



## **Report delle segnalazioni giunte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

### **I semestre 2023**

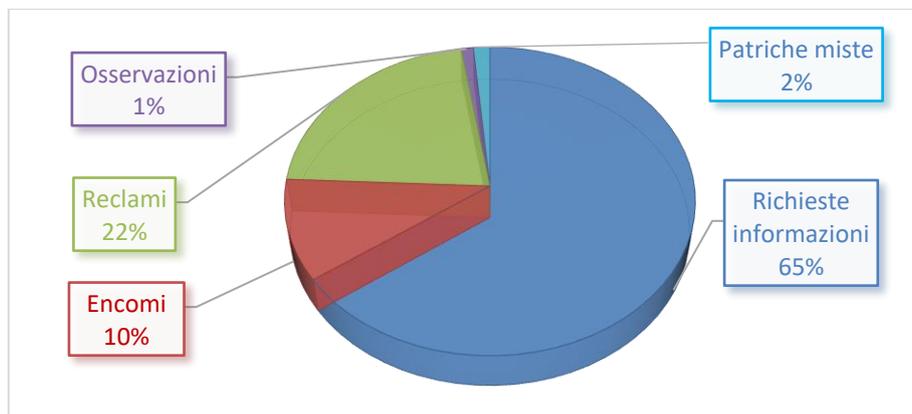
Nel corso del primo semestre dell'anno 2023, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **560** segnalazioni (+38,6% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **1.078** segnalazioni non formalizzate (-16,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

## **Segnalazioni formalizzate**

Le 560 **segnalazioni formalizzate** sono costituite da:

- 364 richieste di informazioni (+63,2% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 122 reclami (in linea con i dati dello stesso periodo dello scorso anno);
- 59 encomi (+13,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 6 osservazioni;
- 9 pratiche miste, (in linea con i dati dello stesso periodo dello scorso anno), di cui: 3 contenenti sia una richiesta di informazioni sia un reclamo; 3 contenenti sia un reclamo sia un encomio; 1 contenente un encomio e una osservazione; 1 contenente una richiesta di informazioni ed un encomio; 1 contenente una richiesta di informazioni ed una osservazione.



**Figura 1:** Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

### Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso dei primi sei mesi del 2023 l'URP ha chiuso **484** pratiche con **almeno un riscontro scritto**. **45** pratiche sono state chiuse per contatto diretto con le Strutture competenti o gli specialisti interessati; **14** pratiche chiuse per mancanza di integrazione istruttoria e **17** pratiche sono state chiuse per mancato invio di documentazione da parte dell'utente o per il venir meno della necessità segnalata.

### Segnalazioni non formalizzate

Nei primi sei mesi del 2023 sono giunte all'URP **1.078** segnalazioni non formalizzate, ovvero al telefono e allo sportello front-office.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Procedura aziendale, ad alcune segnalazioni è stato dato un riscontro scritto (32) dall'URP o direttamente dalla struttura interessata.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **688 richieste di informazioni** (-21% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **360 reclami** (-5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **7 encomi**;
- **23 osservazioni e segnalazioni**.

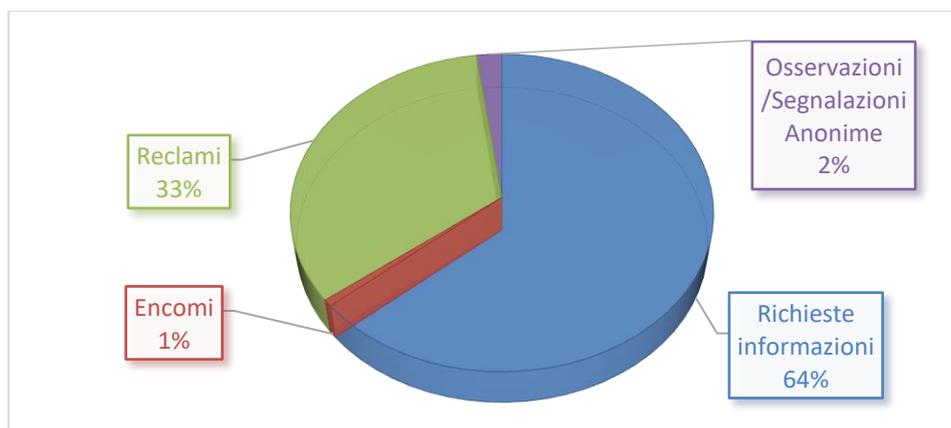


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

### **Data Breach**

Nel primo semestre 2023 risultano notificati **14 data breach**.

### ***Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche***

Dei 360 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 107 sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

### ***Richieste di rimborso ticket***

Sono **122** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (+26% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).