



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – Asl Novara

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Anno 2023

Realizzazione a cura della S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione
dott.ssa Elena Vallana

Indice

Indice.....	2
PREMESSA.....	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2023	6
ANDAMENTO ELOGI.....	9
ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI.....	15
ANDAMENTO INFORMAZIONI.....	16
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI.....	24
ANDAMENTO RECLAMI.....	36
Analisi reclami	36
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	41
Distretti.....	45
Distretto Area Nord.....	46
Distretto Area Sud.....	49
Distretto Urbano di Novara.....	52
Dipartimento di Prevenzione	55
Dipartimento Materno Infantile	58
Farmacia Territoriale.....	60
Governare Clinico e Sviluppo Strategico	62
Servizi vari	63
OPERATORI COINVOLTI	66
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	66
CONCLUSIONI.....	66

PREMESSA

La gestione e il monitoraggio delle segnalazioni/osservazioni/reclami/informazioni/elogi rappresenta un'opportunità di crescita per l'Azienda Sanitaria che amplia le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

L'organizzazione sanitaria recepisce e risponde alle segnalazioni presentate dagli utenti - di disservizio o percepito come tale -, non solo come atto formale, ma come occasione per migliorare la comunicazione e consolidare la fiducia dei cittadini nell'Istituzione; per identificare le criticità dell'organizzazione, correggere e programmare interventi di miglioramento finalizzati a una maggiore efficienza e qualità dei servizi a beneficio di chi usufruisce del Servizio Sanitario Nazionale.

Nel corso del 2022 è stato adottato il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela – deliberazione n. 485 del 21 settembre 2022 – che semplifica le modalità di gestione delle segnalazioni/osservazioni/reclami, indicando le procedure che devono essere adottate e le modalità di presentazione delle segnalazioni da parte dell'utente.

Nell'Asl Novara le segnalazioni provenienti dall'utenza vengono raccolte e gestite dal Settore Comunicazione - S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione - e inserite in un *software* in base a una classificazione di 11 categorie, che consente l'attribuzione univoca degli eventi oggetto di segnalazione (Tabella 1).

Tabella 1: Classificazione delle segnalazioni - Gruppo Regionale Analisi Reclami - Regione Piemonte

DESCRIZIONE CATEGORIE	
1.	Aspetti relazionali
2.	Umanizzazione
3.	Informazioni
4.	Tempo
5.	Aspetti alberghieri e confort
6.	Struttura e logistica
7.	Aspetti burocratici ed amministrativi
8.	Aspetti tecnico - professionali
9.	Richieste improprie o non evadibili
10.	Non di competenza ASL
11.	Altro

Per meglio classificare le segnalazioni, per ogni categoria sono state definite delle sottocategorie che definiscono nello specifico quanto l'utente vuole comunicare.

Ogni sottocategoria prende in considerazione un aspetto della categoria principale, riassumendo quello che il cittadino sta segnalando.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Ad esempio, le sottocategorie della categoria “aspetti relazionali” prendono in considerazione sia gli atteggiamenti relativi alla relazione quali gentilezza, cortesia, pazienza, rispetto ma anche aspetti relativi a come l’operatore si presenta al cittadino.

Vi è inoltre il campo “descrizione” nel quale viene inserita una breve esposizione del reclamo, segnalazione, elogio o disservizio.

Tabella 2: descrizione categorie e sottocategorie

Categorie	Sottocategorie
aspetti relazionali	cortesia
	gentilezza
	accondiscendenza
	pazienza
	rispetto
	disponibilità
	congruità del comportamento
	congruità dell'abbigliamento
	cura della persona
	rispetto del divieto del fumo
	riconoscibilità degli operatori (cartellino)
	altro
umanizzazione	rispetto della privacy
	rispetto della sofferenza e della morte
	orari delle visite di familiari e conoscenti
	omogeneità di comportamenti ed equità
	rispetto di idee religiose e convinzioni personali
	possibilità di presenza prolungata di familiare in determinate circostanze
	letti per familiari nei reparti per bambini
	sale gioco per bambini
	assistenza scolastica
altro	
informazioni	informazioni sui servizi
	informazioni sulle prestazioni
	informazioni sugli orari
	informazioni sulle procedure
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche
	informazioni sulle modalità di comportamento
	informazioni ai familiari
	adeguatezza e completezza della segnaletica
	comprensibilità della modellistica
leggibilità della documentazione	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

	possibilità di conoscere le liste d'attesa
	altro
tempo	tempi di attesa presso studi dei MMG e Pediatri di libera scelta
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri
	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati
	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili
	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami
	tempi di attesa al Pronto Soccorso
aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti
	silenziosità degli ambienti
	adeguatezza degli ambienti
	gradevolezza degli ambienti
	numero di letti nelle stanze di degenza
	adeguatezza dei servizi igienici
	pulizia dei servizi igienici
	adeguatezza degli ascensori
	qualità, temperatura ed orario dei pasti
	adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi
strutture e logistica	dislocazione territoriale dei servizi
	accessibilità fisica ai servizi
	barriere architettoniche
	parcheggi
	modalità di trasporti e spostamenti per raggiungere strutture che erogano servizi
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative
	trasparenza sull'iter delle pratiche
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico -sanitarie
richieste improprie o non evadibili	reclami o richieste relative a prestazioni di altri enti, o comunque non pertinenti
altro	altro
non di competenza ASL	inoltrato ad Agenzia competente
	archiviato con notifica a mittente

E' possibile registrare la segnalazione in base alla sede e alla struttura aziendale interessata.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 5

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2023

Dal 2005 al 31 dicembre 2023 la Struttura Comunicazione ha avuto **6501** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

Non è stato possibile analizzare i dati relativi all'anno 2020 per un problema che ha danneggiato in modo irreparabile il file medesimo e, monitorare le richieste di informazioni legate all'argomento Covid-19 essendo pervenute, durante il periodo dell'emergenza, in numero considerevole attraverso diversi canali (telefono, email, social).

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2023 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail o social network

Anno	Elogi	Segnalazioni Rilievi	Suggerimenti Osservazioni	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
2016	27	49	0	97	315	488
2017	14	27	2	94	300	437
2018	22	28	0	91	278	419
2019	17	28	4	86	238	373
2020	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
2021	33	85	1	114	154	387
2022	21	95	2	121	142	381
2023	26	157	1	145	121	450
Totale	478	723	28	1992	3280	6501



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

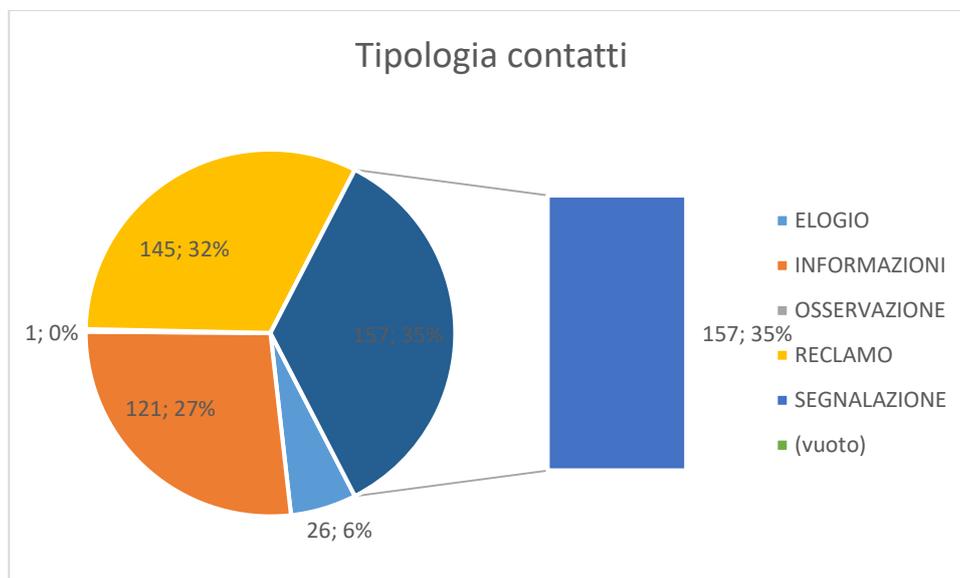
Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 6

I contatti nell'anno 2023 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato.

Tabella 4: tipologia contatto anno 2023:

Tipologia contatti	
ELOGIO	26
INFORMAZIONI	121
OSSERVAZIONE	1
RECLAMO	145
SEGNALAZIONE	157
Totale complessivo	450



Dalla tabella di seguito riportata si evince che la modalità più utilizzata dall'utente per esprimere un disagio subito o un elogio o richiedere informazioni è costituita dalla posta elettronica.

Tabella 5: modalità di contatto anno 2023:

Modalità di contatto	
ELOGIO	
ARTICOLO	1
EMAIL	24
LETTERA	1
INFORMAZIONI	
EMAIL	119
EMAIL e SOCIAL NETWORK	1
SOCIAL NETWORK	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 7

OSSERVAZIONE	
EMAIL	1
RECLAMO	
EMAIL	130
LETTERA	2
MODULO	5
PEC	8
SEGNALAZIONE	
ARTICOLO	2
EMAIL	153
MAIL	1
PEC	1
Totale complessivo	450

ANDAMENTO ELOGI

L'elogio esprime il gradimento nei confronti delle Strutture dell'Asl Novara o verso uno o più operatori in forma scritta; rappresenta uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia il riconoscimento da parte del soggetto della professionalità e competenza del personale nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **478** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2023- n. 26**

Si rileva una leggera inflessione delle segnalazioni positive rispetto al 2021 (n. 33)

Si precisa che gli elogi monitorati sono quelli formalizzati che vengono trasmessi al Settore Comunicazione, che si attiva dandone informazione alla Struttura interessata tramite lettera a firma del Direttore Generale.

Anno	Elogi
2005	41
2006	26
2007	33
2008	43
2009	31
2010	26
2011	15
2012	38
2013	16
2014	31
2015	18
2016	27
2017	14
2018	22
2019	17
2020	N.P.
2021	33
2022	21
2023	26
Totale	478

La modalità di trasmissione dell'elogio avviene prevalentemente attraverso la posta elettronica.

Tabella 6 modalità contatto elogi:

Modalità di contatto	
ELOGIO	
ARTICOLO	1
EMAIL	24
LETTERA	1
Totale complessivo	26

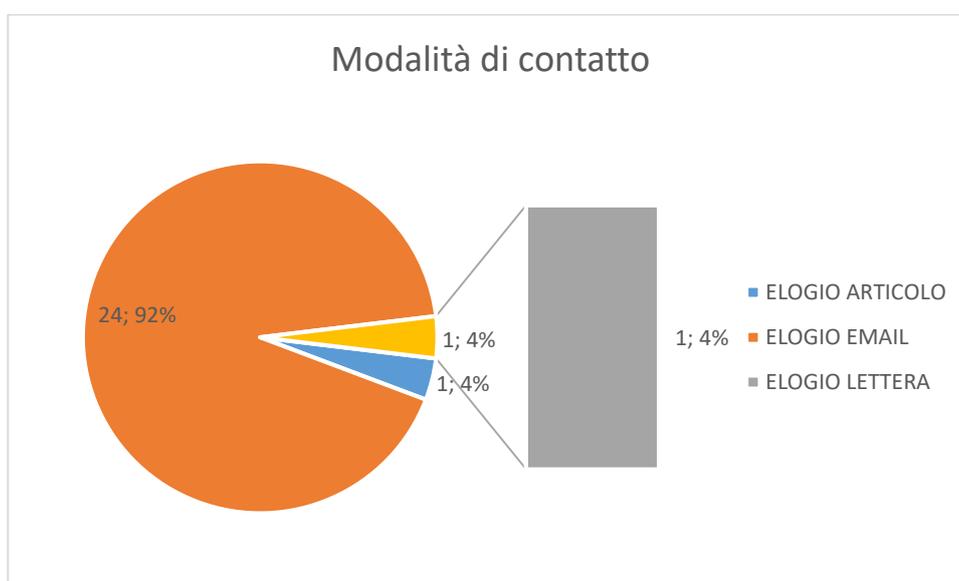


Tabella 7: elogi suddivisi per sede, località e denominazione Struttura

Elogi suddivisi per sede, Località e denominazione Struttura	n. elogi
ARONA	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	
RADIOLOGIA	1
BIANDRATE	1
DISTRETTO AREA SUD	
MEDICINA DI BASE E CURE DOMICILIARI	1
BORGOMANERO	19
DISTRETTO AREA NORD	
CURE DOMICILIARI	1
UVG	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

PRESIDIO OSPEDALIERO	
DEA/PRONTO SOCCORSO	4
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
MEDICINA GENERALE	2
NEFROLOGIA e CHIRURGIA	1
NEUROLOGIA	1
ONCOLOGIA, SENOLOGIA, TECNICO PATRIMONIALE	1
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
OTORINOLARINGOIATRIA	1
(NON INDICATO)	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
OTORINOLARINGOIATRIA E POLIAMBULATORIO	1
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE AZIENDALE E DISTRETTO AREA NORD	1
UVG	
NOVARA	4
AILCAT E GESTIONE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE E CUP	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
USCA	1
CURE DOMICILIARI	2
TRECATE	1
DISTRETTO AREA SUD	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
Totale complessivo	26

Nella Tabella 8 si evidenziano le categorie e sottocategorie che definiscono la motivazione che è alla base dell'elogio, suddivise per sede e Struttura e una descrizione sintetica dell'elogio.

