



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

### Il semestre 2023

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2023, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **429** segnalazioni (+25% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -23,4% rispetto al primo semestre 2023). A queste si aggiungono **966** segnalazioni non formalizzate (-22,5% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -10,4% rispetto al primo semestre 2022).

### Segnalazioni formalizzate

Le 429 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **269 richieste di informazioni** (+53,7% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -26,1% rispetto al primo semestre 2023);
- **104 reclami** (-16,1% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -14,7% rispetto al primo semestre 2023);
- **38 encomi** (-7,3% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -35,6% rispetto al primo semestre 2023);
- **15 osservazioni**;
- **3 pratiche miste**, due contenenti una richiesta di informazioni e un reclamo; una contenente un reclamo ed un encomio (in linea con le segnalazioni pervenute sia nello stesso periodo del 2022 e -66,7% rispetto al primo semestre 2023).

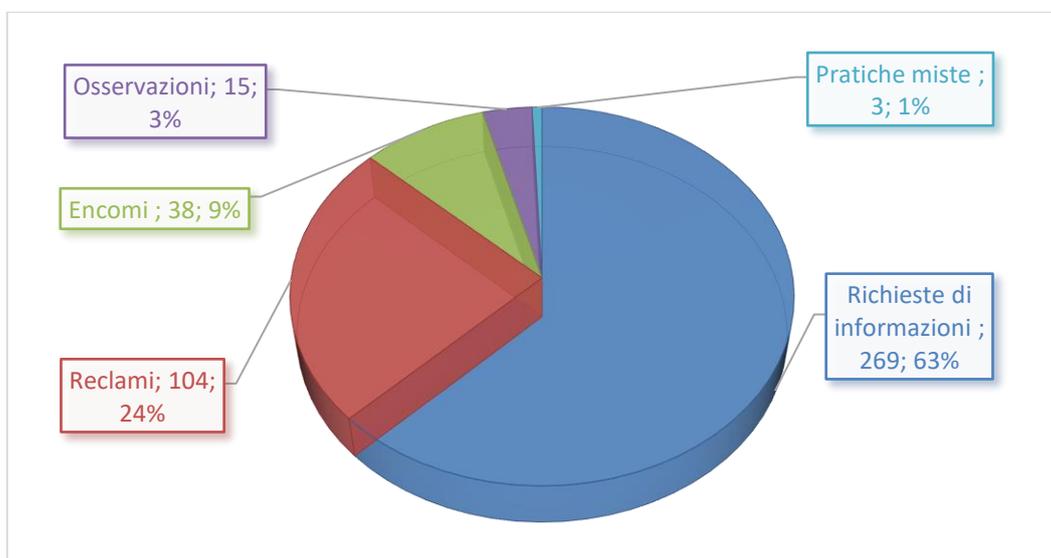


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

## ***Andamento delle segnalazioni formalizzate***

Nel corso del secondo semestre del 2023 l'URP ha chiuso **378 pratiche** (88,1%) con **almeno un riscontro scritto**.

Risultano altresì:

- **18** pratiche (4,2%) chiuse per contatto diretto in quanto risolte direttamente con il supporto delle strutture interessate che hanno preso in carico la segnalazione;
- **23** pratiche (5,4%) chiuse senza integrazione istruttoria;
- **10** pratiche (2,3%) chiuse senza risposta scritta perché la segnalazione è stata ritrattata dall'utente, perché è stato consegnato un riscontro direttamente allo sportello URP.

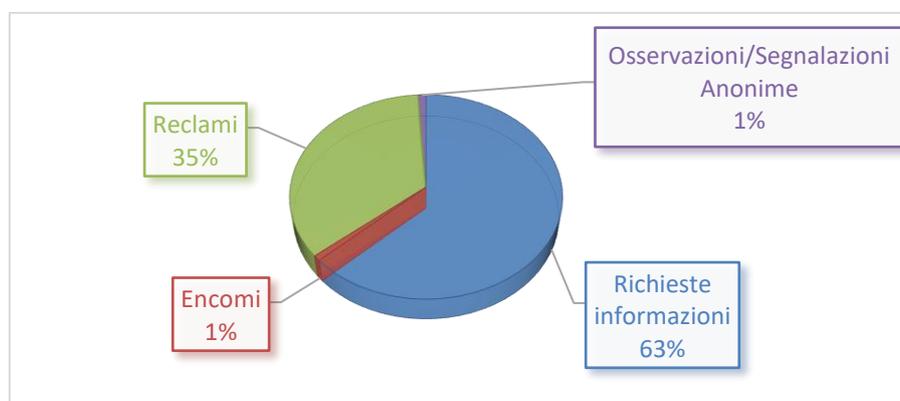
## **Segnalazioni non formalizzate**

Nel secondo semestre del 2023 sono giunte all'URP **966** 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 o dall'URP o direttamente dalla struttura interessata.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **610 richieste di informazioni** (-25% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -11,3% rispetto al primo semestre 2023);
- **338 reclami** (-16,7% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -6,1% rispetto al primo semestre 2023);
- **8 encomi**;
- **10 osservazioni e segnalazioni**.



**Figura 2:** Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

## **Data Breach**

Nel secondo semestre 2023 risultano notificati *7 data breach*.

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

Dei 338 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 165 sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

## **Richieste di rimborso ticket**

Sono **114** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (+16,3% rispetto allo stesso periodo del 2022 e -6,6% rispetto al primo semestre 2023).