



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – Asl Novara

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Anno 2024

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 2024	6
ANDAMENTO ELOGI.....	9
ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI.....	17
ANDAMENTO INFORMAZIONI.....	18
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI.....	25
ANDAMENTO RECLAMI.....	41
Analisi reclami	41
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	46
Distretti.....	49
Distretto Area Nord.....	50
Distretto Area Sud.....	54
Distretto Urbano di Novara.....	56
Dipartimento di Prevenzione	59
Dipartimento Materno Infantile	61
Farmacia Territoriale.....	63
Governo Clinico e Sviluppo Strategico	65
Servizi vari	67
OPERATORI COINVOLTI	69
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	69
CONCLUSIONI.....	69



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: 28/01/2025

Pagina 2

PREMESSA

La gestione e il monitoraggio delle segnalazioni/osservazioni/reclami/informazioni/elogi costituisce un valore aggiunto e 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 comunicazioni degli 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 21/09/2022 – che semplifica le modalità di gestione delle segnalazioni/osservazioni/reclami, indicando le procedure che devono essere adottate e le modalità di presentazione delle segnalazioni/osservazioni/reclami 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.

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

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



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: 28/01/2025

Pagina 4

	leggibilità della documentazione
	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
	parking
	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

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2024

Dal 2005 al 31 dicembre 2024 la Struttura Comunicazione ha avuto **7129** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o telefonicamente per informazioni che non vengono monitorate).

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

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2024 - 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
2024	39	336	1	183	69	628
Totale	517	1059	29	2175	3349	7129



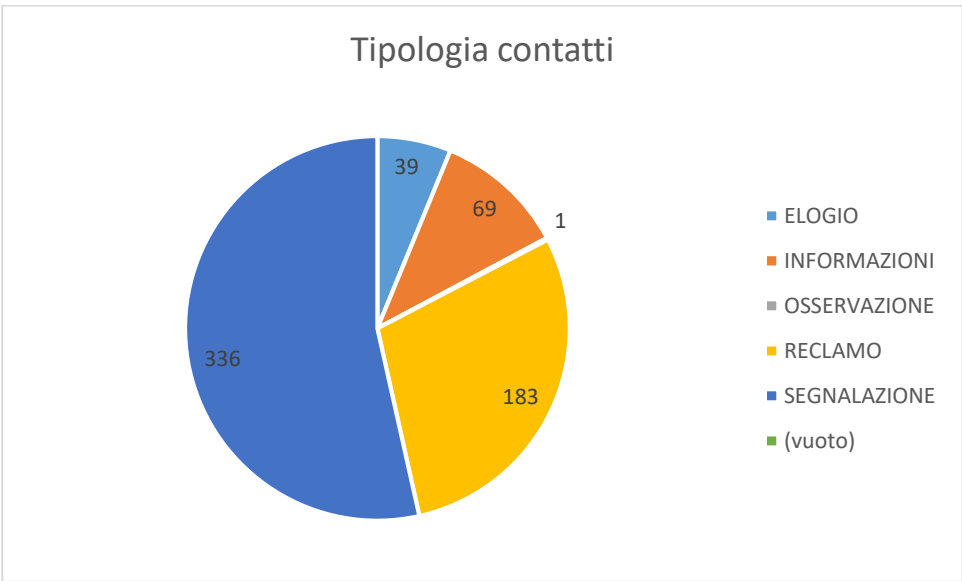
www.regione.piemonte.it/sanita

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

I contatti nell'anno 2024 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato.

Tabella 4: tipologia contatto anno 2024:

Tipologia di contatti	
ELOGIO	39
INFORMAZIONI	69
OSSERVAZIONE	1
RECLAMO	183
SEGNALAZIONE	336
Totale complessivo	628



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

Tabella 5: tipologia e modalità di contatto anno 2024:

Tipologia e modalità di contatto	
ELOGIO	39
ARTICOLO	3
EMAIL	31
LETTERA	2
LETTERA AL GIORNALE	1
MODULO	1

SOCIAL NETWORK	1
INFORMAZIONI	69
EMAIL	66
MODULO	1
PEC	2
OSSERVAZIONE	1
EMAIL	1
RECLAMO	183
EMAIL	159
LETTERA	1
MODULO	5
PEC	17
RACCOMANDATA	1
SEGNALAZIONE	336
ARTICOLO	1
EMAIL	275
LETTERA	3
PEC	56
RACCOMANDATA	1
Totale complessivo	628

ANDAMENTO ELOGI

L'elogio esprime il gradimento in forma scritta nei confronti delle Strutture dell'Asl Novara o verso uno o più operatori; 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 **515** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2024- n. 39**

Si rileva un incremento delle segnalazioni positive rispetto agli anni precedenti

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 e negli ultimi mesi del 2024 postati, in forma sintetica (nel rispetto della privacy dell'autore dell'elogio) sulle pagine sociali istituzionali (Facebook e Instagram).

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
2024	39
Totale	517



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: 28/01/2025

Pagina 9

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

Tabella 6 modalità contatto elogi:

Tipologia e modalità di contatto	
ELOGIO	39
ARTICOLO	3
EMAIL	31
LETTERA	2
LETTERA AL GIORNALE	1
MODULO	1

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

Elogi suddivisi per sede, Località e denominazione Struttura	n. elogi
ELOGIO	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	1
ARONA	
CENTRO DI SALUTE MENTALE	
DISTRETTO AREA NORD	1
OLEGGIO	
PUNTO PRELIEVI E POLIAMBULATORIO	
DISTRETTO AREA SUD	4
TRECAVE	
CURE DOMICILIARI	
CURE PALLIATIVE E CURE DOMICILIARI	
INFERMIERE DI FAMIGLIA O DI COMUNITA'	
TELEMEDICINA	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
NOVARA	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	
FARMACIA TERRITORIALE	1
NOVARA	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
PRESIDIO OSPEDALIERO	27
BORGOMANERO	
ANESTESIA RIANIMAZIONE - CARDIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	1
CENTRO PRELIEVI	1
CHIRURGIA	1