Nel rispetto della privacy sono stati cancellati i nominativi degli utenti e degli operatori coinvolti nell'elogio.

Tabella 8: Elogi suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria e descrizione sintetica elogio

Elogi suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria e descrizione sintetica elogio	n. elogi
ARONA	1
RADIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 11

<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale addetto allo sportello di radiologia di Arona per la gentilezza e nei confronti del Tecnico di radiologia per la disponibilità e professionalità</i>	
BIANDRATE	1
MEDICINA DI BASE E CURE DOMICILIARI	1
aspetti burocratici e amministrativi, aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cura della persona	
<i>L'utente ringrazia per le cure e l'assistenza anche burocratica il personale del Distretto di Biandrate e delle Cure Domiciliari rivolte nei confronti della mamma</i>	
BORGOMANERO	19
CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
<i>La Famiglia ringrazia l'infermiera Silvia e tutto il personale delle Cure Domiciliari di Borgomanero per l'assistenza e umanità dimostrata nell'assistenza della loro mamma</i>	
DEA/PRONTO SOCCORSO	4
aspetti relazionali	
cura della persona	3
<i>L'utente ringrazia gli operatori del Dea/Pronto Soccorso dell'Ospedale Santissima Trinità di Borgomanero per la gentilezza, competenza e rispetto dimostrata nei confronti dei pazienti e per l'assistenza e le cure ricevute durante la permanenza nella Struttura</i>	
<i>L'utenterringrazia gli operatori del Dea/Pronto Soccorso dell'Ospedale Santissima Trinità di Borgomanero per per l'assistenza e le cure ricevute durante la permanenza nella Struttura</i>	
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale della S.C. Mecau, in particolare nei confronti del Direttore e CPSE del Reparto, per la professionalità, l'umanità e disponibilità nell'assistenza al fratello</i>	
aspetti tecnico-professionali e relazionali	
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
<i>L'utente ringrazia il personale del PS per il trattamento avuto in occasione del ricovero presso il reparto</i>	
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia l'équipe per la professionalità e attenzione dedicata al paziente cronico nel percorso di assistenza e cura</i>	
MEDICINA GENERALE	2
aspetti relazionali	
cura della persona	2
<i>L'utente Esprime parole di elogio nei confronti del personale di Medicina, per la competenza, professionalità, umanità e attenzione dedicata nell'assistenza e cura della zia durante la degenza in reparto</i>	
<i>L'utente ringrazia il personale della S.C. Medicina per l'assistenza e cura dimostrate nei confronti del marito ricoverato in Reparto e per la disponibilità verso i famigliari</i>	
NEFROLOGIA e CHIRURGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti di tutta l'équipe medica e infermieristica della S.C. Nefrologia</i>	

<i>per la professionalità, umanità e disponibilità al dialogo nell'assistenza e cura ricevute</i>	
NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	1
<i>L'utente ringrazia il personale medico per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza durante l'esecuzione dell'elettromiografia</i>	
ONCOLOGIA, SENOLOGIA, TECNICO PATRIMONIALE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale del team per le visite senologiche gratuite per la professionalità, solerzia, efficienza e umanità</i>	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale del Reparto di Ortopedia Traumatologia per le cure prestate alla madre</i>	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
aspetti relazionali	
cura della persona	2
<i>L'utente ringrazia il personale della S.C. Ostetricia Ginecologia (sala parto) per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza alla moglie durante il parto</i>	
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale di Ostetricia Ginecologia per l'assistenza e le cure ricevute durante il ricovero a seguito del parto</i>	
OTORINOLARINGOIATRIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia il personale della S.C. Otorinolaringoiatria per la gentilezza e competenza</i>	
OTORINOLARINGOIATRIA E POLIAMBULATORIO	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia il personale del Distretto Area Nord – Poliambulatorio di Borgomanero, personale addetto all'accettazione e personale medico per la professionalità, gentilezza e attenzione dimostrata durante la visita e l'esame strumentale al figlio</i>	
UVG	2
aspetti relazionali	
gentilezza	2
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti dell'amministrativa per la professionalità e gentilezza dimostrata nel gestire la pratica di Sua madre</i>	
<i>L'utente esprime parole di elogio nei confronti dell'amministrativa per la professionalità e gentilezza dimostrata nel gestire la pratica di trasferimento ospite in convenzione tra Momo e Verbania</i>	
Non indicato	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e cura della persona	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 13

<i>Il giornalista de La Stampa scrive un articolo ringraziando il tempestivo intervento dell'infermiera del Presidio Ospedaliero di Borgomanero per le cure tempestive prestate per salvare la vita a un sedicenne</i>	
NOVARA	4
CURE DOMICILIARI	2
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia il Servizio Cure Domiciliari per il supporto pratico e psicologico dato al padre (deceduto) durante l'assistenza domiciliare e ai familiari per gli insegnamenti legati alle terapie e cure da somministrare.</i>	
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia il personale delle Cure Domiciliari per la professionalità e umanità dimostrata nel prendersi cura della madre</i>	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE E CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	1
<i>L'utente ringrazia l'URE e il CUP per la professionalità, competenza e celerità nel cambio medico per lui stesso e per i familiari nella giornata.</i>	
USCA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia per le cure e l'assistenza ricevuta dal personale dell'USCA</i>	
TREKATE	1
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	1
<i>L'utente ringrazia il personale delle cure palliative per l'assistenza domiciliare ricevuta per il padre</i>	
Totale complessivo	26

ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Il suggerimento/osservazione è un'indicazione esplicita dell'utente all'Azienda sulle diverse tipologie di servizi offerti o modalità di erogazione finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni più accessibili o vicine alle esigenze manifestate.

Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2023 sono pervenuti **28** suggerimenti/osservazioni,

Si rileva che l'utenza ricorre prevalentemente al reclamo/segnalazione per evidenziare una criticità o un presunto disservizio, mentre non considera l'opportunità di formulare suggerimenti nei confronti dell'Istituzione.

L'osservazione pervenuta riguarda gli aspetti alberghieri e comfort suggerendo l'installazione di panchine all'esterno dell'area del Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali di viale Roma per consentire ai pazienti e ai loro famigliari di attendere anche in un area verde accogliente

Anno	Suggerimenti/Osservazioni
2005	1
2006	0
2007	3
2008	2
2009	1
2010	2
2011	6
2012	1
2013	0
2014	0
2015	2
2016	0
2017	2
2018	0
2019	4
2020	0
2021	1
2022	2
2023	1
Totale	27



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione - Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 15

ANDAMENTO INFORMAZIONI

L'utente chiede, tramite contatto diretto, telefonico, email e social network notizie circa le modalità di fruizione di un servizio, procedure per il rilascio di certificazioni, accesso ad atti dell'Azienda, norme regionali o nazionali che regolano l'attività istituzionale dell'Azienda, informazioni che spaziano su tutti gli argomenti riguardanti la sanità e l'organizzazione.

Alle richieste di informazioni viene risposto in tempo reale o entro le 24 ore.

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata.

Nell'Asl Novara vengono monitorate le richieste che pervengono alla Struttura Comunicazione tramite posta elettronica e social network.

Le richieste pervenute per contatto diretto o telefonico o che avvengono direttamente tramite Centralini/Portinerie o altre Strutture *front-line* non vengono registrate.

Si riterrebbe utile adottare un sistema automatico di rilevazione delle informazioni e della presa in carico da parte della Struttura.

La pagina istituzionale di *facebook* - che rappresenta una nuova modalità di comunicare più informale - è stata ampiamente utilizzata dall'utente durante la fase di emergenza pandemica che si notevolmente ridotta nel corso del 2023

Tramite *post* o messaggi la persona chiede informazioni, esprime osservazioni/suggerimenti o ancora mettere in luce criticità dell'Azienda o situazioni di disagio vissute venendo a contatto con la Struttura Sanitaria.

L'impatto comunicativo del *social network* è quello di creare un dialogo immediato e diretto in una dimensione virtuale con il cittadino in virtù di un linguaggio meno burocratico per risolvere il quesito sottoposto, ma si trasforma spesso nel "luogo virtuale" dove riversare aggressività e frustrazioni nei confronti dell'operato del personale del Servizio Sanitario Nazionale.

Gli account di facebook consentono di risalire e conoscere l'autore della richiesta/segnalazione, risolvendo il problema dell'anonimato.

Le informazioni riguardano tematiche le più variegate possibili e sono prese in carico dalla Struttura Comunicazione; vengono classificate per categoria e sottocategoria con una breve descrizione della richiesta dell'utente e la sede è attribuita in base al contenuto del quesito formulato.

Nel caso in cui la domanda è generalizzata o non circoscrivibile a un'area definita, viene indicata come sede in modo generico il Centro Servizi Sanitari Integrati Territoriali e la Struttura di Comunicazione (AILCAT – Comunicazione), oppure sede non specificata.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

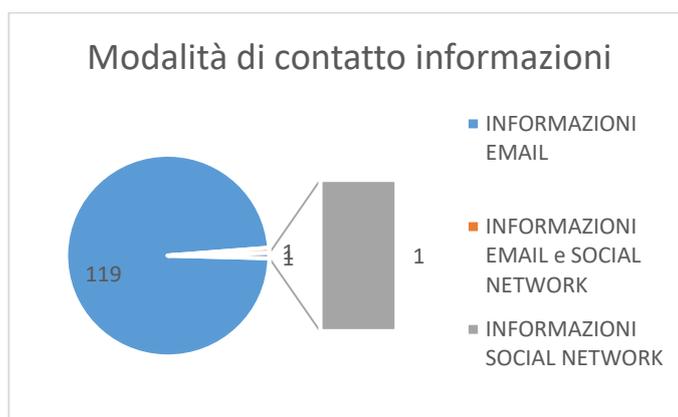
Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 16

Anno	Richiesta informazioni
2005	118
2006	114
2007	144
2008	156
2009	114
2010	77
2011	115
2012	263
2013	218
2014	227
2015	186
2016	315
2017	300
2018	278
2019	238
2020	N.P.
2021	154
2022	142
2023	121
Totale	3280

Tabella 9: informazioni pervenute nel 2023 suddivise per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. informazioni
INFORMAZIONI	121
EMAIL	119
EMAIL e SOCIAL NETWORK	1
SOCIAL NETWORK	1
Totale complessivo	121



Nella tabella di seguito, sono indicate le sedi e le Strutture interessate all'informazione; alle informazioni risponde l'Ufficio Comunicazione.

Tabella n. 10: informazioni pervenute nel 2023 suddivise sede, struttura e descrizione sintetica dell'informazione

Informazioni suddivise per sede, struttura e descrizione sintetica dell'informazione	n. informazioni
ARONA	2
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
MEDICINA DI BASE	2
<i>L'utente chiede indicazioni per chiedere visita domiciliare per la madre invalida e incapace di deambulare.</i>	
<i>L'utente, chiede il rinnovo dell'esenzione per patologia in scadenza La pratica è stata trasmessa al Servizio competente per la presa in carico e risposta diretta all'utente</i>	
BORGOMANERO	14
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
MEDICINA DI BASE	4
<i>L'utente chiede il rilascio dell'esenzione per patologia (asma allergico)</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio dell'esenzione per patologia (056)</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per ottenere l'esenzione per invalidità e allega documentazione</i>	
<i>L'utente chiede, in qualità di Amministratore di sostegno le modalità per il rilascio della tessera sanitaria della signora Bianco Bruna ormai scaduta e ospite in RSA</i>	
PRESIDIO OSPEDALIERO	6
DIREZIONE MEDICA	2
<i>L'utente chiede come effettuare un'ecografia muscolo-tendinea e i costi tramite SSN e in libera professione</i>	
<i>L'utente chiede come prenotare un esame colturale tampone faringeo</i>	
RADIODIAGNOSTICA	1
<i>L'utente chiede le modalità di prenotazione di una TAC attraverso il SSN e in regime di libera professione</i>	1
OSTETRICIA GINECOLOGIA	3
<i>L'utente chiede informazioni sulla possibilità di accesso di minori nel reparto maternità</i>	
<i>L'utente chiede le modalità di accesso ai reparti in particolare alla neonatologia per assistenza alla moglie prossima al parto</i>	
<i>L'utente chiede le modalità di gestione del travaglio, parto e degenza e l'accesso del caregiver al reparto</i>	
UROLOGIA	1
<i>L'utente chiede informazioni relative alla possibilità di assistenza continua al padre durante il periodo di degenza post operatoria.</i>	
SISTEMA INFORMATIVO	3
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	3
<i>L'Ufficio Interpreti di Rimini chiede di verificare se l'utente risulta iscritto al SSN e la scadenza eventuale della tessera sanitaria</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

