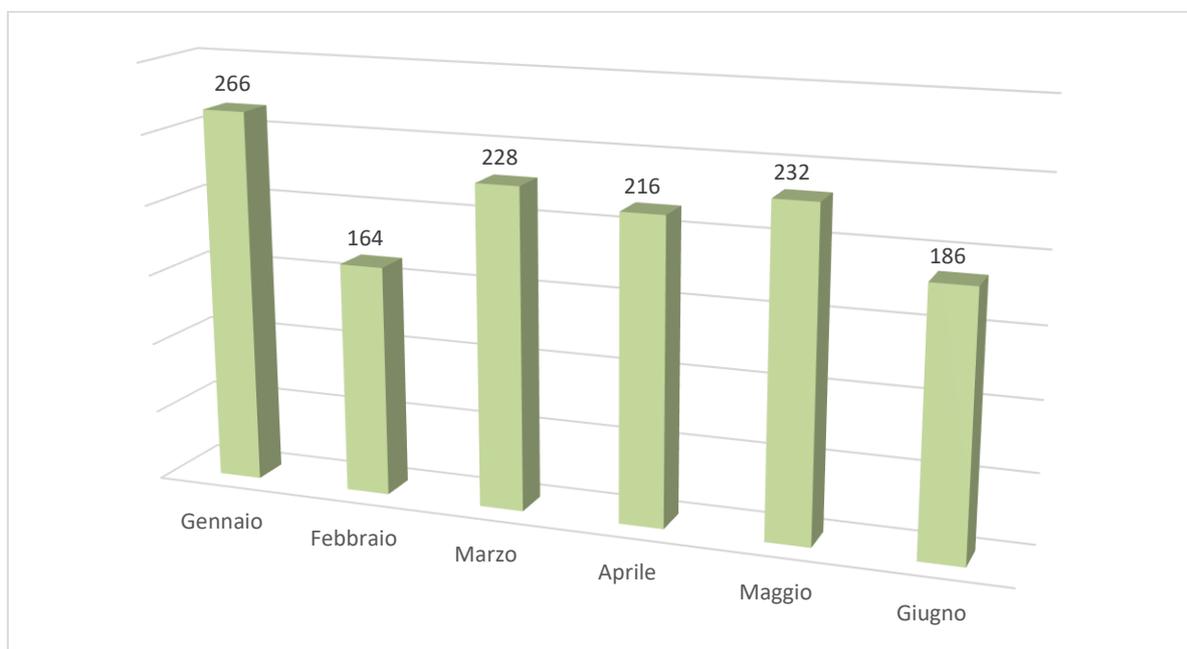


Figura 3: Segnalazioni non formalizzate mese per mese

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 (379) è comprensivo di n° 124 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

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. All'interno delle 874 richieste di informazioni rientrano le **97** richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (+2% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e +11% rispetto al secondo semestre 2021).

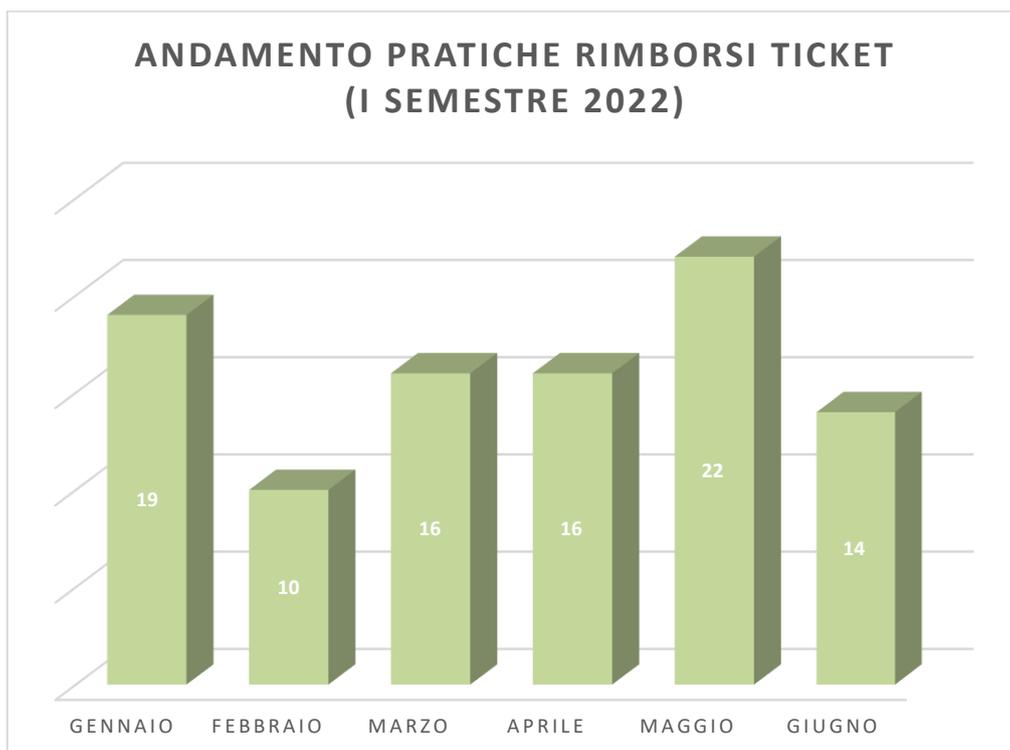


Figura 4: Andamento pratiche rimborsi ticket (I semestre 2022)