



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia



Report delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

I semestre 2025

Nel corso del primo semestre dell'anno 2025, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **765** segnalazioni (+21,2% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **968** segnalazioni non formalizzate (-20,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Segnalazioni formalizzate

Le 765 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **586 richieste di informazioni** (+20,6 rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **101 reclami** (in linea con i dati dello stesso periodo dello scorso anno);
- **61 encomi** (+8,9% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **13 osservazioni**;
- **4 pratiche miste**, di cui: 2 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;

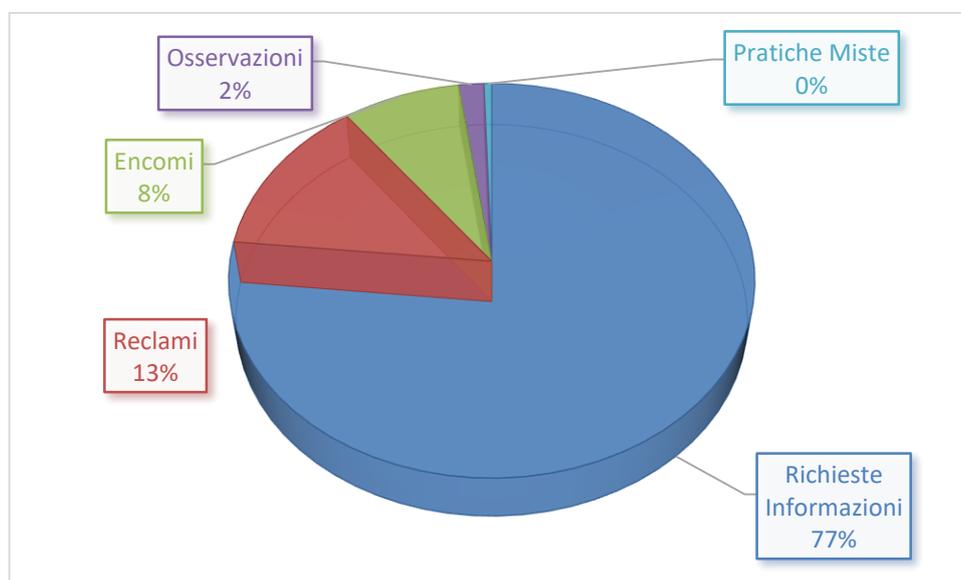


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso dei primi sei mesi del 2025 l'URP ha chiuso **718** pratiche con **almeno un riscontro scritto**. **29** pratiche sono state chiuse per contatto diretto con le Strutture competenti o gli specialisti interessati; **9** 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

Nei primi sei mesi del 2025 sono giunte all'URP **968** segnalazioni non formalizzate, ovvero formulate telefonicamente e allo sportello front-office.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **786 richieste di informazioni** (+7,7% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **175 reclami** (-70% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **7 encomi**;

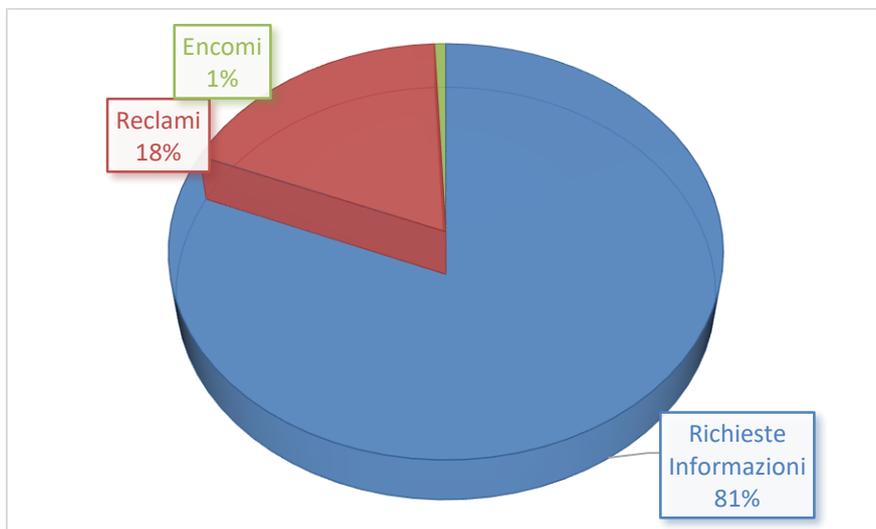


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

Data Breach

Nel primo semestre 2025 risultano notificati **7 data breach**.

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 175 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, **75** sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

Richieste di rimborso ticket

Sono **107** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (-3,8% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).