L'Ufficio scelta - revoca di Magenta dell'Asst Ovest-Mi chiede di verificare e di inviare la revoca dell'iscrizione al Servizio Sanitario dell'utente	
GALLIATE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
MEDICINA LEGALE	1
L'utente chiede notizie riguardo una visita di invalidità da effettuarsi alla madre presso l'RSA di Cameri	1
NOVARA	103
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	76
L'utente chiede quali siano le modalità per ottenere il medico di medicina generale come domiciliata per motivi di studio	
Il Comune trasmette la comunicazione di nascita del minore indicato	
L'utente chiede di ricevere la tessera sanitaria TEAM, scaduta, non avendola ancora ricevuta	
L'utente chiede le modalità per effettuare la scelta del medico di medicina generale, in quanto il proprio è prossimo alla pensione	
L'utente chiede gli orari della sede distrettuale Vela per prenotazioni di terapie psicologiche	
L'utente temporaneamente domiciliato a Pescara per motivi di lavoro chiede informazioni per la revoca del Medico di base presso ASL Novara dove residente (Vespolate – DAS) per la scelta del MMG nella regione Marche	
L'utente, chiede come fare per prenotare esami di laboratorio presso la sede territoriale di via F.lli Di Dio a Novara	
L'utente, chiede le modalità per richiedere l'iscrizione al SSN e scegliere il MMG essendosi trasferita dalla Lombardia (dove è stata cancellata) a Castelletto Ticino	
L'utente, chiede, avendo trasferito la residenza da Momo ad Oleggio, se sia possibile mantenere il medico curante	
L'utente chiede informazioni sulla discordanza di pagamento degli esami di laboratorio effettuati rispetto al foglio con la somma indicata	
L'utente chiede gli orari dell'ambulatorio ISI del mese di marzo	
L'utente chiede assistenza per richiedere ausili assorbenti all'Asl di Bussolengo per la madre domiciliata a Romagnano Sesia	
L'utente chiede come fare per avere l'assistenza sanitaria pur essendo residente AIRE ma avendo i contributi pagati in Italia	
L'utente chiede come mai non riesce a scegliere il pediatra online	
L'utente chiede come ottenere il rilascio del duplicato della TEAM smarrita della figlia	
L'utente chiede come poter far avere cure mediche alla moglie, in attesa di permesso di soggiorno	
L'utente chiede come poter fare a rinnovare il medico come domiciliata	
L'utente chiede come poter fare effettuare l'esame del gruppo RH alla figlia in quanto non prescrivibile su ricetta dematerializzata	
L'utente chiede come poter ottenere una certificazione ADHD per adulto	
L'utente chiede come se può presentarsi lei per cambiare il medico al suo compagno.	
L'utente chiede conferma dell'orario e del giorno in cui ha prenotato una visita per il figlio Samuele	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 19

<i>L'utente chiede di conoscere il recapito del Medico di Medicina Generale scelto on line</i>	
<i>L'utente chiede di poter contattare il Servizio Integrativa e Protesica per restituire i presidi sanitari consegnati</i>	
<i>L'utente chiede dove rivolgersi a Borgomanero per effettuare il collaudo delle protesi acustiche per la madre</i>	
<i>L'utente chiede dove rivolgersi per effettuare alcune vaccinazioni e terapia vs epatite per un adulto straniero.</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio di un duplicato della tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente chiede informazioni in merito ai tempi di rilascio esito test di gravidanza e le modalità per l'effettuazione della visita ginecologica</i>	
<i>L'utente chiede informazioni per effettuare una visita per DSA a persona adulta</i>	
<i>L'utente chiede informazioni per richiedere la TEAM smarrita</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative al rinnovo del porto d'armi</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative alla degenza in reparto maternità a causa del prossimo parto</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riferite al codice commerciale ATECO della RSA Anni Azzurri di Borgomanero</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo eventuale modulistica per rilascio esenzioni per malattie croniche</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo gli orari di visita fiscale</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo le tariffe dello psicologo Asl</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo l'impossibilità di effettuare l'accettazione per una visita prenotata online per la giornata di domani a causa della chiusura del CUP in quell'orario. Chiede come può fare.</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo la modifica di una visita di invalidità alla madre fissata dall'INPS presso la sede di Medicina Legale mentre il medico ha chiesto la domiciliare per allettamento della paziente</i>	
<i>L'utente chiede informazioni sul rilascio dell'es.E01 per la madre</i>	
<i>L'utente chiede informazioni sulla scelta del medico online tramite SPID come domiciliata</i>	
<i>L'utente chiede la PEC dell'ospedale di Borgomanero per avere info riguardo le procedure per il parto prossimo</i>	
<i>L'utente chiede la possibilità di mantenere il medico di medicina generale a seguito di trasferimento di residenza da Romentino a Briona</i>	
<i>L'utente chiede la somministrazione del vaccino antirabbico per effettuare la profilassi dovendosi recare in Marocco</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per attivare il fascicolo sanitario per sé e il figlio (minore di età)</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare il cambio del Medico di Medicina Generale</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare la scelta del Medico di Medicina Generale</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare la scelta del Medico di Medicina Generale avendo un regolare permesso di soggiorno</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare un intervento di cataratta presso la sede di Luino (regione Lombardia)</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare un pap-test</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio dei referti degli esami effettuati presso il Pronto Soccorso di Borgomanero</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 20

<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio del passaporto europeo per gli animali d'affezione</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio della tessera sanitari</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio dell'esenzione per la madre Franca Castano a seguito della consegna della codifica da parte dell'AOU di Novara</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il ritiro dei referti.</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il trasferimento delle esenzioni dalla Lombardia al Piemonte</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per la rinuncia di proprietà di un animale d'affezione (cane)</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per la scelta del medico di medicina generale come domiciliato</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per prenotare le visite prescritte dal MMG alla propria madre senza allegare le impegnative relative</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per prenotare onde d'urto focali alle spalle</i>	
<i>L'utente chiede quali siano le modalità per ottenere il medico di medicina generale per il compagno temporaneamente domiciliato per lavoro a Bellinzago Novarese</i>	
<i>L'utente chiede se è possibile assegnarle nuovamente il medico in domiciliazione temporanea, scaduto a novembre 2022</i>	
<i>L'utente chiede se è possibile ritirare i referti a Oleggio il sabato</i>	
<i>L'utente chiede se occorre comunicare ai fini anagrafici il cambio di residenza</i>	
<i>L'utente chiede se sussista la possibilità di effettuare il vaccino contro la dengue e dove rivolgersi</i>	
<i>L'utente chiedeva conferma della corretta ricezione da parte del Centro Prelievi delle provette per la ricerca del sangue occulto nelle feci - Prev. Serena, consegnate agli addetti al triage stamattina e non presentate personalmente allo sportello a causa di elevata presenza di persone in coda e conseguente blocco degli utenti all'entrata A1.</i>	
<i>L'utente desidera sapere le modalità per ottenere un rimborso di una visita presso la Guardia Medica effettuata fuori regione</i>	
<i>L'utente lamenta l'impossibilità di trasmettere le impegnative alle Cure Domiciliari tramite email, evitando di fare la coda allo sportello</i>	
<i>L'utente rientrato in Italia dopo una residenza AIRE chiede come ottenere la tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente segnala di essere senza medico di medicina generale</i>	
<i>L'utente senza fornire le proprie generalità chiede le modalità per contattare il Ser.D.</i>	
<i>L'utente senza fornire le proprie generalità chiede le modalità per il rinnovo della tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente trasmette la documentazione per il rilascio dell'esenzione E02</i>	
<i>L'utente trasmette per conoscenza una richiesta di appuntamento al Servizio NPI per una consegna di una documentazione relative ad un bambino seguito come insegnante di sostegno.</i>	
<i>L'utente, trasferitasi da Oleggio a Milano chiede il rilascio del certificato vaccinale e l'effettuazione di ulteriori vaccinazioni</i>	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
MEDICINA DI BASE	5
<i>L'utente chiede le modalità per l'iscrizione al pediatra di libera scelta come domiciliata del bimbo che dovrà nascere a febbraio 2023</i>	
<i>L'utente chiede indicazioni per la copertura sanitaria degli iscritti aire poiché vorrebbe partorire al Presidio Ospedaliero di Borgomanero o presso AOU Maggiore della Carità</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio dell'esenzione sulle prestazioni e farmaci per un assistito invalido all'85% seguito dai Servizi Sociali del Comune di Novara</i>	
<i>L'ASST chiede la cancellazione di un assistito dall'anagrafe assistiti dell'Asl Novara</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 21

<i>L'utente chiede informazione per il rilascio di certificazione revoca del medico curante per cambio residenza</i>	
CUP	2
<i>L'utente chiede come aggiornare l'indirizzo di residenza che sul sistema Salute Piemonte risulta essere ancora quello della precedente residenza.</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative all'esistenza in corso di una sua esenzione per patologia</i>	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	
RADIODIAGNOSTICA AOU NOVARA	1
<i>L'utente chiede informazioni per prenotare una RMN al padre che presenta dei punti metallici all'interno dell'addome</i>	
UFFICIO CARTELLE CLINICHE AOU NOVARA	1
<i>L'utente chiede le modalità di rilascio cartella clinica per un paziente ricoverato nel reparto maxillo facciale dell'AOU Maggiore della Carità di Novara</i>	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
MEDICINA LEGALE	2
<i>L'utente chiede informazioni sulla pratica di riconoscimento di invalidità civile di luglio 2022 anche se trasferita in Piemonte</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rinnovo della patente di guida tramite Commissione Medica</i>	
SIAN	1
<i>L'utente chiede informazioni riguardo documentazione da presentare per l'apertura di attività di ristorazione a Borgomanero</i>	
SIAV	1
<i>L'utente chiede un recapito del Siav senza specificare la motivazione</i>	
SIAV AREA A	2
<i>L'utente veterinario presso la clinica veterinaria Sant'Ambrogio, chiede indicazioni per segnalare il caso di leishmaniosi in un cane</i>	
<i>L'utente chiede conferma della ricezione della documentazione allegata all'email per la regolarizzazione di una registrazione all'anagrafe canina.</i>	
SISP	2
<i>L'utente chiede come contattare il SISP per documentazione relativa alle schede Istat dei defunti, in quanto le email ritornano al mittente</i>	
<i>L'utente lamenta appuntamenti diversi per l'effettuazione della 4^a dose Covid nonostante abbia avuto l'infezione.</i>	
SISP - VACCINAZIONI	2
<i>L'utente chiede il rilascio del certificato vaccinale dei figli a seguito del trasferimento da Novara in Friuli</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio del certificato vaccinazioni</i>	
UVOS/PREVENZIONE SERENA	2
<i>L'utente chiede conferma che siano state consegnate le provette per l'esame del sangue occulto delle feci al Centro Prelievi in quanto consegnate al personale di Triage entrata A1</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio dell'esito del pap-test effettuato dalla moglie con Prevenzione Serena</i>	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE AZIENDALE	
RSA E CENTRI DIURNI	1
<i>L'utente chiede chiarimenti in merito ai Centri diurni presenti sul territorio di Novara e chiarimenti</i>	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 22

<i>sulla retta del Centro Diurno di Novara per i malati di Alzheimer</i>	
FARMACIA TERRITORIALE	5
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	3
<i>l'utente per conto della madre, chiede un nuovo pin per ricevere il buono celiachia</i>	
<i>L'utente sollecita la pratica di autorizzazione calzature e plantari per la madre</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative all'invio dei sensori per insulinodipendenti, in ritardo nella consegna</i>	
FARMACIA TERRITORIALE	2
<i>L'utente chiede informazioni in merito alla consegna di un farmaco indicato nel piano terapeutico</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rinnovo del piano terapeutico per l'erogazione di un farmaco come paziente cardiopatico</i>	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT - COMUNICAZIONE	
SOVRACUP	1
<i>L'utente richiede una prenotazione in classe B per una TAC per la madre ospite di una Rsa novarese.</i>	
NON SPECIFICATO	1
Totale complessivo	121

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto nel 2023 **157 segnalazioni**, con un netto incremento rispetto agli anni precedenti, comprendono tutte le istanze dell'utente che non hanno le caratteristiche del "reclamo".

Tramite la segnalazione/rilievo l'utente, per iscritto o telefonicamente, manifesta la propria insoddisfazione o esprime un disagio, senza richiedere di attivare un'istruttoria o una risposta in merito (scritta o verbale).

Le segnalazioni vengono gestite dalla Referente del Settore Comunicazione della S.C. AILCAT che avvia l'istruttoria per addivenire, grazie alla collaborazione di tutte le Strutture, a una risoluzione in tempi brevi della criticità evidenziata; ad esempio il Governo Clinico e Sviluppo Strategico, in collaborazione con il Settore Comunicazione e la Direzione Medica di Presidio Ospedaliero, gestisce le segnalazioni legate alla difficoltà di prenotazione di esami e visite

Le problematiche coinvolgono prevalentemente i Centri Unici Prenotazione e il Sovracup regionale e sono spesso segnalate dall'utente tramite il Servizio Assistenza Agende CUP della Regione Piemonte e in alcuni casi riguardano le anomalie del sistema informatico, ad es. la difficoltà ad ottenere la ricevuta di pagamento di un ticket pagato on line.

