



Report delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

I semestre 2026

Nel corso del primo semestre dell'anno 2026, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **688** segnalazioni (- 10,07% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **990** segnalazioni non formalizzate (+2,27 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Segnalazioni formalizzate

Le 688 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **457 richieste di informazioni** (- 22,01% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **137 reclami** (+ 35,6 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **65 enomi** (+6,5% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **24 osservazioni;**
- **5 pratiche miste** di cui: 2 contenenti sia un encomio che un reclamo; 2 contenenti sia una richiesta di informazioni che un encomio; una contenente sia una richiesta di informazioni che un reclamo;

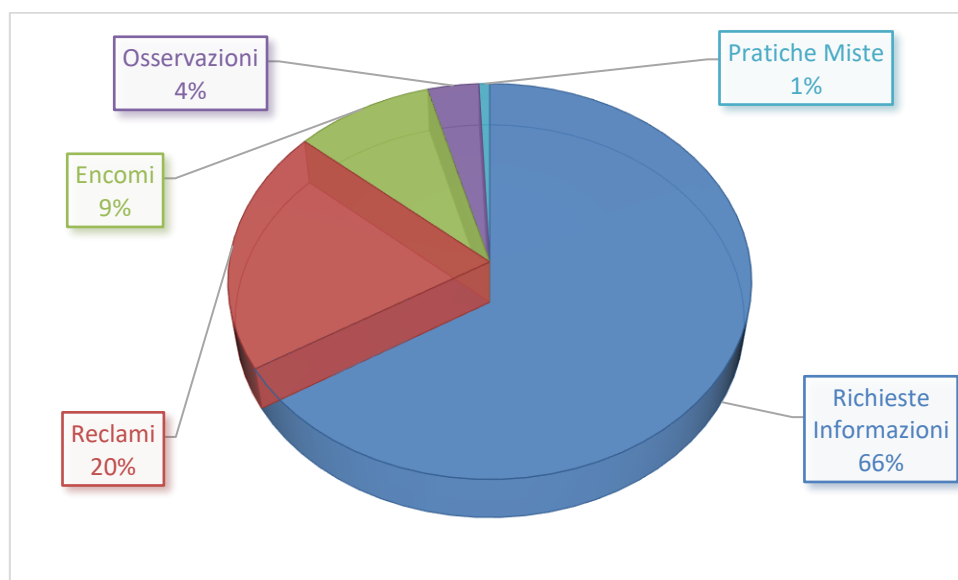


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso dei primi sei mesi del 2026 l'URP ha chiuso il **76%** delle pratiche (**520**) con **almeno un riscontro scritto**.

149 pratiche (**22%**) sono state chiuse per contatto diretto con le Strutture competenti o gli specialisti interessati; **9** pratiche chiuse per mancanza di integrazione istruttoria e **6** 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 2026 sono giunte all'URP **990** segnalazioni non formalizzate, ovvero al telefono e allo sportello front-office.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **795 richieste di informazioni** (in linea con quelle pervenute nello stesso periodo dello scorso anno);
- **189 reclami** (+ 8% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **6 encomi**;

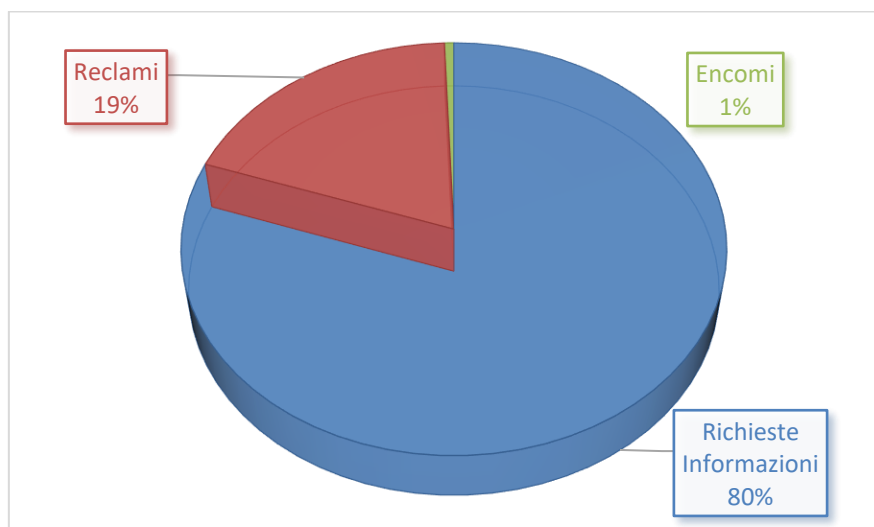


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 189 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, **66** sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche (-12% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Richieste di rimborso ticket

Sono **92** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (-14% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).