REGIONE
PIEMONTE
www.regione.piemonte.it/sanita

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

DEA/PRONTO SOCCORSO	6
DEA/PRONTO SOCCORSO, OTORINOLARINGOIATRIA, CHIRURGIA, RADIODIAGNOSTICA	1
MEDICINA	3
MEDICINA	1
MEDICINA E DEA/PRONTO SOCCORSO	1
NEUROLOGIA	1
NEUROLOGIA E RMN	1
OCULISTICA	1
OTORINOLARINGOIATRIA	3
PUNTO PRELIEVI	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	3
UROLOGIA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
BORGOMANERO E ARONA	1
UROLOGIA - CURE DOMICILIARI - CURE PALLIATIVE	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	3
ARONA	
CAP e Ambulatorio Vulnologia	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	
Totale complessivo	39

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 autori e soggetti coinvolti nell'elogio e i riferimenti allo stato salute

Gli elogi si riferiscono prevalentemente al Presidio Ospedaliero di Borgomanero (n. 27) e alle Strutture di degenza e, in particolare al Dea/Pronto Soccorso e Medicina

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

Elogi suddivisi per Località, Struttura, Categoria, Sottocategoria e descrizione sintetica elogio	n. elogi
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	
ARONA	
CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia la dott.ssa ...omissis... per la professionalità ed empatia dimostrate nella presa in carico della Sua persona	1
DISTRETTO AREA NORD	
OLEGGIO	



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: 28/01/2025

Pagina 11

PUNTO PRELIEVI E POLIAMBULATORIO	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale del Poliambulatorio di Oleggio del Distretto Area Nord per l'efficienza e professionalità	
DISTRETTO AREA SUD	
TRECAVE	4
CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente tramite il settimanale "Il Corriere di Novara" elogia il personale infermieristico delle Cure Domiciliari del Distretto Area Sud per l'alta professionalità e umanità nel prendersi cura del padre	
CURE PALLIATIVE E CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
La famiglia ...omissis... ringrazia il personale di Cure Domiciliari e Palliative per la dedizione, amore e rispetto della persona accompagnata nel momento di fine vita	
INFERMIERE DI FAMIGLIA O DI COMUNITA'	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
Gli utenti elogiano il personale infermieristico del Distretto Area Sud per l'alta professionalità e attenzione dimostrata nel prendersi cura della madre	
TELEMEDICINA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia per essere stato assistito a distanza, successivamente alla dimissione dall'ospedale, attraverso la telemedicina	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
NOVARA	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
La famiglia ...omissis... ringrazia tutto lo staff medico ed infermieristico del servizio di continuità assistenziale per l'aiuto e la spiegazione passo a passo su quello che avrebbe fatto assicurando il paziente.	
FARMACIA TERRITORIALE	1
NOVARA	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia le operatrici ...omissis... degli uffici protesica per la loro	



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: 28/01/2025

Pagina 12

sapiente operatività e soprattutto nello spiegare in modo chiaro ed esaustivo l'utente nel procedere alle specifiche richieste.	
PRESIDIO OSPEDALIERO	27
BORGOMANERO	
ANESTESIA RIANIMAZIONE - CARDIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
La famiglia ...omissis... ringrazia il personale di Anestesia Rianimazione e Cardiologia per per la professionalità, gentilezza, rispetto e garbo con cui è stato trattato il padre	
CARDIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio per l'umanità ed empatia a lei dimostrate da parte della dott.ssa ...omissis... e della sua assistente	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, tramite il settimanale "Il Corriere di Novara" del 7 novembre 2024., esprime parole di elogio per la professionalità, preparazione e gentilezza messe in atto nella presa in carico del paziente, nei confronti del personale sanitario e amministrativo in servizio presso il Centro Prelievi di Borgomanero e dei Volontari dedicati all'accoglienza.	
CHIRURGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio a tutto il persona della S.C. Chirurgia per l'alta professionalità, dedizione, umanità e gentilezza messe in atto nell'assistenza e cura del paziente	
DEA/PRONTO SOCCORSO	6
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
L'utente ringrazia tutto il reparto, avendo constatato di persona l'efficienza sia nei modi che nei tempi di lavoro	
aspetti relazionali	2
cura della persona	
L'utente, a nome e associandosi all'opinione di una terza persona, esprime e parole di elogio nei confronti del personale del Pronto Soccorso per la gentilezza, l'attenzione al paziente e la competenza	
Ringrazia la dott.ssa ...omissis... del pronto Soccorso per le cure prestate.	
aspetti tecnico - professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia per la cura e l'attenzione per suo marito dopo un incidente	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
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: 28/01/2025

Pagina 13

L'utente ha potuto constatare l'efficacia e l'efficienza dimostrata dalla Direzione Generale, alla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero, al Direttore del MeCAU, alla coordinatrice del MeCAU, al team nursing e allo staff medico tutto che con estrema professionalità e, mi sia consentito dire, grande senso di umanità, hanno seguito le fasi di ricovero della paziente.	1
La figlia ringrazia tutta l'équipe per la gentilezza, professionalità e disponibilità dimostrata.	
DEA/PRONTO SOCCORSO, OTORINOLARINGOIATRIA, CHIRURGIA, RADIOLOGICA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia per gentilezza, disponibilità e professionalità del personale del MeCAU, Radiodiagnostica, Chirurgia, Radiologia per l'assistenza e le cure prestate al proprio figlio	
MEDICINA	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia l'équipe della Medicina del PO di Borgomanero per la professionalità e umanità nelle cure prestate al padre ricoverato.	
aspetti relazionali	3
cura della persona	
E' pervenuto all'Ufficio Comunicazione l'elogio della famiglia ...omissis... nei confronti del personale medico e infermieristico che ha dimostrato sensibilità, umanità e attenzione verso il padre accompagnandolo negli ultimi giorni di vita	
Sono pervenuti all'Ufficio Comunicazione gli elogi degli utenti che ringraziano tutto il reparto, avendo constatato di persona l'efficienza sia nei modi che nei tempi di lavoro. Non è possibile risalire agli indirizzi degli utenti	
E' pervenuto all'Ufficio Comunicazione l'elogio della famiglia ...omissis... nei confronti del personale medico e infermieristico che ha dimostrato professionalità, sensibilità, umanità e attenzione verso la madre accompagnandola negli ultimi giorni di vita	
MEDICINA E DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
E' pervenuto all'Ufficio Comunicazione l'elogio dell'utente che rivolge parole di ringraziamento nei confronti del personale dell'Ospedale, del DEA/Pronto Soccorso e della Medicina per la grande professionalità, cortesia e sollecitudine con le quali sono stato curato e assistito, sottolineando l'attenzione verso i malati del reparto da Lei diretto, toccata con mano durante la degenza.	
NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, a nome della propria madre, ringrazia il personale medico e infermieristico di Neurologia per l'assistenza e le cure prestate nei confronti del familiare, per la professionalità ed empatia dimostrate	