Alla Struttura Gestione delle Funzioni Amministrative decentrate a valenza Territoriale afferivano direttamente i Centri Unici Prenotazione e gli sportelli di Medicina di Base: alcune segnalazioni sono state quindi gestite dalla Struttura citata, altre hanno visto il coinvolgimento di altri Strutture come i Distretti o la Direzione Medica di Presidio Ospedaliero.

Dal 2005 al 2009 le segnalazioni/rilievi venivano considerati a tutti gli effetti come reclami, pertanto catalogati e trattati come tali.

Nel 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo e sono stati registrati 2 rilievi; non risultano registrazioni nel 2011, mentre nel 2012 le segnalazioni registrate sono state 60, 61 nel 2013, 58 nel 2014, 73 nel 2015, 49 nel 2016 e 27 nel 2017, 28 nel 2018 e 28 nel 2019, 85 nel 2021, 95 nel 2022 e 157 nel 2023, per un totale complessivo di **723** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.

La classificazione delle segnalazioni/rilievi in uso è la medesima dei reclami.

Anno	Segnalazioni/rilievi
2005	0
2006	0
2007	0
2008	0
2009	0
2010	2
2011	0
2012	60
2013	61
2014	58



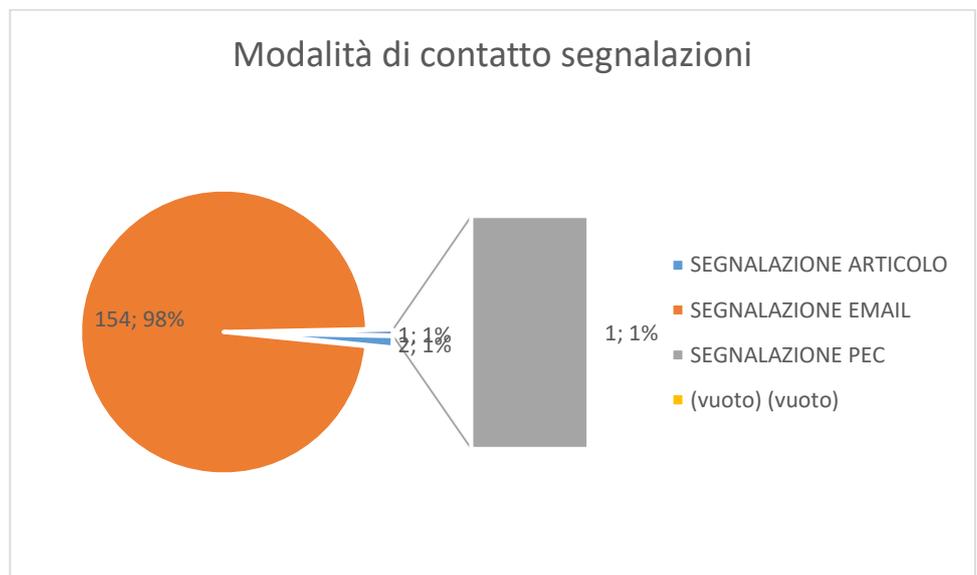
www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

2015	73
2016	49
2017	27
2018	28
2019	28
2020	N.P.
2021	85
2022	95
2023	157
Totale	723

Tabella 11: segnalazioni pervenute nel 2023 suddivise per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. segnalazioni
ARTICOLO	2
EMAIL	154
PEC	1
Totale complessivo	157



Le segnalazioni sono classificate in base a categorie e sottocategorie predefinite.

Si rileva che in prevalenza le segnalazioni riguardano aspetti burocratici e amministrativi n. 137 segnalazioni su un totale di 157 (cfr. tabella sotto indicata) correlate all'erogazione delle prestazioni sanitarie (modalità di prenotazione, difficoltà nella prenotazione, ecc...).

Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2023 suddivise per categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per categoria e sottocategoria	n. segnalazioni
ALTRO	1
altro	
aspetti alberghieri e comfort	2
adeguatezza dei servizi igienici	
pulizia degli ambienti	
aspetti burocratici e amministrativi	137
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	121
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	12
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2
trasparenza sull'iter delle pratiche	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico-professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	2
prestazioni clinico - sanitarie	
strutture e logistica	1
accessibilità fisica ai servizi	
tempo	9
tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	6
tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	2
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
Totale complessivo	157

Nella tabella 13 sottoriportata, le segnalazioni sono classificate in base alla Sede, al Servizio e alla categoria e sottocategoria interessata dall'istanza presentata dall'utente.

Tabella 13: segnalazioni pervenute nel 2023 suddivise per Località, Sede, Denominazione, Categoria e Sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Località, Sede, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. segnalazioni
ARONA	3
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RADIOLOGIA	1
aspetti alberghieri e comfort	
- pulizia degli ambienti	
BORGOMANERO	111
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	
Struttura non specificata	1
ALTRO	
- ALTRO	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
NEUROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO AREA NORD E SERVIZIO IGIENE E SANITA' PUBBLICA	
MEDICINA DI BASE E SISP - VACCINAZIONI	1
aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT - COMUNICAZIONE	95
CENTRO DISTURBI COGNITIVI E DEMENZE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 27

CUP	17
aspetti burocratici e amministrativi	15
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Tempo	2
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
SOVRACUP	78
aspetti burocratici e amministrativi	77
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	76
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
- aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
tempo	1
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E SERVIZIO INFORMATIVO	
SOVRACUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO OSPEDALIERO E AILCAT - COMUNICAZIONE	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
LIBERA PROFESSIONE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RMN	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO	
CHIRURGIA GENERALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NEUROLOGIA e TECNICO PATRIMONIALE	1
aspetti alberghieri e comfort	
adeguatezza dei servizi igienici	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 28

SISTEMA INFORMATIVO	
CED	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
CALTIGNAGA	7
DISTRETTO AREA SUD	
MEDICINA DI BASE	7
aspetti burocratici e amministrativi	7
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	7
CHIERI	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	
URP ASL TO5	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	31
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA e DISTRETTI	
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
strutture e logistica	
- accessibilità fisica ai servizi	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
AFFARI LEGALI	1
LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	10
DERMOCHIRURGIA AOU NOVARA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
FISIATRIA	1
tempo	
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 29

GASTROENTEROLOGIA E UFFICIO RELAZIONI ESTERNE AOU NOVARA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NEUROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
OCULISTICA	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
PNEUMOLOGIA ED EMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RADIOLOGIA	1
tempo	
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE e ALLERGOLOGIA AOU NOVARA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ASL NOVARA E AOU	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISP	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico-professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISP - COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE GENERALE	
GASTROENTEROLOGIA	1
tempo	
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 30

RADIOLOGIA E CUP	1
tempo	
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
ECONOMICO FINANZIARIO	
ECONOMICO FINANZIARIO	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
FARMACIA TERRITORIALE	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	5
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
tempo	
- tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISTEMA INFORMATIVO ED ECONOMICO FINANZIARIO	
SALUTE PIEMONTE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
NOVARA E BORGOMANERO	1
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE - PRESIDENTE COMMISSIONE DI VIGILANZA - DISTRETTO AREA SUD - GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	
SOVRACUP E CASA DI CURA PRIVATA ACCREDITATA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OLEGGIO	2
DISTRETTO AREA NORD	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 31

CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECCATE	1
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE - DISTRETTO AREA SUD	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
Totale complessivo	157

In alcuni casi le segnalazioni hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti finalizzati alla risoluzione delle criticità riscontrate dall'utente, dalla prenotazione di un appuntamento, all'invio della documentazione sino al richiamo del personale coinvolto in caso di aspetti relazionali

Sono stati adottati 96 provvedimenti sulle 157 segnalazioni pervenute

In alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti, in quanto alcune segnalazioni non hanno richiesto nessun intervento, ma un chiarimento a quanto rilevato dall'utente.

Nella tabella 14 di seguito, sono sintetizzati i provvedimenti adottati.

Tabella 14: segnalazioni pervenute nel 2023 e provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti
<i>Il Direttore della S.C Oncologia è disponibile ad incontrare l'utente per fornire ulteriori delucidazioni che lo stesso ritenesse utili.</i>
<i>Il Presidente della Commissione di Vigilanza non ha rilevato inefficienze in merito all'organizzazione e alla gestione del caso.</i>
<i>Si raccomanda di non rinunciare alla prenotazione presso l'AOU di Novara, nel caso in cui prima della data prevista si creassero le condizioni per la visita Borgomanero l'utente verrà contattato</i>
<i>A breve sarà possibile effettuare tale esame presso la Struttura di Allergologia dell'Ospedale Santissima Trinità di Borgomanero al fine di garantire la prestazione agli utenti che ne faranno richiesta. E' stato richiesto all'utente l'invio dell'impegnativa del curante e un recapito telefonico</i>
<i>Adottati interventi straordinari di disinfestazione</i>
<i>Aggiornamento dell'anagrafe assistiti con il nuovo indirizzo indicato dall'utente</i>
<i>All'utente è stata proposta la prima data disponibile, a settembre, rifiutata in quanto già prenotata in Lombardia</i>
<i>All'utente sono state fornite le indicazioni per effettuare la prenotazione della visita all'AOU di Novara dove è in cura ed ha effettuato l'intervento</i>
<i>Non è possibile però accogliere la richiesta di essere visitato da personale di genere femminile in Commissione medica locale</i>



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 32

<i>Confermata disdetta prenotazione esame</i>
<i>E' prevista una verificap er la riorganizzazione delle modalità del totem e la gestione separata della consegna dei referti</i>
<i>E' stata effettuata una verifica e forniti i chiarimenti</i>
<i>E' stata sollecitata l'Azienda Zero alla consegna dei vaccini e in merito alla comunicazione di cambiare il MMG sono stati indicate le procedure e i recapiti dello sportello a cui rivolgersi</i>
<i>E' stato contattato il Medico di Medicina Generale che, al fine di adottare la soluzione più appropriata per la paziente,</i>
<i>E' stato individuato un sostituto e fornite le indicazioni per i cittadini di Caltignaga e dei Comuni afferenti al territorio</i>
<i>Effettuati gli accertamenti del caso, la visita è stata prenotata</i>
<i>Effettuati gli accertamenti del caso, l'esame è stato prenotato</i>
<i>Effettuazione intervento tecnico manutentivo</i>
<i>I dispositivi necessari all'utente saranno consegnati dalla ditta</i>
<i>Il Direttore della S.C. Chirurgia è a disposizione qualora la situazione clinica del paziente per una rivalutazione in ambulatorio</i>
<i>Il Direttore della Struttura Complessa NPI contatterà l'utente in merito a quanto evidenziato</i>
<i>Il presidio sanitario (è stato consegnato</i>
<i>Il Servizio Economico Finanziario provvederà al rimborso del ticket pagato erroneamente due volte</i>
<i>In particolare la Direzione Generale dell'Asl Novara ha deliberato una convenzione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Maggiore della Carità di Novara che ha dato la Sua disponibilità a supportare l'Ospedale di Borgomanero con decorrenza 15 gennaio 2024 per le attività oggetto della segnalazione pervenuta dall'utente per tramite del Ministero della Salute.</i>
<i>Inviare le precisazioni alla stampa diocesana per la pubblicazione avvenuta il 2 giugno 2023</i>
<i>Invio indicazioni sul codice corretto da riportare in impegnativa per richiedere la prestazione sanitaria</i>
<i>L' esame richiesto non viene eseguito nell'Asl Novara. Nel caso in cui la codifica della prestazione sia quella indicata a mano sull'impegnativa, l'esame è prenotabile all'IRCSS di Veruno. L'utente è stato invitato a rivolgersi all'Allergologo per l'indicazione della prestazione a lui necessaria</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato al Servizio Assistenza Agenda CUP i riferimenti dell'AOU Novara competente a trattare la pratica</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato all'utente e al Servizio Assistenza Agende CUP la procedura per il rilascio/rinnovo della tessera sanitaria</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato i recapiti dell'Ufficio Relazioni Esterne dell'AOU Maggiore della Carità di Novara a cui rivolgersi per la risoluzione del problema</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato le modalità di prenotazione a fornendo recapiti, sedi e orari, dell'AOU Maggiore della Carità di Novara</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato le modalità di prenotazione di un'ecografia nell'Asl Novara</i>
<i>L'Ufficio Comunicazione ha comunicato le modalità di prenotazione di un'ecografia nell'Asl Novara fornendo recapiti, sedi e orari, non avendo specificato la criticità riscontrata</i>
<i>La Direzione Medica di Presidio Ospedaliero ha contattato il Medico curante per definire il percorso di cura dell'utente. Il MMG contatterà direttamente il proprio assistito</i>
<i>La pratica è stata trasmesso all'AOU Maggiore della Carità di Novara fornendo all'Avvocato anche i recapiti della Direzione Sanitaria dei Presidi Ospedalieri e dell'URE di tale Azienda competenti a trattare la pratica</i>
<i>La prenotazione è stata effettuata nel rispetto della classe di priorità indicata nell'impegnativa. L'utente ha comunicato, dopo essere stato contattato, di aver prenotato l'holter e la visita cardiologica presso una</i>



