



Report delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

I semestre 2024

Nel corso del primo semestre dell'anno 2024, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **641** segnalazioni (+14,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **1.163** segnalazioni non formalizzate (+7,9% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Segnalazioni formalizzate

Le 641 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- 456 richieste di informazioni (+25,3% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 102 reclami (-16,4% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 56 encomi (in linea con i dati dello stesso periodo dello scorso anno);
- 20 osservazioni;
- 7 pratiche miste, (in linea con i dati dello stesso periodo dello scorso anno), di cui: 4 contenenti sia una richiesta di informazioni sia un reclamo; 1 contenente una richiesta di informazioni ed una osservazione; 1 contenente sia un reclamo sia un encomio; 1 contenente un reclamo e una osservazione.

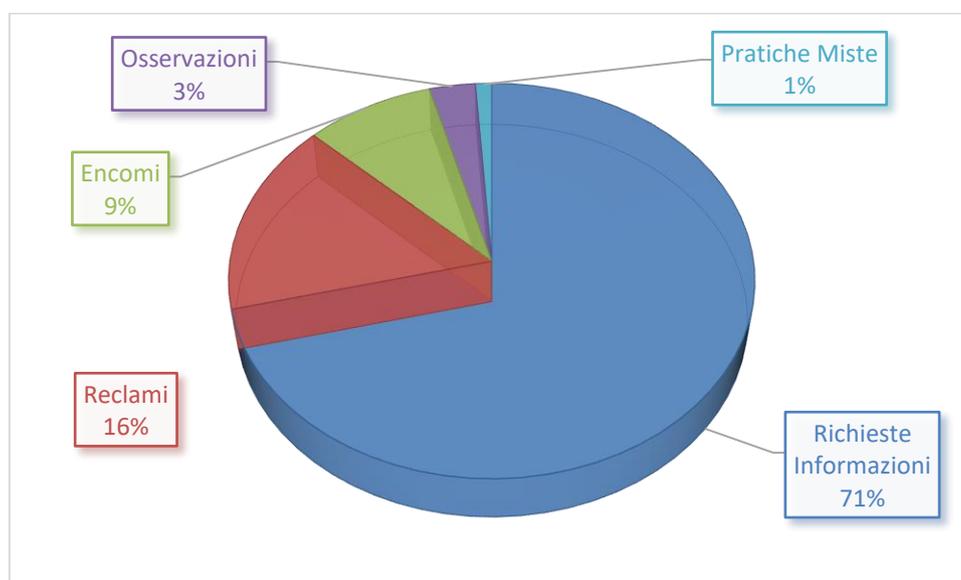


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso dei primi sei mesi del 2024 l'URP ha chiuso **568** pratiche con **almeno un riscontro scritto**. **34** pratiche sono state chiuse per contatto diretto con le Strutture competenti o gli specialisti interessati; **16** pratiche chiuse per mancanza di integrazione istruttoria e **23** 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 2024 sono giunte all'URP **1.163** 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 (14) dall'URP o direttamente dalla struttura interessata.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **840 richieste di informazioni** (+25% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **298 reclami** (-17,2% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **12 encomi**;
- **13 osservazioni e segnalazioni**.

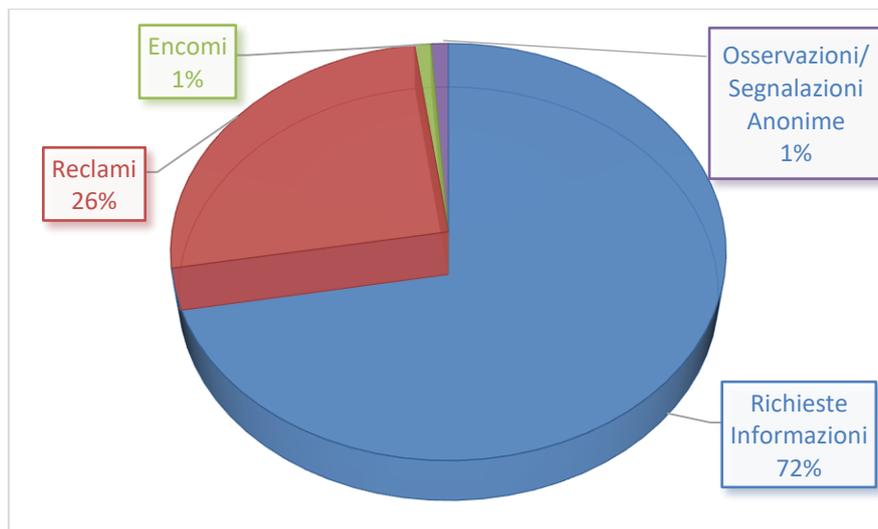


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

Data Breach

Nel primo semestre 2024 risultano notificati *5 data breach*.

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 298 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 **103** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (-15,6% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).