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: 28/01/2025

Pagina 14

NEUROLOGIA E RMN	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale medico e infermieristico di Neurologia in particolare il dott. ...omissis... e l'operatore di sportello RMN per la cortesia, gentilezza, disponibilità e professionalità nell'accogliere e rispondere al Suo bisogno di salute	
OCULISTICA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente elogia il dott. ...omissis... e l'equipe di oculistica per la professionalità e umanità durante i due interventi per il distacco di retina del figlio.	
OTORINOLARINGOIATRIA	3
aspetti relazionali	
cura della persona	
Gli utenti ringraziano il Direttore della Ssvdip Otorinolaringoiatria e tutto il personale infermieristico e medico per l'eccellente lavoro a favore di chi soffre	
L'utente a nome della moglie ringrazia il personale della Ssvdip Otorinolaringoiatria per la professionalità, umanità, gentilezza dimostrate nell'assistenza e cura della moglie durante la degenza in reparto	
L'utente ringrazia il personale della Ssvdip Otorinolaringoiatria per la professionalità medica, disponibilità e umanità del Responsabile della Struttura per l'assistenza rivolta al marito prima e dopo l'intervento	
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio a tutto il personale del Centro Prelievi per la professionalità e cordialità messe in atto nei confronti del paziente	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia l'Asl di Borgomanero nel settore fisioterapia. Ringrazia la Signora ...omissis... per il grande aiuto che ha dato per recuperare il suo problema di salute tutto lo staff.	
aspetti relazionali	1
cura della persona	
L'utente ringrazia la dott.ssa ...omissis..., fisiatra, grazie alla quale è riuscito a risolvere una criticità e a richiedere il presidio ortopedico a lui necessario	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
prestazioni clinico - sanitarie e gentilezza	
L'utente ringrazia il personale della RRF, in particolare il dott. ...omissis... per la competenza e professionalità nell'espletamento della visita e la gentilezza dell'infermiera	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

UROLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente tramite i settimanali "Informatore" e "Novara Oggi/Giornale di Arona e Borgomanero week" elogia il personale di Urologia per la loro professionalità e umanità nello svolgere la propria attività	
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
BORGOMANERO E ARONA	
UROLOGIA - CURE DOMICILIARI - CURE PALLIATIVE	
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale medico e infermieristico di Urologia, Cure Domiciliari e Cure Palliative per l'assistenza e le cure prestate nei confronti della madre e vicinanza alla famiglia in un momento delicato come quello del fine vita	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	3
ARONA	
CAP e Ambulatorio Vulnologia	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, tramite il settimanale Novara Oggi/Il Giornale di Arona/Borgomanero week ringrazia per essere stato assistito dal personale del CAP e Ambulatorio di Vulnologia del Presidio Sanitario Territoriale di Arona con competenza, precisione e delicatezza	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia lo staff medico e infermieristico della Ssvdip Cure Palliative di Arona per l'assistenza prestata al marito durante le ultime fasi della malattia	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia le Fisioterapiste di Arona per la gentilezza, umanità e professionalità con cui l'hanno seguito nel percorso di riabilitazione a domicilio	
Totale complessivo	39

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 2024 sono pervenuti **29** 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 aspetti legati umanizzazione suggerendo un orario di apertura del Ser.D adeguato ai bisogni degli utenti che lavorano

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
2024	1
Totale	29



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: 28/01/2025

Pagina 17

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.

Dal 2005 al 31 dicembre 2024 sono pervenute 3349 richieste di informazioni di cui n. 69 nel 2024 con un decremento rispetto agli anni precedenti.

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 durante la fase di emergenza pandemica che si notevolmente ridotta nel corso del 2023 e del 2024.

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: 28/01/2025

Pagina 18

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
2024	69
Totale	3349

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

Tipologia e modalità di contatto	
INFORMAZIONI	69
EMAIL	66
MODULO	1
PEC	2

Nella tabella di seguito, sono indicate le sedi e le Strutture interessate all'informazione; le informazioni sono ricevute dal Settore Comunicazione che fa da tramite con le Strutture, in alcuni casi la risposta avviene direttamente dal Settore citato o a seguito di risposta del Servizio interessato e talvolta la presa in carico e la risposta avviene da parte del Servizio coinvolto e per conoscenza inviata al Settore Comunicazione.



REGIONE
PIEMONTE
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: 28/01/2025

Pagina 19

Tabella n. 10: informazioni pervenute nel 2024 suddivise sede, struttura e descrizione sintetica dell'informazione