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 33

<i>struttura privata avendo un'assicurazione personale che copre le spese</i>
<i>La prestazione è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità (classe B)</i>
<i>La prestazione è stata prenotata nel rispetto della classe di priorità indicata nell'impegnativa</i>
<i>La prestazione è stata prenotata presso struttura accreditata</i>
<i>La problematica è stata presa in carico dalla softwarehouse del gestionale di radiologia per individuare la soluzione al problema</i>
<i>La RMN è stata direttamente prenotata presso l'AOU e il paziente è stato da loro informato telefonicamente (01-08-2023)</i>
<i>La verifica espletata ha rilevato che la prenotazione è stata effettuata tramite app dall'utente</i>
<i>La visita è stata prenotata all'AOU Maggiore della Carità di Novara. Si è comunque inviato il promemoria della prenotazione all'utente</i>
<i>La visita è stata prenotata</i>
<i>L'Asl Novara è dispiaciuta della situazione segnalata dall'utente che mette in luce una grave criticità del sistema, legata alla scarsissima disponibilità di medici specialisti nel territorio, alla quale si sta cercando in ogni modo di porre rimedio per contribuire ad assicurare i servizi a beneficio degli utenti.</i>
<i>L'esame è stato prenotato nei tempi previsti dalla prescrizione</i>
<i>L'esame è stato prenotato. L'utente ha inviato un'email di ringraziamento all'Assessorato alla Sanità della Regione Piemonte e all'Asl ringraziando per la risoluzione del problema</i>
<i>L'esame è stato prenotato presso la Casa di Cura San Carlo di Mercurago di Arona</i>
<i>L'impegnativa è stata presa in carico e sarà prenotata per il mese di agosto nel caso in cui la paziente non venga contattata dal Centro dove è in cura (AOU Novara)</i>
<i>L'utente è stato contattato e ha accettato la prenotazione della prestazione</i>
<i>L'utente è stato invitato a prenotare tramite i canali tradizionali adibiti alla prenotazione ed è stato informato che l'Asl si riserva di agire per vie legali avendo l'utente tenuto un comportamento offensivo e aggressivo nei confronti del personale dipendente</i>
<i>Nel caso in cui l'utente volesse anticipare la visita sulla base delle disponibilità indicate nell'Asl Novara, la medesima è stata inviata a contattare l'Ufficio Comunicazione per comunicare la sua decisione</i>
<i>Nella stessa giornata in cui è pervenuta l'email dell'utente, la Struttura accreditata ha provveduto a contattare l'utente</i>
<i>Prenotazione della visita richiesta dall'utente entro i termini previsti</i>
<i>Prenotazione effettuata entro i termini previsti</i>
<i>Prenotazione esami entro i termini previsti</i>
<i>Prenotazione prestazione nei tempi previsti dall'impegnativa</i>
<i>Prenotazione visita entro i tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa</i>
<i>Prenotazione visita entro i termini previsti</i>
<i>Prenotazione visita presso entro i termini previsti</i>
<i>Presa in carico della richiesta da parte della Direzione Medica P.O. Borgomanero per la prenotazione degli esami strumentali. Sono state prenotate entrambe le ecografie in date diversi sulla base delle disponibilità</i>
<i>Presa in carico diretta della richiesta dell'utente da parte del Servizio</i>
<i>Risposta data all'utente direttamente dalla Struttura competente (GPVRU)</i>
<i>Si è provveduto a segnalare al Sovracup regionale il problema di connessione per la verifica di eventuali guasti o problemi sulla linea telefonica dedicata (numero verde)</i>
<i>Si resta a disposizione dell'utente qualora volesse inviare l'impegnativa per rivolgersi alla Radiologia dell'Asl Novara.</i>



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 34

<i>Si resta a disposizione dell'utente , qualora volesse inviare l'impegnativa per rivolgersi alla dell'Asl Novara</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti e prenotata la vaccinazione trascorsi i termini dal primo tampone positivo</i>
<i>Sono state effettuate le verifiche e risolta la criticità consentendo all'utente di visualizzare i referti</i>
<i>Sono state effettuate le verifiche per la criticità segnalata e fornite le indicazioni necessarie all'utente e servizio Assistenza Agende CUP per accedere al CDCD e ottenere eventuale certificazione</i>
<i>Sono state fornite all'utente le indicazioni per procedere alla prenotazione dell'esame</i>
<i>Sono state fornite le indicazioni all'utente per la prenotazione dell'intervento</i>
<i>Sono state fornite le indicazioni dove effettuare la prestazione nell'Asl Novara e le modalità di prenotazione di esami radiologici all'AOU Maggiore della Carità di Novara</i>
<i>Sono state fornite le indicazioni per la prenotazione di visite ed esami specialistici</i>
<i>Sono state fornite le indicazioni per presentare la richiesta per l'ottenimento del bonus presentando la domanda all'UVG territorialmente competente e indicando il codice della prestazione corretto</i>
<i>Sono state interpellate le Strutture interessate che hanno fornito gli orari consentendo di aggiornare le pagine del sito internet e dare un'informazione esaustiva all'utente</i>
<i>Sono stati forniti i recapiti dell'Ufficio Relazioni Esterne dell'AOU Maggiore della Carità di Novara</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti all'utente</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti all'utente e al Servizio Assistenza Agende CUP indicando anche le modalità per la nuova prenotazione e le date disponibili nell'Asl Novara</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti all'utente e invitato a rivolgersi all'AOU Maggiore della Carità di Novara</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti in merito alle criticità evidenziate e forniti i recapiti dove effettuare la prestazione (AOU Novara)</i>
<i>Sono stati forniti i chiarimenti in merito alle criticità evidenziate e forniti i recapiti dove effettuare la prestazione (AOU Novara). A seguito della replica dell'utente alla lettera di risposta inviata , sono state effettuate le verifiche su una possibile disponibilità. La prestazione è stata prenotata e accettata dall'utente</i>
<i>Sono stati forniti i recapiti dell'AOU di Novara dove viene eseguita la prestazione</i>
<i>Sono stati forniti i recapiti per contattare l'AOU di Novara per l'eventuale effettuazione della prestazione</i>
<i>Trasmissioni certificazioni all'utente per la richiesta di rimborso assicurativo</i>
<i>Verificata la disponibilità, la visita è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità</i>

ANDAMENTO RECLAMI

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito come tale, sottoscritta dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione...), con richiesta esplicita di risposta.

Nel periodo di riferimento (2005/2023) i reclami pervenuti all'Azienda sono state **1992**

Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 con una lieve inflessione nel 2017 (94 reclami) e un'ulteriore inflessione nel 2018 (91 reclami) e un ulteriore calo nel 2019 (86 reclami), si assiste ad un incremento nel 2021 (n. 114) e una lieve inflessione nel 2022 n. 121. Nel 2023 i reclami sono stati **145** che conferma, che congiuntamente alle segnalazioni (n. **157**), la percezione dell'utente della Struttura Sanitaria e dei servizi offerti segue un trend negativo

Analisi reclami

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o scheda di segnalazione; altre modalità di presentazione delle istanze sono costituite da lettera e posta elettronica certificata, oppure tramite lettera pervenuta con posta ordinaria e modulo consegnato a mano

Si evince che l'utente privilegia la modalità di contatto on line riducendo gli accessi diretti allo sportello.

Anno	n. reclami
2005	109
2006	101
2007	139
2008	103
2009	112
2010	132
2011	137
2012	169
2013	98
2014	81
2015	63
2016	97
2017	94
2018	91
2019	86
2020	N.P.
2021	114
2022	121
2023	145
Totale	1992

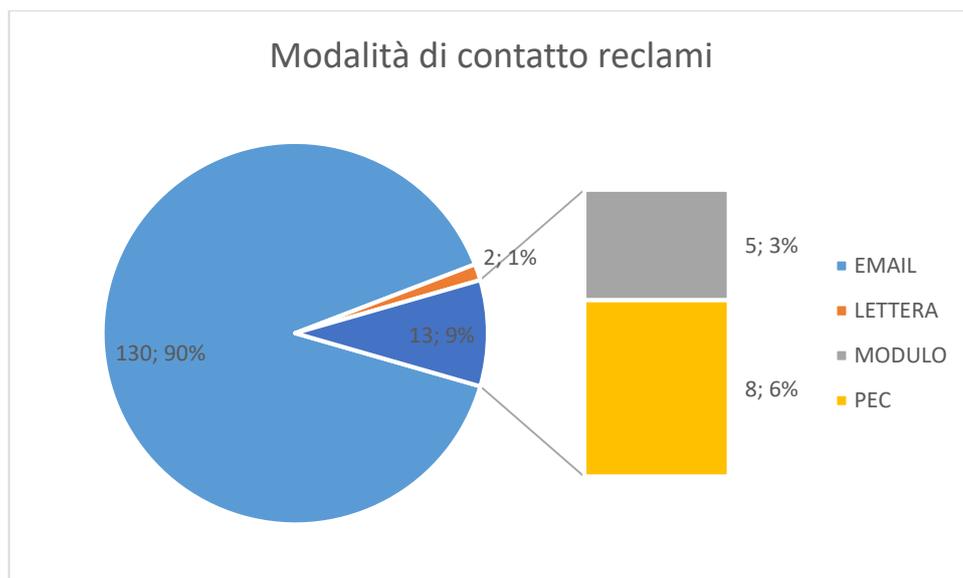


www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione - Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 15: reclami pervenuti nel 2023 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	130
LETTERA	2
MODULO	5
PEC	8
Totale complessivo	145



Nel caso di reclami postati su social network e/o comunicati telefonicamente, viene richiesto di inviare un'email nella quale indicare i dati anagrafici, il consenso al trattamento dei dati la descrizione della criticità per consentire di ricostruire l'accaduto. Non è infatti possibile per l'Asl fornire una risposta attraverso post pubblicato sui social in quanto il reclamo richiede un'istruttoria che presuppone il trattamento dei dati particolari.

I reclami sono prevalentemente presentati da soggetti direttamente interessati dall'accaduto in altri casi il reclamo è presentato da un soggetto diverso (familiare, associazione, ente)

Tabella 16: reclami pervenuti nel 2023 suddivisi per soggetto che ha presentato il reclamo

Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	58
DIRETTO INTERESSATO	87
Totale complessivo	145

I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelle relative agli aspetti burocratici e amministrativi puri che risultano incrementati nel 2023 – n. **55** rispetto agli anni precedenti (n. 23 nel 2016 e 39 nel 2017, n. 22 nel 2018, n. 20 nel 2019, n. 43 nel 2021, n. 41 nel 2022).

Sono diminuiti rispetto al 2016 i reclami relativi agli aspetti relazionali puri (29 nel 2016 e 11 nel 2017, n. 20 nel 2018, n. 22 nel 2019, n. 16 nel 2021 e n. 8 nel 2022), ma aumentati rispetto al 2022, infatti nel 2023 sono n **17**.

Gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali puri sono diminuiti rispetto agli anni 2016, 2018 e 2019, ma leggermente aumentati nel 2023, n **27** (26 nel 2016, 19 nel 2017, n. 30 nel 2018, n. 25 nel 2019, n. 18 nel 2021, n. 22 nel 2022).

Si rileva che i reclami prendono in considerazione diversi aspetti che riguardano più categorie di classificazione ad esempio coinvolgono l'aspetto tecnico – professionale (la prestazione sanitaria erogata) e gli aspetti relazionali (n. 20 reclami nel 2022 e n. **28 nel 2023**).

Entrando nel dettaglio, si evidenzia che gli aspetti burocratici amministrativi riguardano prevalentemente le modalità erogazione di prestazioni sanitarie; gli aspetti relazionali fanno riferimento alla relazione interpersonale tra operatore e utente/paziente; gli aspetti tecnico professionali entrano nel merito dell'espletamento delle prestazioni clinico sanitarie; il tempo è riferibile al tempo di attesa nell'erogazione della prestazione o della prenotazione.

Tabella 17: reclami pervenuti nel 2023 suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Categoria e Sottocategoria	n. reclami
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti alberghieri e comfort	1
adeguatezza degli ascensori	1
aspetti burocratici e amministrativi	55
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	43
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	8
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
trasparenza sull'iter delle pratiche	3
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	9
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	6
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	3
aspetti burocratici e amministrativi e procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	17
congruità del comportamento	16
congruità del comportamento e rispetto	1
aspetti tecnico - professionali	27
prestazioni clinico - sanitarie	11
prestazioni clinico - sanitarie	10



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	6
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	28
prestazioni clinico - sanitarie	1
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	21
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	5
aspetti tecnico - professionali e tempo	1
prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa al Pronto Soccorso	
tempo	2
tempi di attesa al Pronto Soccorso	
tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
umanizzazione	3
altro	
orari delle visite di familiari e conoscenti	
rispetto della privacy	
Totale complessivo	145

I reclami sono prevalentemente concentrati nella sede di Borgomanero (n. 59 reclami), di Novara (n. 47) e di Arona (n. 17).

