



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia



Report delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il semestre 2024

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2024, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **555** segnalazioni (+29,4% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **1.013** segnalazioni non formalizzate (4,9% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Segnalazioni formalizzate

Le 555 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **393 richieste di informazioni** (+46,1% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **81 reclami** (-22,1% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **58 encomi** (+52,6% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **15 osservazioni**;
- **8 pratiche miste**, di cui: 1 contenente sia una richiesta di informazioni sia un reclamo; 3 contenenti una richiesta di informazioni ed una osservazione; 3 contenenti sia un reclamo sia un encomio; 1 contenente un encomio e una osservazione.

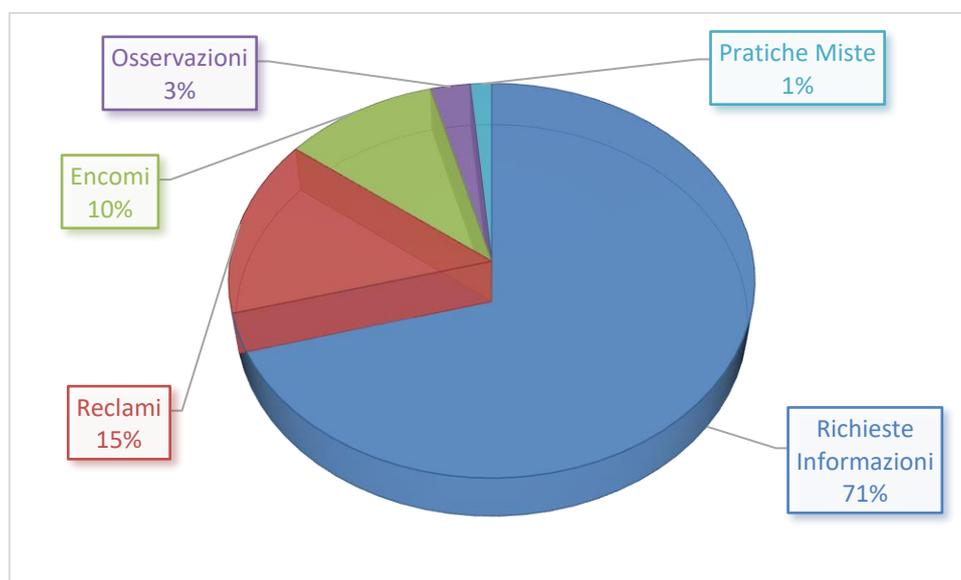


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso dei primi sei mesi del 2024 l'URP ha chiuso **515** pratiche con **almeno un riscontro scritto**. **19** pratiche sono state chiuse per contatto diretto con le Strutture competenti o gli specialisti interessati; **12** pratiche chiuse per mancanza di integrazione istruttoria e **9** pratiche sono state chiuse per mancato invio di documentazione da parte dell'utente o per il venir meno della necessità segnalata.

Segnalazioni non formalizzate

Nel secondo semestre del 2024 sono giunte all'URP **1.013** 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 (7) dall'URP o direttamente dalla struttura interessata.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **729 richieste di informazioni** (+19,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **264 reclami** (-21,9% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **6 encomi**;
- **14 osservazioni e segnalazioni**.

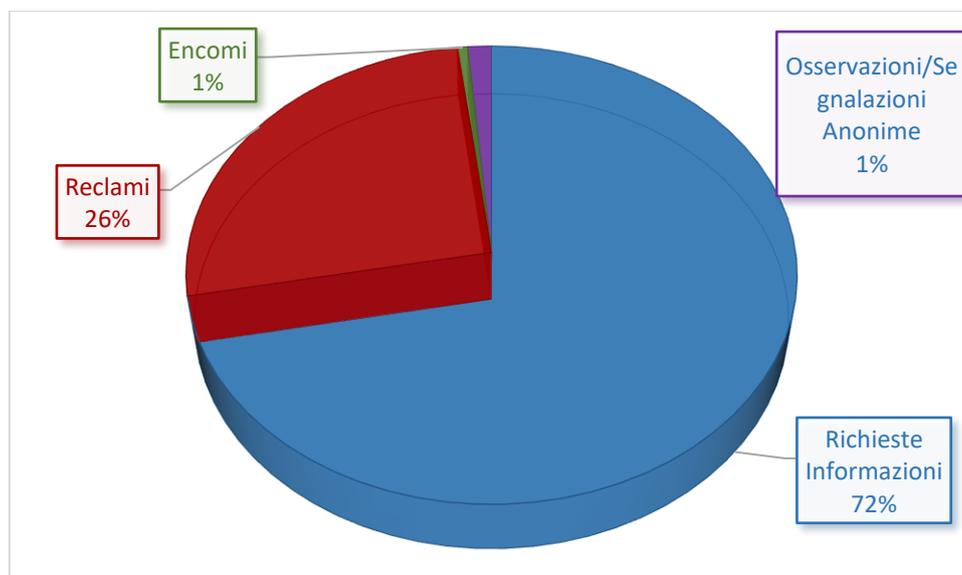


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

Data Breach

Nel secondo semestre 2024 risultano notificati **7 data breach**.

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 264 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, **134** 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 (-9,6% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).