Informazioni suddivise per sede, Struttura e descrizione dell'informazione	n. informazioni
INFORMAZIONI	69
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	20
NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	20
L'utente chiede come fare per il riconoscimento del certificato di esenzione 040 per la figlia neonata	1
L'utente chiede come fare per il rilascio del duplicato delle vaccinazioni effettuate a Novara	1
L'utente chiede come fare per la scelta del pediatra tramite sito Salute Piemonte.	1
L'utente chiede come fare per poter vaccinare la figlia di 8 mesi.	
L'utente chiede come fare per prenotare una RMN, senza specificare dove vorrebbe farla. Le vengono fornite da URE le informazioni di contatto dell'AOU Maggiore della Carità e le informazioni per la prenotazione c/o Asl Novara	
L'utente chiede come procedere per la scelta del medico di medicina generale tramite sistema Piemonte	
L'utente chiede indicazione per l'effettuazione dello screening del tumore della cervice uterina tramite Prevenzione Serena	
L'utente chiede informazioni ottenere la tessera sanitaria scaduta nel 2017	
L'utente chiede informazioni per disdire un preoperatorio. Non avendo fornito indicazioni sufficienti sono stati richiesti chiarimenti. L'utente era prenotato presso la struttura accreditata San Gaudenzio di Novara ma non riuscita a mettersi in contatto nonostante ripetuti tentativi	
L'utente chiede informazioni richiedere l'esenzione sui farmaci per un ospite della residenza I TIGLI	
L'utente chiede informazioni riguardo la scelta del medico al quale è scaduta l'assegnazione al pediatra	
L'utente chiede le modalità per effettuare la scelta del Pediatra di Libera Scelta per i figli	
L'utente chiede le modalità per richiedere il duplicato del certificato di vaccinazioni della figlia	
L'utente chiede le modalità per richiedere il duplicato della tessera sanitaria avendola smarrita	
L'utente chiede se ci fosse possibilità di assunzione per pulizie o servizio mensa	
L'utente chiede se è possibile effettuare nell'Asl Novara l'analisi "sangue capillare fresco con microscopia ottica in campo oscuro"	
L'utente chiede se possibile effettuare senza prenotazione gli esami del sangue previsti dall'Agenda della Gravidanza	
L'utente, recatosi al DEA dell'AOU Maggiore della Carità, chiede se deve pagare e con quali modalità il ticket per la visita ortopedica da loro prenotata	
L'utente, studente straniero, chiede il rimborso di un F24 per l'iscrizione al servizio sanitario volontario pagato erroneamente	
L'utente, tramite l'URP TO4, chiede le modalità per il rilascio delle esenzioni per patologia (048)	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	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

NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	
L'utente chiede le modalità per ottenere il rimborso dei costi sostenuti per le visite prenotate in regime di libera professione	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA e DISTRETTO AREA NORD	2
ARONA	1
MEDICINA DI BASE	
L'utente chiede chiarimenti in merito all'organizzazione e la funzionalità degli ambulatori per ottemperare alla carenza dei medici di medicina generale	
NOVARA E BORGOMANERO	1
AILCAT - COMUNICAZIONE	
L'utente, in qualità di amministratore di sostegno, chiede di conoscere dove rivolgersi a un centro per la cura della psoriasi in quanto da un sito su tale tematica ha come riferimento il Poliambulatorio di Borgomanero	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	2
NOVARA	
AOU MAGGIORE DELLA CARITA' DI NOVARA	1
L'utente lamenta il trasferimento della madre, senza concordarlo con lei, nella RSA di Pogno a seguito di ...omissis...	
ASL VCO	1
L'utente ha cambiato residenza passando dall'Asl Novara a quella del Vco e chiede se può mantenere il Suo medico	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
NOVARA	
MEDICINA LEGALE	1
L'utente è residente a Verbania e appartiene all'ASL VCO , chiede se è possibile effettuare la visita in Commissione Medica Locale per rinnovo patente in un' altra sede diversa dalla sua residenza.	1
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE	1
TRECCATE	
GAP	1
L'utente è preoccupato per le persone che potrebbero sviluppare una dipendenza dal gioco d' azzardo tramite un tipo di pubblicità trasmessa di un gioco su Instagram	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
NOVARA	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
L'utente, tramite Comune, chiede la verifica in merito ai tempi di attesa per l'erogazione di una prestazione di neuropsichiatria infantile	
DIREZIONE MEDICA E AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
BORGOMANERO	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E AILCAT – COMUNICAZIONE	1
L'utente chiede in modo poco chiaro come fare un intervento di rinoplastica e dove rivolgersi anche per una visita nell'Asl Novara, specificando che a breve si	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

rivolgerà al MMG. All'utente è stato chiesto di chiarire la Sua richiesta e di comunicare i dati personali	
DISTRETTO AREA NORD	6
ARONA	4
CUP	1
L'utente chiede se sia stata aggiornata l' anagrafica del marito poiché non riescono a fare il ricongiungimento familiare	
MEDICINA	1
La Signora lamenta il fatto di non trovare un medico, chiede informazioni	1
MEDICINA DI BASE	2
L' utente chiede informazioni in merito al rilascio della certificazione di malattia e il proseguimento della stessa	
L'utente chiede, essendo priva di Medico di Medicina Generale, dove rivolgersi per il rilascio di un certificato di buona salute per attività sportiva dilettantistica	
OLEGGIO	2
MEDICINA DI BASE	2
L'utente essendo sprovvista di medico chiede come potersi comportare non essendoci disponibilità ed avendo bisogno di cure	
L' utente segnala la mancanza di medici di base nella zona di Oleggio	
DISTRETTO AREA SUD	3
GALLIATE	1
MEDICINA DI BASE	
L' utente ha fatto una richiesta per avere una convenzione per il padre alla quale secondo lei nessuno ha dato risposta	
TRECATE	2
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
L' utente scrive per sapere quando sarà disponibile l'ausilio sanitario per il proprio familiare, per cui è stata inviata richiesta dalle Cure Palliative Domiciliari Area Sud ASL Novara.	
MEDICINA DI BASE	1
L'utente chiede il riconoscimento dell'esenzione a seguito di trasferimento da Acireale a Trecate	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	23
NOVARA	23
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	2
L'utente chiede di conoscere il motivo per cui nonostante la certificazione in cui si attesta la patologia e l'esenzione codice CO2 , non ha potuto ritirare i gli ausili per l'assorbente e le traverse perché l'addetto alla consegna non ha ritenuto sufficiente tale documentazione.	
L' utente lamenta di non aver ricevuto la conferma di consegna da parte della Ditta incaricata per gli ausili per l'incontinenza.	
CUP	3
L' incaricato dell'area accoglienza dell'Asl Brianza chiede conferma di revoca dei suoi assistiti.	
La dottoressa segnala che i suoi assistiti si sono trasferiti ad Avellino	
L'utente richiede invio a mezzo mail di copia dell'esenzione, non potendo	