Tabella 18: reclami pervenuti nel 2023 suddivisi per località e struttura

Reclami suddivisi per località e Struttura coinvolta	n. reclami
ARONA	17
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DIPARTIMENTO PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE	1
DISTRETTO AREA NORD	10
DISTRETTO AREA NORD e GESTIONE FUNZIONI AMMINISTRATIVE TERRITORIALI A VALENZA DIPARTIMENTALE	1
DISTRETTO AREA NORD, GESTIONE FUNZIONI AMMINISTRATIVE TERRITORIALI A VALENZA DIPARTIMENTALE e DIPSA	1
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - SERVIZIO INFORMATIVO - GESTIONE FUNZIONI AMMINISTRATIVE A VALENZA TERRITORIALE - DISTRETTO AREA NORD	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
BORGOMANERO	59
CURE DOMICILIARI	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	1
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	2
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	3
DIPARTIMENTO PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

DIREZIONE MEDICA - LIBERA PROFESSIONE	1
DISTRETTO AREA NORD	8
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT - COMUNICAZIONE	4
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	36
SISTEMA INFORMATIVO ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
CAMERI	1
DISTRETTO AREA SUD	
CASTELLETO SOPRA TICINO	1
DISTRETTO AREA NORD	
GALLIATE	3
DISTRETTO AREA SUD	3
GHEMME	2
DISTRETTO AREA NORD	
MARANO TICINO	1
DISTRETTO AREA NORD	
NOVARA	47
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA	7
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	8
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E FARMACIA TERRITORIALE	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE e FARMACIA TERRITORIALE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	19
FARMACIA TERRITORIALE	9
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
OLEGGIO	4
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DISTRETTO AREA NORD	2
DISTRETTO AREA NORD e FARMACIA TERRITORIALE	1
TRECCATE	9
CURE DOMICILIARI	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DISTRETTO AREA SUD	7
Totale complessivo	145



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 40

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esami i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero, nel 2023 sono stati n. **36**, nel 2022 sono stati n. 43, nel 2021 n. 30 reclami, 22 nel 2019 e 33 reclami nel 2018.

Si ravvisa che la modalità utilizzata dall'utente per esprimere il proprio disagio, in prevalenza, è rappresentata dalla posta elettronica e dalla lettera, pertanto, viene a vanificarsi la possibilità di un dialogo e confronto con l'autore del reclamo.

Da questo elenco sono escluse le segnalazioni che vengono affrontate direttamente in loco e risolte dal personale della Direzione Medica di Presidio.

Si rileva che le categorie spesso si integrano, non si tratta di aspetti "puri" ma congiunti con altri aspetti con un'incidenza degli aspetti tecnico-professionali (legati alle prestazioni clinico – sanitarie) correlati agli aspetti relazionali (rapporto tra operatore e utente/paziente).

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2023 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	30
LETTERA	1
PEC	5
Totale complessivo	43

Tabella 20: reclami pervenuti nell'anno 2023 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
aspetti burocratici e amministrativi	7
aspetti burocratici e amministrativi e procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
aspetti relazionali	3
aspetti tecnico - professionali	12
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	9
aspetti tecnico - professionali e tempo	1
tempo	1
umanizzazione	1
Totale complessivo	36



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 41

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2023 suddivisi per Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
PRESIDIO OSPEDALIERO	
CHIRURGIA GENERALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
DEA/PRONTO SOCCORSO	13
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	2
- congruità del comportamento	
- congruità del comportamento e rispetto	
aspetti tecnico - professionali	4
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	3
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali e tempo	1
- prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa al Pronto Soccorso	
tempo	1
- tempi di attesa al Pronto Soccorso	
DIABETOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE MEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
LABORATORIO ANALISI	1
- aspetti tecnico - professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
MEDICINA GENERALE	1
umanizzazione	
- orari delle visite di familiari e conoscenti	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 42

OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
ONCOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
OTORINOLARINGOIATRIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
OTORINOLARINGOIATRIA E POLIAMBULATORIO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
PEDIATRIA	2
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
PEDIATRIA e DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
PNEUMOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
RADIOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 43

UROLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
Totale complessivo	36

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione. In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata.

Sono stati adottati **8** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 36 segnalazioni pervenute

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2023 - provvedimenti assunti

Denominazione Struttura e provvedimenti assunti	n. provvedimenti assunti
CHIRURGIA GENERALE	1
<i>Si è rammaricati per il disagio involontario verificatosi e si esprimono le scuse all'utente; la segnalazione ha permesso un'ulteriore riflessione sulle misure da attuare per il miglioramento dell'assistenza a tutela della persona</i>	
DEA/PRONTO SOCCORSO	2
<i>Il Direttore della S.C. Mecau rinnova la disponibilità a un colloquio con l'utente. Vengono respinte le accuse di comportamenti discriminatori lesivi della dignità umana da parte degli operatori</i>	
DIABETOLOGIA	1
<i>Il Responsabile della Ssd Diabetologia e Malattie Metaboliche ha contattato direttamente il Medico di Medicina Generale del familiare dell'utente e ha confermato la disponibilità a trovare una soluzione al problema del paziente</i>	
ONCOLOGIA	1
<i>Il Direttore della S.C. Oncologia è disponibile ad incontrare l'utente ulteriori delucidazioni che la stessa ritenesse utili.</i>	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
<i>Viene espresso il rammarico che non sia stato possibile instaurare una relazione di fiducia con gli operatori sanitari, che sono stati invitati ad adottare un atteggiamento più empatico con le pazienti.</i>	
OTORINOLARINGOIATRIA	1
<i>All'utente e, p.c. all'Assessorato e Direzione Sanità della Regione Piemonte sono stati forniti i chiarimenti a quanto evidenziato dall'utente, precisando che l'attività di prenotazione dell'intervento non è stata sospesa. Il Responsabile della Struttura Otorinolaringoiatria si è reso disponibile ad illustrare l'ulteriore tecnica utilizzabile per l'intervento che potrà essere effettuato entro il mese di gennaio p.v.</i>	
PEDIATRIA	1
<i>La Direzione Medica si rammarica per il disagio involontario e si porgono le scuse insieme a quelle del Reparto.</i>	
Totale complessivo	8



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 44

Distretti

La rete distrettuale è organizzata su tre Distretti: Distretto Area Nord (che comprende gli ambiti territoriali di Arona e Borgomanero); Distretto Urbano di Novara e Distretto Area Sud (che comprende gli ambiti territoriali di Novara, Galliate e Trecate).

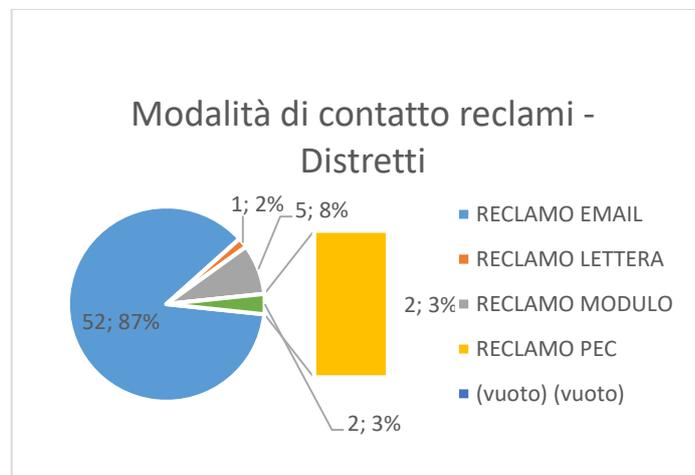
I reclami possono coinvolgere il singolo Distretto o più Sedi.

Si rileva un incremento dei reclami pervenuti da parte dell'utenza n. **60** nel 2023 (nel 2022 n. 4 nel 2021 n.45)

Tra le modalità di contatto più utilizzate si conferma la posta elettronica e il reclamo è generalmente presentato dal soggetto direttamente interessato dall'episodio segnalato.

Tabella 23 : reclami pervenuti nell'anno 2023 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	52
LETTERA	1
MODULO	5
PEC	2
Totale complessivo	60



Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	22
DIRETTO INTERESSATO	38
Totale complessivo	60



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 45

Distretto Area Nord

Distretto Area Nord, comprende i Comuni di: Agrate Conturbia, Arona, Barengo, Bellinzago Novarese, Boca, Bogogno, Bolzano Novarese, Borgo Ticino, Borgomanero, Briga Novarese, Castelletto Sopra Ticino, Cavaglietto, Cavaglio d'Agogna, Cavallirio, Colazza, Comignago, Cressa, Cureggio, Borgoticino, Divignano, Dormelletto, Fontaneto d'Agogna, Gargallo, Gattico-Veruno, Ghemme, Gozzano, Inverio, Lesa, Maggiora, Marano Ticino, Massino Visconti, Meina, Mezzomerico, Momo, Nebbiuno, Oleggio, Oleggio Castello, Paruzzaro, Pisano, Pogno, Pombia Sizzano, Soriso, Suno, Vaprio d'Agogna e Varallo Pombia.

Il Distretto Area Nord è stato interessato nel 2023 da 29 reclami (nel 2017 da 8 reclami, n. 10 nel 2018 e n. 12 nel 2019 e nel 2022 n. 21), e interessano le Strutture afferenti il Distretto o ambiti territoriali correlati al territorio.

In alcuni casi i reclami coinvolgono più sedi che afferiscono al Distretto o altri ambiti (Ospedale, Distretti, Dipartimenti, Gestione delle funzioni amministrative a valenza territoriale)

I reclami nel 2023 coinvolgono diverse categorie e si distribuiscono in modo simile interessando gli aspetti burocratici e amministrativi legati ad es. all'erogazione delle prestazioni sanitarie oppure al rilascio di certificati o scelta del Medico di Medicina Generale, gli aspetti tecnico-professionali e quelli relazionali

Nel denominazione Medicina di Base rientra sia il rapporto con il Medico di Medicina Generale che l'attività di sportello.

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi per Categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
aspetti burocratici e amministrativi	8
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
aspetti relazionali	5
aspetti tecnico - professionali	7
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	6
Totale complessivo	29

Tabella 25 : reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
ARONA	13
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
DIABETOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP E CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO	9
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
MEDICINA DI BASE	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 47

aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
REUMATOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
CASTELLETTO SOPRA TICINO	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
GHEMME	2
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
MARANO TICINO	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
OLEGGIO	3
CUP e ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
RADIOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	1
Totale complessivo	29

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione. In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata.

Sono stati adottati **4** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 19 segnalazioni pervenute



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 48

Tabella 26 : reclami pervenuti nell'anno 2023 – provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
ARONA	
CENTRO PRELIEVI	1
<i>La segnalazione ha ulteriormente consentito una lettura critica sulla comunicazione interpersonale, invitando gli operatori ad una maggiore attenzione nello svolgimento delle proprie funzioni e nella relazione con l'utenza</i>	
SOVRACUP E CUP	1
<i>Prenotazione della visita disdettata per lo stesso giorno e sede (Poliambulatorio di Borgomanero il 20/09/2023)</i>	
BORGOMANERO	
MEDICINA DI BASE	1
<i>La segnalazione ha consentito un'ulteriore riflessione sui comportamenti messi in atto nella relazione interpersonale che presuppongono: attenzione, comprensione e rispetto reciproco, elementi che sono alla base di un dialogo costruttivo al fine di evitare incomprensioni</i>	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
<i>Prenotazione visita oculistica in data 8 febbraio 2023 presso il Presidio Sanitario Territoriale di Arona</i>	

Distretto Area Sud

Il Distretto Area Sud, comprende i Comuni di: Biandrate, Borgolavezzaro, Briona, Caltignaga, Cameri, Carpignano Sesia, Casalbeltrame, Casaleggio Novara, Casalino con Cameriano, Casalvolone, Castellazzo Novarese, Cerano, Fara Novarese, Galliate, Garbagna Novarese, Granozzo con Monticello, Landiona, Mandello Vitta, Nibbiola, Recetto, Romentino, San Nazzaro Sesia, San Pietro Mosezzo, Sillavengo, Sozago, Terdobbiate, Tornaco, Trecate, Vespolate e Vicolungo.

Il Distretto Area Sud è stato interessato a **12** reclami, rispetto ai 6 pervenuti nel 2022 12 reclami pervenuti nel 2021 (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019) allineandosi al numero di reclami pervenuti nel 2021 (12 nel 2021)

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	10
LETTERA	1
MODULO	1
Totale complessivo	12

I reclami sono stati presentati in modo eguale dai diretti interessati o altra persona.

