



Report delle segnalazioni giunte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il semestre 2022

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2022, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **343** segnalazioni (-21,7% rispetto allo stesso periodo del 2021 e -15% rispetto al primo semestre 2022). A queste si aggiungono **1247** segnalazioni non formalizzate (-1% rispetto allo stesso periodo del 2021 e -3,5% rispetto al primo semestre 2022).

Data Breach

Nel secondo semestre 2022 risultano notificati 14 *data breach*.

Segnalazioni formalizzate

Le 343 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **175 richieste di informazioni** (-28% rispetto allo stesso periodo del 2021 e -21,5% rispetto al primo semestre 2022);
- **124 reclami** (-4,6% rispetto allo stesso periodo del 2021 e in linea con il primo semestre 2022);
- **41 encomi** (-32,8% rispetto allo stesso periodo del 2021 e -21% rispetto al primo semestre 2022);
- **3 pratiche miste**, tutte contenenti un encomio e un reclamo (in linea con le segnalazioni pervenute sia nello stesso periodo del 2021 che nel primo semestre 2022).

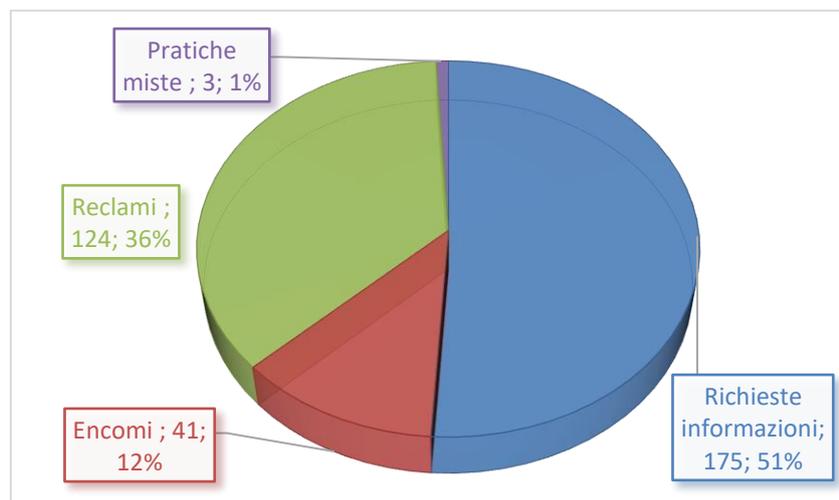


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso del secondo semestre del 2022 l'URP ha chiuso **309 pratiche** con **almeno un riscontro scritto**.

Risultano altresì:

- **22** pratiche (6%) chiuse senza integrazione istruttoria;
- **12** pratiche (4%) chiuse senza risposta scritta ma risolte direttamente con il supporto delle strutture interessate che hanno preso in carico la segnalazione.

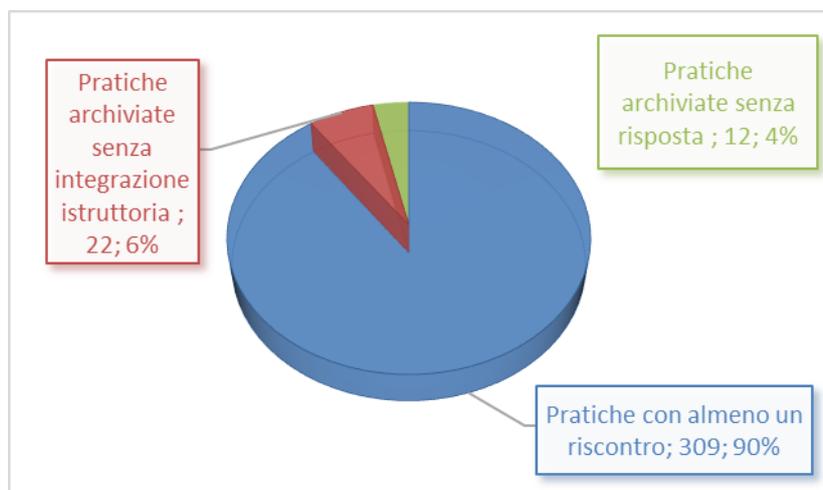


Figura 2: Iter conclusivo delle segnalazioni formalizzate

Segnalazioni non formalizzate

Nel secondo semestre del 2022 sono giunte all'URP **1247** 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.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **813 richieste di informazioni** (-3,5% rispetto allo stesso periodo del 2021 e -7% rispetto al primo semestre 2022);

- **406 reclami** (in linea con i valori dello stesso periodo del 2021 e +8% rispetto al primo semestre 2022);
- **10 encomi**;
- **18 osservazioni e segnalazioni.**

Andamento mensile delle telefonate e sportello front-office

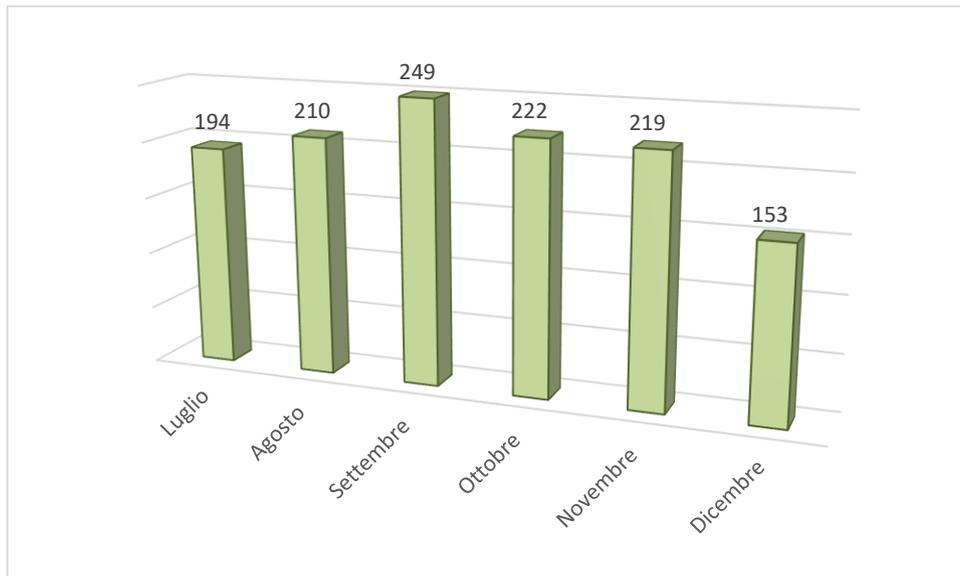


Figura 3: Segnalazioni non formalizzate mese per mese

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 406 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 138 sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

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. Sono **98** richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (+14% rispetto allo stesso periodo del 2021 e in linea con il primo semestre 2022).