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: 28/01/2025

Pagina 22

presentarsi personalmente per problemi di salute	
MEDICINA DI BASE	8
L'utente chiede come fare per poter avere il ricongiungimento familiare per la moglie	
L'utente chiede quali documenti servano per eseguire la scelta di un medico	
I pazienti della dottoressa ...omissis...e poi ...omissis...sono in attesa dei nuovi medici di base la cui nomina è stata anticipata dalla stampa locale	
L'utente chiede come fa ad avere informazioni circa il suo gruppo sanguigno.	
L'utente chiede essendo residente all'estero e domiciliata temporaneamente in Italia la procedura per avere l'assistenza sanitaria.	
L'utente chiede la revoca del suo medico di base poiché è impossibilitato a recarsi in sede abitando fuori regione.	2
L'utente segnala richiedendo informazioni sulla modalità di erogazione di impegnative "rosse" per la figlia, minorenni, seguita dalla Fondazione Mondino di Pavia, che vengono rilasciate con difficoltà dal Medico curante	
MEDICINA LEGALE	3
L'utente chiede se la madre è stata inserita nel percorso di invalidità civile	
L'utente chiede come poter avviare istruttoria per i contributi spesa per modifica strumenti di guida ai sensi dell' art. 24 della L. 104/92 essendo già in possesso della certificazione di invalidità	
L'utente reclama il fatto di aver fatto una richiesta per la legge 104 e dopo 10 mesi di non essere stato ancora chiamato per la visita.	
PUNTO PRELIEVI	2
L'utente chiede se presso l'Asl di Novara, Arona o Borgomanero può effettuare l'esame per la ricerca del sangue occulto nelle feci con Prevenzione Serena	
L'utente siccome deve sottoporsi ad esami del sangue di routine e della curva glicemica in quanto è in stato di gravidanza, chiede se il servizio è attivo anche il 13 agosto.	
PUNTO PRELIEVI E POLIAMBULATORIO	1
L'utente comunica di aver ritirato i referti degli esami del sangue dove non era presente l'esito di un esame indicato nell'impegnativa e chiede se può recarsi a fare l'esame in questione senza prescrizione e senza pagamento ticket.	
SIAV	2
L'utente chiede se per il passaggio di proprietà del cane, è esaustiva la documentazione allegata o è necessario qualche ulteriore adempimento	
La signora chiede se quella che ha trovato in giardino e alla quale ha fatto le foto sia un rettile innocuo o pericoloso	
SISP	2
L'utente chiede come ricevere il libretto di vaccinazioni	
L'utente chiede il rilascio del libretto vaccinale	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	3
ARONA	1
MEDICINA DI BASE	
L'utente chiede le modalità e a quale ufficio rivolgersi per il rilascio di un'esenzione per patologia	



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: 28/01/2025

Pagina 23

GALLIATE	1
MEDICINA DI BASE - ASSISTENZA ESTERO	
L'utente chiede informazioni sull'assistenza sanitaria transfrontaliera e i recapiti a cui rivolgersi	
NOVARA	1
CUP	
Il settore Programmazione Sanitaria della Regione Piemonte ha trasmesso la richiesta di informazioni di un utente che chiede recapiti per il CUP	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
BORGOMANERO	
SISP	1
L'utente chiede le modalità di invio o presentazione del certificato vaccinale del figlio	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DISTRETTO AREA NORD E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
BORGOMANERO	
CUP	
L'utente lamenta il fatto di non poter prenotare un consulto interdisciplinare nei termini previsti per legge.	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	3
BORGOMANERO	3
CUP	1
L'utente chiede un chiarimento in merito all'esenzione assegnata ai figli minori di età per verificare la correttezza	
MEDICINA DI BASE	1
Il Signore chiede informazioni per ricevere il foglio S1 per cambio residenza in Spagna.	
NEUROLOGIA	1
La Signora chiede come richiedere il rimborso di spese che deve sostenere per una visita neurologica fatta privatamente visti i tempi di attesa.	
Totale complessivo	69

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto nel 2024 **336 segnalazioni**, con un netto incremento rispetto agli anni precedenti, attraverso le quali l'utente, per iscritto, manifesta la propria insoddisfazione o esprime un disagio; tali segnalazioni non richiedono l'avvio di un'istruttoria come avviene per i reclami.

Rientrano, in particolare, nelle segnalazioni le istanze che segnalano la difficoltà di prenotazione di visite ed esami.

Nel corso del 2024 sono state adottate le istruzioni operative per il percorso di tutela degli assistiti dell'Asl Novara nell'ambito del rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali (pubblicate sul sito dell'Asl Novara <https://www.asl.novara.it/it/come-fare-per/percorso-tutela-cittadini-assistiti-dallasl-novara-nel-rispetto-tempi-attesa-per-prestazioni>) che prevedono il coinvolgimento della Struttura Comunicazione, del Team Amministrativo Agende Cup, della Direzione Medica di Presidio e dei Distretti Sanitari.

Le criticità evidenziate riguardano, prevalentemente i Centri Unici Prenotazione e il CUP regionale, sono spesso segnalate dal Servizio Assistenza Agende CUP della Regione Piemonte e in alcuni casi possono riguardare le anomalie del sistema informatico (ad es. la difficoltà ad ottenere la ricevuta di pagamento di un ticket pagato on line).

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, 157 nel 2023 e **336 nel 2024**, per un totale complessivo di **1059** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento (2005/2024)

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
2015	73
2016	49



www.regione.piemonte.it/sanita

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

2017	27
2018	28
2019	28
2020	N.P.
2021	85
2022	95
2023	157
2024	336
Totale	1059

Tabella 11: segnalazioni pervenute nel 2024 suddivise per modalità di contatto

Tipologia e modalità di contatto	
SEGNALAZIONE	336
ARTICOLO	1
EMAIL	275
LETTERA	3
PEC	56
RACCOMANDATA	336

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

Si rileva che in prevalenza le segnalazioni riguardano il tempo per la prenotazione e per l'erogazione di visite ed esami n. **232** e gli aspetti burocratici e amministrativi n. **84**.

Le segnalazioni relative al “tempo di attesa” per l'erogazione di visite/esami rappresenta il **69,05%** quelle relative ad aspetti burocratici e amministrativi il **15%** e le segnalazioni di diverso genere il **5,95%** rispetto alle segnalazioni complessivamente pervenute (n 336).

Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2024 suddivise per categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Categoria e Sottocategoria	n. segnalazioni
SEGNALAZIONE	
Altro	1
Altro	
aspetti burocratici e amministrativi	84
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	66
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	4
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	10
trasparenza sull'iter delle pratiche	3



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: 28/01/2025

Pagina 26

aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e tempo	1
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri e procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti relazionali	2
congruità del comportamento	
aspetti relazionali e aspetti alberghieri e comfort	1
disponibilità e adeguatezza dei servizi igienici	
aspetti tecnico - professionali	7
prestazioni clinico - sanitarie	5
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	2
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	6
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	232
tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	2
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	230
Totale complessivo	336

Nella tabella 13 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 2024 suddivise per Località, sede, denominazione categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Località, Sede, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. segnalazioni
SEGNALAZIONE	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	3
NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	3
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
BORGOMANERO E NOVARA	
LIBERA PROFESSIONE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	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

NOVARA	6
AOU MAGGIORE DELLA CARITA' DI NOVARA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP	2
tempo	2
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE AOU NOVARA	2
tempo	2
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
TORINO	2
CUP	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	3
BORGOMANERO	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISP	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
NOVARA	
SISP	1
Altro	
- altro	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	1
ARONA	
CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	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: 28/01/2025

Pagina 28

NOVARA	
CONSULTORI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
DIREZIONE GENERALE	2
NOVARA	
ASS.TO SANITA', DIFENSORE CIVICO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORIO - ODONTOPROTESI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE MEDICA	3
BORGOMANERO	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti relazionali e aspetti alberghieri e comfort	
- disponibilità e adeguatezza dei servizi igienici	
CUP	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
DIREZIONE MEDICA - LIBERA PROFESSIONE	5
BORGOMANERO	
LIBERA PROFESSIONE	5
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	4
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
DIREZIONE MEDICA E AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
BORGOMANERO E NOVARA	
RECUPERO CREDITI - SETTORE LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
DISTRETTO AREA NORD	7
ARONA	7
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	4



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: 28/01/2025

Pagina 29

- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
DISTRETTO AREA NORD - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
BORGOMANERO	
SOVRACUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO AREA SUD	8
GALLIATE	2
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECAVE	6
CUP	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - REUMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	14
NOVARA	14
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	5
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: 28/01/2025

Pagina 30

aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	2
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	4
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
REUMATOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
UVG	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA - DISTRETTO AREA SUD E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
NOVARA	
SOVRACUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA E DIPARTIMENTO AREA DIAGNOSTICA	1
NOVARA	
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
FARMACIA TERRITORIALE	3
ARONA	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	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: 28/01/2025

Pagina 31

aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO - DISTRETTO AREA NORD E AILCAT - COMUNICAZIONE	3
ARONA	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO	
CUP	2
tempo	2
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA E AILCAT - COMUNICAZIONE	214
BORGOMANERO	214
CUP	193
aspetti burocratici e amministrativi	10
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	9
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
aspetti burocratici e amministrativi e tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri e procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	181
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	180
LIBERA PROFESSIONE	11
aspetti burocratici e amministrativi	5
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
tempo	6
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
OCULISTICA	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
PSICOLOGIA	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	



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: 28/01/2025

Pagina 32

RADIOLOGIA	2
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	2
SOVRACUP	4
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NON INDICATO	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DISTRETTI E AILCAT - COMUNICAZIONE	2
BORGOMANERO	2
CUP	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
SOVRACUP	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DISTRETTO AREA NORD E AILCAT - COMUNICAZIONE	26
ARONA	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO	25
CUP	22
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
tempo	21
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
LIBERA PROFESSIONE	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	



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: 28/01/2025

Pagina 33

GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DISTRETTO AREA SUD - AILCAT - COMUNICAZIONE	1
BORGOMANERO	
MEDICINA DEL LAVORO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DISTRETTO URBANO DI NOVARA E AILCAT - COMUNICAZIONE	1
BORGOMANERO	1
LIBERA PROFESSIONE	1
tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT - COMUNICAZIONE	7
BORGOMANERO	
CUP	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
SOVRACUP	6
aspetti burocratici e amministrativi	5
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
tempo	1
- tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	
PRESIDIO OSPEDALIERO	10
BORGOMANERO	
DEA/PRONTO SOCCORSO	4
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
DEA/PRONTO SOCCORSO E CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GASTROENTEROLOGIA	1
tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	



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: 28/01/2025

Pagina 34

RADIOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO - AILCAT - COMUNICAZIONE ed ECONOMICO FINANZIARIO	1
BORGOMANERO	
RECUPERO CREDITI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
BORGOMANERO	
OCULISTICA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	2
ARONA	
CURE PALLIATIVE/HOSPICE/TERAPIA DEL DOLORE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
PSICHIATRIA AREA NORD - NEUROPSICHIATRIA INFANTILE - AILCAT - COMUNICAZIONE	1
ARONA	
CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
SISTEMA INFORMATIVO	
BORGOMANERO	
CED	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
SISTEMA INFORMATIVO ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
NOVARA	
CED E RAGIONERIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
(vuoto)	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: 28/01/2025

Pagina 35

BORGOMANERO	1
SOVRACUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	336

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, al rimborso ticket, ecc...)

Sono stati adottati 190 provvedimenti sulle 336 segnalazioni pervenute.