I reclami interessano prevalentemente nella sede territoriale di Trecate



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 27 : reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Distretto Area Sud suddivisi per Località, denominazione struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
CAMERI	1
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GALLIATE	3
MEDICINA DI BASE	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
p- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
TRECCATE	8
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
- aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti alberghieri e comfort	
- adeguatezza degli ascensori	
Totale complessivo	12

Il Distretto Area Sud ai 12 reclami pervenuti ha fornito una risposta e ha adottato i provvedimenti che si riassumono nella tabella sottostante.

Tabella 28 : Provvedimenti assunti nel 2023

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
CAMERI	1
<i>Risposta fornita da URE con le indicazioni e i chiarimenti sull'aggiornamento dell'effettivo pagamento della prestazione</i>	
GALLIATE	3
MEDICINA DI BASE	3
<i>Il Direttore del Distretto Area Sud per quanto di competenza e sulla scorta degli atti pervenuti, conferma il coerente svolgimento degli eventi da parte del Medico di Medicina Generale in considerazione che il medico stesso è direttamente responsabile dell'attività clinica svolta secondo scienza e coscienza.</i>	
<i>Il personale dello sportello CUP/Medicina di Base ha ottemperato a quanto si è determinato a seguito del trasferimento del Pediatra di Libera Scelta con l'invito e le indicazioni dei riferimenti degli uffici territorialmente competenti per il cambio del medico, anche in favore di un Medico di Medicina Generale, considerata l'età del figlio, non esclusivamente di competenza pediatrica. Tali opzioni risultano tuttora in essere, per cui ne viene garantita l'eventuale gestione dagli sportelli distrettuali</i>	
<i>Risposta fornita da URE con i chiarimenti forniti dal DAS che si è attivato per l'aggiornamento dei dati con l'INPS ed ha registrato l'esenzione richiesta</i>	
TRECCATE	8
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
All'utente sono stati forniti i chiarimenti in merito al percorso di continuità assistenziale attuato nei confronti dei familiari. Lo spostamento avrebbe permesso di garantire all'utente tempi congrui per il proseguimento della pianificazione del percorso di continuità assistenziale, in ottica di appropriatezza (domanda UVG).	
CURE DOMICILIARI	1
<i>La risposta fornita da URE con le indicazioni fornite dalle Cure Domiciliari a cui non risultano comportamenti scorretti né sono mai stati comunicati al dirigente Responsabile o alla Coordinatrice del Servizio</i>	
MEDICINA DI BASE	5
Risposta fornita da URE con i chiarimenti e le spiegazioni del DAS	
Risposta fornita da URE con le considerazioni del Dir. DAS	
Risposta fornita da URE con le spiegazioni e le scuse del DAS	
Risposta fornita da URE con le spiegazioni fornite dal DAS.	
Risposta fornita da URE sulla base delle comunicazioni fornite dal DAS riguardo le procedure attuabili dal MMG	
POLIAMBULATORIO	1
<i>Risposta fornita da URE sulla base delle indicazioni e dei chiarimenti forniti dal DAS che ha sollecitato la riparazione degli ascensori e ha proposto alternative per le prestazioni dell'utente</i>	
Totale complessivo	12



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 51

Distretto Urbano di Novara

Il Distretto Urbano di Novara coincide con il territorio della Città di Novara.

Il Distretto è stato interessato a **19** reclami (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019, n.12 nel 2021, n. 9 nel 2022),

La modalità di contatto è rappresentata dalla posta elettronica, di cui 14 pervenuti tramite email e 2 tramite posta elettronica certificata e n. 3 con modulo di cui 12 presentati direttamente dal soggetto interessato e 7 da altro autore.

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	14
MODULO	3
PEC	2
Totale complessivo	19

I reclami riguardano in prevalenza gli aspetti burocratici e amministrativi legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie e interessano particolarmente la Medicina di Base e aspetti relazionali legati al rapporto tra operatore e utente nel corso dell'espletamento della prestazione sanitaria.

Nella denominazione Medicina di Base rientra sia il rapporto con il Medico di Medicina Generale che l'attività di sportello.

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
NOVARA	19
CURE DOMICILIARI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ISI	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	10
aspetti burocratici e amministrativi	4
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
umanizzazione	1
- rispetto della privacy	
POLIAMBULATORIO	3
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - REUMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	19

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione. In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata.

Sono stati adottati **5** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 19 segnalazioni pervenute

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2023 - provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
MEDICINA DI BASE	3
<i>Il MMG ha provveduto contattare l'utente per richiedere le disposizioni legali del caso e ha invitato l'utente a recarsi in ambulatorio per parlare del figlio</i>	
<i>Si provvederà comunque a convocare il medico interessato a colloquio per la discussione del caso e in generale delle sue modalità operative, per gli eventuali conseguenti ulteriori provvedimenti.</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 53

<i>Il Direttore del Distretto precisa che per quanto attiene alle scelte di tempi e modi delle valutazioni e delle azioni clinico-diagnostico terapeutiche, non si può far altro che ribadire che le stesse sono rimesse all'autonomia del Medico curante.</i>	
POLIAMBULATORIO	1
<i>Pianificati dal DUN momenti di confronto con il personale sanitario per evitare il ripetersi di episodi analoghi che si riflettono negativamente sul rapporto di fiducia tra gli utenti e l'Asl Novara.</i>	
POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA	1
<i>La mancata refertazione della prestazione è alla disamina del Direttore stesso</i>	
Totale complessivo	5

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a **13** reclami, si rileva un trend costante delle segnalazioni che riguardano le strutture afferenti a tale Dipartimento: 12 nel 2022, 16 nel 2021, 8 nel 2019, 6 nel 2018, 7 nel 2017 e 4 nel 2016.

Le istanze sono pervenute tramite posta elettronica n. 12 e 1 tramite posta elettronica certificata di cui 8 presentate direttamente dal soggetto interessato e 5 da altro autore.

Dall'analisi si rileva che i reclami, che riguardano diversi aspetti (burocratici e amministrativi, relazionali, tecnico-professionali e umanizzazione), riguardano Strutture afferenti al Dipartimento interessato (10 reclami) e 3 coinvolgono anche altre Strutture e/o Dipartimenti.

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
ARONA	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DIPARTIMENTO PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE	
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE E SER.D.	1
Umanizzazione	
- altro	
BORGOMANERO	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	
CUP E MEDICINA SPORTIVA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	9
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	8
MEDICINA LEGALE	5
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SIASV AREA A	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
SISP - VACCINAZIONI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
VIGILANZA E CONTROLLO STRUTTURE SOCIO SANITARIE	1
aspetti tecnico - professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E FARMACIA TERRITORIALE	1
SISP E ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	13

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione. In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata. Sono stati adottati **11** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 13 segnalazioni pervenute.

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2023 – provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
ARONA	2
MEDICINA LEGALE	1
<i>Risposta fornita da URE sulla base dei chiarimenti relativi alla carenza di organizzazione e con la rassicurazione all'utente della prossima convocazione a visita.</i>	
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE E SER.D.	1
<i>Nell'esprimere il rincrescimento per il disagio subito dall'utente, viene sottolineato che gli utenti che si rivolgono al Servizio per le Dipendenze, vanno accolti e curati e trattati come ogni altra persona. La sede Ser.D di Arona, per i suoi limiti strutturali, presenta una criticità che è la mancanza "di una zona separata dedicata solo ai pazienti del Sert", criticità che la Direzione sta affrontando attraverso una riprogettazione e ristrutturazione importanti della Sede dei Servizi Territoriali - ex scuola Nicotera – di Arona.</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 56

BORGOMANERO	2
CUP E MEDICINA SPORTIVA	
<i>All'utente e ai destinatari del reclamo sono stati forniti i chiarimenti in merito alle difficoltà riscontrate per effettuare la visita in medicina sportiva a Borgomanero dovute all'assenza improvvisa e non prevedibile del Medico. Riguardo alla visita specialistica richiesta l'utente ha prenotato in Lombardia e al momento attuale la disponibilità è su un centro accreditato con il SSN</i>	
MEDICINA LEGALE	1
<i>Risposta fornita da URE con i chiarimenti della dott.ssa Agosta riguardo la necessità di ulteriore documentazione per la definizione della pratica di invalidità civile</i>	
NOVARA	7
MEDICINA LEGALE	4
<i>All'utente sono stati forniti i chiarimenti in merito alla valutazione medico-legale della Commissione circa le condizioni cliniche del marito specificando modalità in essere per il riconoscimento dell'invalidità e dell'accompagnamento</i>	
<i>La S.C. Medicina Legale ha ricostruito l'episodio, circostanziando le tempistiche di effettuazione della visita e specificando che nessun componente della Commissione ha mai messo in atto comportamenti lesivi della dignità della persona</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione sulla base delle indicazioni relative alle tempistiche fornite dalla Direttore della Struttura</i>	
<i>Risposta fornita da URE con le scuse della Struttura che relaziona su un problema informatico del programma di trasmissione verbali all'INPS. Il verbale è stato trasmesso via email all'ente con le scuse all'utente per il disagio.</i>	
SIAV AREA A	1
<i>All'utente sono stati forniti i riferimenti normativi e i chiarimenti in merito al reclamo presentato circa le modalità per il rilascio del passaporto europeo per animali da compagnia e il comportamento dell'operatore</i>	
SISP E ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
<i>Risposta fornita dall'Ufficio Comunicazione con i chiarimenti e gli aggiornamenti forniti dal SISP e dal Servizio di Ass.za Protesica</i>	
VIGILANZA E CONTROLLO STRUTTURE SOCIO SANITARIE	1
<i>All'utente sono stati forniti i chiarimenti in merito dai disservizi riscontrati presso la Casa di Cura, sulla base della relazione inviata dal Direttore Sanitario della Struttura</i>	
Totale complessivo	11

Dipartimento Materno Infantile

Il Dipartimento Materno Infantile è stato interessato a **7** rispetto ai **2** reclami del 2022, pervenuti tramite posta elettronica e presentati 4 direttamente dai soggetti interessati e 3 da altro autore.

I reclami sono distribuiti sul territorio dell'Asl Novara e riguardano le Strutture territoriali afferenti al Dipartimento (6) e 1 coinvolge anche un'altra Struttura e interessano aspetti relazionali, burocratici e amministrativi e tecnico-professionali

Tabella 33: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
BORGOMANERO	3
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
CONSULTORIO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	2
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
UVOS/PREVENZIONE SERENA	1
aspetti tecnico - professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE e FARMACIA TERRITORIALE	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE e ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OLEGGIO	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
CONSULTORIO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
TRECCATE	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
CONSULTORIO	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
Totale complessivo	7



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 58

Su 7 istanze presentate sono stati adottati provvedimenti

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria, provvedimenti assunti

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria e provvedimenti assunti	n. reclami e provvedimenti assunti
BORGOMANERO	3
CONSULTORIO	1
<i>Risposta fornita dall'Ufficio Comunicazione con i chiarimenti e le scuse del Consultorio e l'assicurazione dell'attivazione di audit informativi per il personale per evitare successive situazioni analoghe</i>	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2
<i>Il caso, sulla base delle informazioni fornite dal Direttore della S.C. NPI, è stato gestito direttamente dalla Direzione Sanitaria dell'Asl Novara</i>	
<i>In riferimento alla segnalazione e ai ripetuti solleciti dell'utente è stata effettuata una ricostruzione dell'accaduto e forniti nel dettaglio i chiarimenti.</i>	
NOVARA	2
UVOS/PREVENZIONE SERENA	1
<i>Risposta fornita dall'Ufficio Comunicazione con i chiarimenti e le indicazioni riguardo il disagio nella prenotazione forniti dal Direttore UVOS e le indicazioni per una eventuale prenotazione corretta</i>	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE e FARMACIA TERRITORIALE	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE e ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
<i>La prescrizione del presidio è pervenuta all'Ufficio Assistenza Protesica della S.C. Farmacia Territoriale, che ha autorizzato la fornitura dell'ausilio informando il Negozio Ortopedico a cui l'utente si è rivolto di procedere E' in fase di valutazione la fornitura degli aggiuntivi richiesti che non sono però compresi nel Tariffario e pertanto non è possibile prevedere una partecipazione alla spesa</i>	
OLEGGIO	1
CONSULTORIO	1
<i>All'utente sono stati forniti i chiarimenti in merito alla gestione del caso segnalato, evidenziando una non corretta comunicazione tra operatore/utente</i>	
TRECATÉ	1
CONSULTORIO	1
<i>In merito a quanto, la vicenda è riconducibile a una non corretta comunicazione</i>	
Totale complessivo	7

Farmacia Territoriale

I reclami, pervenuti tramite email, hanno interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica della sede di Novara che è afferente alla Struttura Complessa Farmacia Territoriale.

I reclami in cui la Farmacia Territoriale è coinvolta con altre Strutture e Servizi sono state evidenziate precedentemente.

I reclami hanno riguardato gli aspetti burocratici e amministrativi, aspetti tecnico professionali e relazionali.

Nel 2023 sono pervenuti **16 reclami** (7 reclami nel 2022, 7 nel 2021, 1 nel 2019), di cui 8 presentati direttamente dagli interessati e 8 da altro autore.