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

Tabella 14: segnalazioni pervenute nel 2024 e provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti rispetto alle segnalazioni pervenute
L'URE dell'AOU Maggiore della Carità di Novara ha risposto all'utente inviando il promemoria di prenotazione della visita presso l'Azienda Ospedaliera
Non è stato possibile avviare l'istruttoria non avendo l'utente inviato l'impegnativa
E' stato contattato il Medico curante che ha concordato di avviare il percorso attivo nell'Asl Novara con l'emissione di una nuova impegnativa per visita in classe B, programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità a Borgomanero
La Regione Piemonte (Direzione Sanità) ha risposto direttamente all'utente e alle Asl che provvederà a realizzare le attività previste per la piena attuazione dalla L.R. 10/2023 (ad es. revisione dell'Agenda di Gravidanza, acquisizione apparecchiature, dispositivi e personale)
Il Team Amministrativo Agende CUP ha contattato l'AOU Maggiore della Carità di Novara ha confermato la presa in carico della richiesta e risposta diretta all'utente. L'Ufficio Comunicazione ha informato via email l'utente
Disponibilità degli operatori a reperire una data
E' intenzione del Distretto Area Sud implementare le risorse e le disponibilità per migliorare l'accesso al servizio ed evitare possibili disagi e incomprensioni.
E' stata effettuata la prenotazione dell'esame strumentale nei tempi richiesti dalla classe di priorità
E' stata trasmessa cedola relativa agli esami effettuati e al relativo pagamento e fornito inoltre l'indirizzo email di un operatore per eventuali problematiche
E' stato inviato il promemoria per la visita all'utente
E' stato contattato il Medico curante con il quale è stata concordata la nuova prescrizione che potrà essere prenotata di persona allo sportello o telefonicamente al CSM
E' stata prenotata la visita nei termini previsti per legge.
E' stata prenotata la visita entro i tempi massimi di attesa
E' stata prenotata la visita nei termini previsti per legge.
Sono state fornite le indicazioni per la prenotazione della visita di chirurgia plastica non erogata nell'Asl Novara
I chiarimenti sono stati pubblicati sull'edizione Novara Oggi/Giornale di Arona/Borgomanero week
Il Direttore del Distretto Area Nord a seguito di colloquio con l'utente lo ha invitato a inviare un'email per effettuare la scelta del Medico nell'ambito territoriale dell'Asl Novara



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Il Direttore della S.C. Oculistica si è reso disponibile ad una nuova visita e colloquio con il paziente
Il medico di medicina generale ha disponibilità per nuovi assistiti
Il paziente è stato inserito nel percorso dedicato ai diabetici
Il Team Amministrativo Agende CUP contattato il MMG e concordata l'emissione di nuova impegnativa in classe B in base alla quale è stata programmata la prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata in impegnativa
Il Team Amministrativo Agende CUP di Borgomanero ha programmato la prestazione nei termini previsti dalla classe di priorità indicata in impegnativa (classe di priorità B, entro 10 giorni)
Il Team Amministrativo Agende CUP ha effettuato le verifiche e programmato la prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Il Team amministrativo Agende CUP ha effettuato le verifiche e programmato le visite nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nelle impegnative
Il Team Amministrativo Agende CUP ha programmato la prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa (classe D)
Il Team Amministrativo agende CUP ha programmato la prestazione nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Il Team Amministrativo Agende CUP ha programmato la visita nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Il Team Amministrativo Agende CUP ha programmato la visita nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa presso il P.O. di Borgomanero
Il Team Amministrativo Agende CUP ha prenotato la prestazione richiesta dall'utente nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Il Team Amministrativo Agende CUP ha prenotato la visita nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Il Team Amministrativo Agende CUP ha prenotato la visita nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
In merito alla polissonografia è stato risposto programmando in accordo con il Medico curante visita ORL.
L'Asl ha effettuato le verifiche e programmato la prestazione presso il Servizio Risonanza Magnetica dell'Ospedale di Borgomanero nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa. E' stata inviata informativa della preparazione dell'esame e il promemoria di prenotazione all'utente
In merito alla visita geriatrica è stato contattato il Medico curante per individuare il percorso da avviare al quesito diagnostico indicato nella prescrizione.
Invio referti dell'esame tramite posta, per impossibilità al ritiro, all'utente
Il Distretto ha comunicato di aver provveduto a contattare telefonicamente la paziente e il MMG interessato avvisando che sono in corso approfondimenti per dirimere i quesiti relativi all'utilizzo delle ricette dematerializzate fuori regione e presso IRCCS. A tal fine è in fase di predisposizione un quesito per la Regione; il Distretto provvederà a dar riscontro appena possibile.
L'Asl Novara ha programmato la prestazione nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa. Per la visita gastroenterologica epatologica ha effettuato gli accertamenti senza reperire un posto entro i tempi previsti dalla classe di priorità sull'intero territorio regionale. Trattandosi della prescrizione di una prestazione (visita neurochirurgica) afferente ad una disciplina di alta specialità che non viene erogata nell'Asl Novara, ma presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Maggiore della Carità di Novara
Avvenuta consegna degli ausili per l'assorbimento
La paziente sarà chiamata dalla Struttura Complessa Urologia per fissare la visita di controllo prescritta in "aggiunta" alle visite già programmate.
La pratica è stata gestita direttamente dal Distretto Area Nord che ha programmato la visita per la minore di età presso il Poliambulatorio di Arona. La visita è stata eseguita



www.regione.piemonte.it/sanita

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

La prenotazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata presso l'Ospedale di Verbania. L'utente non ha accettato e la prenotazione ed è stata annullata rendendo disponibile l'impegnativa per un'ulteriore prenotazione; all'ulteriore prenotazione presso l'Ospedale di Borgomanero, l'utente ha rinunciato indicando Novara come unica sede e, pertanto, è stata invitata a rivolgersi all'AOU Maggiore della Carità di Novara
La prestazione è stata prenotata e accettata dall'utente, nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa in Struttura Privata Accreditata
La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa. L'utente rifiuta l'appuntamento per impegni personale e chiede di poterlo effettuare a settembre/ottobre 2024, tempo non congruo con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata in impegnativa (classe di priorità D, entro 60 giorni visite strumentali)
La prestazione è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa e data informazione all'utente e, p.c. ai destinatari inseriti nell'istanza (Ministero, Regione, Difensore Civico, Altroconsumo)
la prestazione è stata prenotata presso la S.C. Radiodiagnostica in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata prenotata tramite SSN in tempi congrui con l'impegnativa in possesso dell'utente
La prestazione è stata programma nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata programmata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa (classe D entro 30 giorni visite, entro 60 giorni visite strumentali)
La prestazione è stata programmata a seguito della valutazione del quesito diagnostico da parte del Gastroenterologo
La prestazione è stata programmata nei tempi previsti
La prestazione è stata programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa, entro 10 giorni presso la Gastroenterologia di Borgomanero.
La prestazione è stata programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa, appuntamento rifiutato dall'utente in quanto eseguita in modo autonomo privatamente. Non è possibile, pertanto, rimborsare il costo della spesa sostenuta