I reclami sono incrementati rispetto agli anni precedenti

Tabella 35: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria

Etichette di riga	n. reclami
NOVARA	16
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	9
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche	2
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	16

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione

In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata. Sono stati adottati **14** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 16 segnalazioni pervenute.

Tabella 36: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per Località, denominazione Struttura, provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località, denominazione Struttura, descrizione provvedimento	n. provvedimenti
NOVARA	14
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	14
<i>All'utente sono stati forniti i chiarimenti e la S.C. Farmacia Territoriale ha provveduto a contattare la Ditta sollecitando una maggiore attenzione e puntualità nella distribuzione degli ausili di assorbimento</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

<i>All'utente sono stati forniti i chiarimenti relativi alla distribuzione off label del farmaco, nel caso specifico per la fornitura all'assistito. L'Asl è spiacente che siano stati riferiti atteggiamenti ostativi da parte dei Farmacisti, che negli anni non hanno mai messo in dubbio la patologia del paziente e hanno sempre assicurato la fornitura del farmaco richiesto su indicazione specialistica.</i>	
<i>Il Direttore della Struttura ha contattato direttamente l'utente fornendo i chiarimenti necessari alla luce delle nuove disposizioni regionali e ha consigliato all'utente una visita specialistica per il familiare per la fornitura extra tariffario</i>	
<i>L'utente ha riscritto. per ottenere una risposta in merito alla fornitura di "batterie" per il proprio presidio (scooter per invalidi); la pratica è stata trasmessa al Servizio competente per la presa in carico e risposta diretta all'utente.</i>	
<i>La Direzione Generale si è attivata direttamente con il Direttore della S.C. Farmacia Territoriale per chiarire quanto evidenziato dall'Organismo di Volontariato</i>	
<i>La Farmacia Territoriale ha provveduto a chiarire le procedure in essere per la fornitura che avviene tramite un portale dedicato con ordini direttamente gestiti dalla Struttura per i quali la Ditta fornitrice ha richiesto recentemente un adeguamento del costo sostenuto determinando un allungamento dei tempi di fornitura. La Struttura Farmacia Territoriale è a disposizione dell'utente per ulteriori eventuali chiarimenti</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione sulla base delle indicazioni sul prosieguo della pratica da parte del Servizio AIP</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le scuse del Servizio AIP e le indicazioni per le prossime forniture</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con la conferma del Servizio di Assistenza Protesica che la pratica della carrozzina è in corso di definizione</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con la rassicurazione del Servizio AIP riguardo il ritiro dei presidi</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le informazioni sul prosieguo della pratica fornite da AIP</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le rassicurazioni fornite dall'AIP riguardo la fornitura di quanto richiesto per la ventiloterapia del figlio</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le spiegazioni per poter avere il farmaco prescritto fornite dal Servizio AIP</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione RE con l'indicazione delle verifiche e della risoluzione della pratica</i>	
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione sulla base di quanto riferito dal Direttore AIP in merito a comportamenti da osservare da parte del personale.</i>	
Totale complessivo	14

Governo Clinico e Sviluppo Strategico

Il Governo Clinico e Sviluppo Strategico (GOCSS) e il Settore Comunicazione della S.C. AILCAT, nelle persone rispettivamente della Coordinatrice Infermieristica e del Referente del Settore Comunicazione, sono state individuate come figure di riferimento per la risoluzione delle criticità relative alla difficoltà di prenotazione di visite ed esami specialistici con l'obiettivo di verificare e risolvere la problematica evidenziata dall'utente.

In prevalenza le istanze trasmesse direttamente dall'utente o tramite il Servizio Assistenza Agende CUP regionale, sono trattate come segnalazione e vengono risolte nel arco delle 24 ore o in pochi giorni, in alcuni casi sono state affrontate come reclami e hanno richiesto l'avvio di un'istruttoria

Le pratiche trattate come reclami che hanno interessato il GOCSS nel 2023 sono state 4 (nel 2022 sono stati trattati come "reclami" 6 istanze), pervenute tramite email, di cui 2 presentate direttamente dall'interessato e 2 da altro autore.

I reclami riguardano aspetti burocratici e amministrativi e il tempo di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami

Tabella 37: reclami pervenuti nell'anno 2023 afferenti al Gocss, suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
BORGOMANERO	4
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
SOVRACUP	3
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
tempo	1
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
Totale complessivo	4

Per i reclami pervenuti al GOCSS sono stati adottati 4 provvedimenti nel 2023 relativi alle istanze presentate

Tabella 38: reclami pervenuti nell'anno 2023 afferenti al Gocss, suddivisi per Località, denominazione Struttura, provvedimenti assunti

Reclami pervenuti al GOCSS suddivisi per Località, denominazione Struttura e provvedimenti assunti	n. provvedimenti
BORGOMANERO	4
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	
<i>Dagli accertamenti espletati non risultano al momento posti disponibili per la prestazione richiesta in date più prossime a quella per la quale l'utente ha già prenotato.</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

SOVRACUP	3
<i>Da una verifica effettuata dalla DMPO risulta che l'utente è prenotato in altra Struttura nel rispetto dei tempi previsti dalla classe di priorità. L'Ufficio Comunicazione ha contattato direttamente l'utente che confermato l'appuntamento e ritirato il reclamo</i>	
<i>Dalle verifiche effettuate e dalla documentazione agli atti, si evince che l'utente, prenotato per una visita specialistica di controllo nella data e orario programmato, si è regolarmente presentato a visita con regolare pagamento ticket.</i>	
<i>Dalle verifiche effettuate, la visita gastroenterologica non viene eseguita per i minori di 16 anni all'Ospedale di Borgomanero. Sono state fornite all'utente le disponibilità presso altre sedi</i>	
Totale complessivo	4

Servizi vari

N. 7 reclami hanno coinvolto nel 2023 Strutture e Servizi diversi (n. 10 reclami nel 2022), pervenuti in prevalenza tramite posta elettronica direttamente dagli interessati (n. 6)

Tabella 39: reclami pervenuti nell'anno 2023 afferenti a Servizi vari suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	6
MODULO	1
Totale complessivo	7

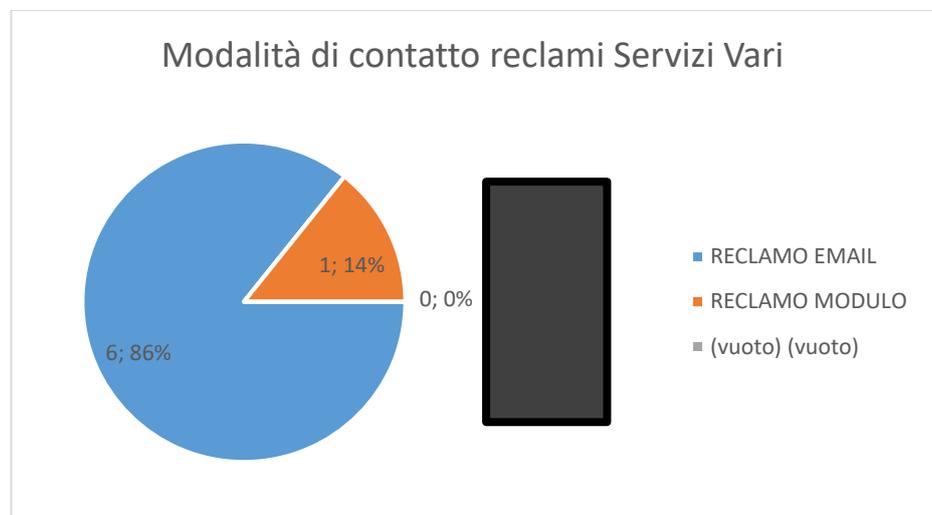


Tabella 40: reclami pervenuti nell'anno 2023 di competenza di diverse Strutture suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
BORGOMANERO	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	
CENTRO DI SALUTE MENTALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
DIREZIONE MEDICA - LIBERA PROFESSIONE	
LIBERA PROFESSIONE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISTEMA INFORMATIVO ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
ARONA	
CUP E CENTRO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
Totale complessivo	7

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono stati assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione. In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti che si sintetizzano nella tabella sotto riportata.

Sono stati adottati **6** provvedimenti nel 2023 rispetto alle 7 segnalazioni pervenute.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 64

Tabella 41: reclami pervenuti nell'anno 2023, suddivisi per Località, denominazione Struttura, provvedimenti assunti

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, descrizione provvedimento assunto	n. provvedimenti assunti
ARONA	2
CUP E CENTRO PRELIEVI	1
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le considerazioni del Direttore del Distretto Area Nord</i>	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
<i>Sono stati forniti i chiarimenti all'utente in merito alle osservazioni presentate sottolineando che il personale amministrativo e sanitario non deve non ha l'autorità di intervenire su questione testamentarie. Il Responsabile della Struttura è disponibile ad un colloquio ulteriore con l'utente</i>	
BORGOMANERO	4
CENTRO DI SALUTE MENTALE	2
<i>E' stato richiesto all'utente il modulo di reclamo firmato e con consenso trattamento dati. In assenza di risposta dall'utente e dopo congrua attesa, la pratica viene archiviata</i>	
<i>Risposta fornita da URE con i chiarimenti del dott. Castagnoli in riferimento alla questione e il suggerimento di rivolgersi al Servizio di Terapia del Dolore e al SerD per il cambio del piano terapeutico in quanto competenti per la questione.</i>	
LIBERA PROFESSIONE	1
<i>Il rimborso non è previsto in quanto privo di preventiva autorizzazione dell'Asl di residenza, a cui spetta la valutazione dell'appropriatezza della richiesta - ai sensi del comma 12 art. 3, del D.Lgs. 29.4.1998, n. 124 -, mediante i Servizi preposti e la conseguente ricerca della prestazione nell'ambito della Regione Piemonte. Solo nel caso in cui la richiesta risulti "appropriata" e non sia disponibile alcun appuntamento entro i tempi standard, il Servizio aziendale potrebbe autorizzare "preventivamente" l'erogazione della prestazione in "regime libero professionale" indicando la sede presso la quale fruire la stessa.</i>	
SISTEMA INFORMATIVO ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
<i>Risposta fornita da Ufficio Comunicazione con le indicazioni e spiegazioni fornite dal Direttore del Centro Produzione e Validazione Emocomponenti</i>	
Totale complessivo	6

OPERATORI COINVOLTI

Nel *data base* sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo e/o elogio, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino nell'esposto (in merito ai reclami sono stati indicati in modo esplicito 24 operatori su 145 reclami pervenuti)

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Rispetto agli anni precedenti si evidenzia che viene definita sempre una risposta all'utente dalla quale si evincono le azioni conseguenti alle istanze presentate

Gli esposti relativi ad aspetti relazionali sono diminuiti rispetto agli anni precedenti che dimostra una maggiore consapevolezza nella gestione del rapporto operatore/utente

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, si rileva un incremento delle "segnalazioni" - in considerazione di una differenziazione rispetto agli anni precedenti con i reclami - e un incremento dei reclami stessi rispetto al periodo 2013/2019

Dalla sommatoria dei reclami (145) e delle segnalazioni (157) emerge un atteggiamento sempre più critico e attento da parte dell'utente nei confronti del Sistema Sanitario che si esplicita attraverso le istanze che vengono presentate.

Attuare un monitoraggio accurato anche delle segnalazioni/ rilievi consente di avere un quadro chiaro e completo dei disservizi - reali o percepiti come tali dall'utente- per attivare dei sistemi di miglioramento andando a limitare e a eliminare, ove possibile, le criticità segnalate.

Alcuni reclami e/o segnalazioni vengono affrontate e risolte "in loco" e sfuggono, quindi, all'analisi. E' però difficile ipotizzare che un'Azienda Sanitaria, che è estremamente complessa, possa "avere il controllo" di tutte le criticità e, pertanto, le segnalazioni/reclami sono uno strumento ulteriore che consente di monitorare e intervenire sulle problematiche che vengono evidenziate dall'utente.

Si rileva, inoltre, che l'utente ricorre in taluni casi a un intermediario rappresentato dai mass media (per lo più mezzi di informazione locali), dagli Organismi di tutela dei diritti del malato, da altre Istituzioni, per avere spesso in tempi brevi una soluzione al bisogno di salute.

Si sottolinea che è sempre più frequente l'utilizzo del social network per esternare il disagio o segnalare un disservizio; di prassi viene contattata dall'Ufficio Comunicazione la persona con l'account utilizzato in forma riservata, invitandola a prendere contatto con il Settore Comunicazione per chiarire l'accaduto segnalato.

L'avvento della posta elettronica prima e dei social network dopo, hanno infatti fornito ulteriori strumenti all'utente per lo scambio di informazioni e osservazioni con l'Istituzione che avvengono in tempi rapidi e con un linguaggio meno formale e burocratico che dà la percezione all'utente di essere ascoltato e che trovi una soluzione al bisogno espresso in tempo reale.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione - Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: __/01/2024

Pagina 66