www.regione.piemonte.it/sanita

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

La prestazione è stata programmata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata programmata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa. L'utente ha rinunciato in quanto già effettuata
La prestazione è stata programmata nel rispetto dei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La prestazione è stata programmata presso il Poliambulatorio Ospedaliero di Ivrea per il 12/09/24 informando l'utente che ha accettato l'appuntamento.
La prestazione è stata programmata presso il Reparto di Gastroenterologia dell'AOU Maggiore della Carità di Novara che ha prenotato la prestazione per il 17 settembre 2024
La prestazione è stata programmata presso l'Ambulatorio di Oculistica del Presidio Sanitario Territoriale di Arona in tempi congrui
La prestazione è stata programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa (classe B)
La prima email dell'utente contiene però frasi irrispettose nei confronti del personale dell'Asl Novara, che non sono tollerabili. L' Azienda ritiene infatti che qualsiasi comportamento offensivo o aggressivo nei confronti degli operatori e della loro professionalità durante l'espletamento di un'attività di pubblico servizio vada stigmatizzato e possa essere oggetto di denuncia. La Specialista curante è disponibile per un incontro chiarificatore.
La problematica relativa all'opportunità di interrompere o modificare le rotte degli aeromobili deve essere affrontata e risolta in altre sedi
La segnalazione è stata gestita direttamente dalla S.C. RRF (Fisiatria)
La visita è stata prenotata in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita è stata prenotata in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita è stata programmata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita è stata programmata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita è stata riprogrammata informando l'utente
La visita fisiatrica è stata prenotata nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
La visita medico legale è programmata
Le prestazioni sono state prenotate nei termini previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Le prestazioni sono state prenotate tramite SSN in tempi congrui con l'impegnativa in possesso dell'utente
Le prestazioni sono state programmate presso il Reparto di Oculistica del P.O. di Borgomanero nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa
Le visite sono state prenotate in tempi congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
L'istanza di annullamento del pagamento del ticket per mancato ritiro del referto entro i termini previste non può essere accolta
L'utente è stata contattata dal Poliambulatorio di Arona che ha programmato la visita ad Arona
L'utente ha effettuato la prestazione richiesta sulla base delle indicazione del Responsabile RRF dopo una valutazione del caso
Paziente inserita nel percorso di pazienti cronici. La visita verrà effettuata presso la RSA
Prenotazione visita nei congrui con la classe di priorità indicata nell'impegnativa
Presa in carico del caso direttamente dalla S.C. Radiologia per risposta all'utente
Presa in carico e risposta diretta all'utente



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: 28/01/2025

Pagina 39

Si è provveduto al rimborso del ticket per l'esame strumentale non effettuato e informato l'utente che la Radiologia ha preso in carico l'impegnativa per prestazioni programmabili in paziente oncologico
Saranno effettuate verifiche sulla documentazione in archivio relativa alle autodichiarazioni presentate dall'utente in occasione dei rinnovi di patente
Si rimanda all' AOU di Novara ,competente per l' esame.
Sono in corso ulteriori procedure di acquisizione risorse umane per la disciplina interessata, anche in convenzione con altre aziende pubbliche e private per poter acquisire i professionisti necessari a coprire almeno in parte le carenze presenti nel prossimo futuro.
Sono state fornite all'utente le informazioni per il rilascio di prescrizione ed effettuazione visite nell'ambito del distretto area nord
Sono state fornite e ribadite le informazioni per effettuare la prestazione presso l'AOU Maggiore della Carità di Novara
Sono stati forniti chiarimenti in merito alla segnalazione, trasmettendo la segnalazione della criticità al Servizio Assistenza CUP Regionale, fornendo le indicazioni per richiedere l'UVG e invitando l'utente nel caso riscontrasse in futuro le stesse difficoltà a inviare all'ufficio comunicazione impegnativa e dati relativi al familiare
Lo Specialista Fisiatra si è reso disponibile a effettuare la visita
Il Team Amministrativo Agende Cup ha effettuato le verifiche e prenotato la prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nell'impegnativa (classe D)

ANDAMENTO RECLAMI

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito come tale, sottoscritto dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione...), con richiesta esplicita di risposta. Nel periodo di riferimento (2005/2024) i reclami pervenuti all'Azienda sono stati **2175**

Si può rilevare un picco nel 2012 con 169 reclami, sono diminuiti dal 2013 al 2015 e un ulteriore calo nel 2019 (86 reclami) con un incremento nel 2021 (n. 114).

Nel 2024 i reclami sono stati **183** mentre nel 2023 i reclami sono stati 145; si rileva che, insieme alle segnalazioni (n. 336), la percezione dell'utente nei confronti dei servizi sanitari erogati è negativa.

Il 2024 ha registrato il numero più elevato di reclami rispetto al periodo preso in esame (2005/2024)

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
2024	183
Totale	2175



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 2024 suddivisi per modalità di contatto

Tipologia e modalità di contatto	
RECLAMO	
EMAIL	159
LETTERA	1
MODULO	5
PEC	17
RACCOMANDATA	1
Totale complessivo	183

Nel caso di reclami postati su social network e/o comunicati telefonicamente, viene richiesto di inviare un'email alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Comunicazione (ure@asl.novara.it) e/o del Protocollo Generale comprensiva di tutte le informazioni previste dal Regolamento di Pubblica Tutela vigente.

Nel sito dell'Asl Novara è possibile consultare e scaricare il Regolamento citato, la scheda segnalazioni/osservazioni/elogi e l'informativa relativa al trattamento dei dati.

Non è infatti possibile per l'Asl fornire una risposta attraverso un post pubblicato sui social in quanto il reclamo richiede l'avvio di un'istruttoria che presuppone il trattamento dei dati personali.

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 2024 suddivisi per soggetto che ha presentato il reclamo

Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	78
DIRETTO INTERESSATO	105
Totale complessivo	183

I reclami hanno riguardato, con una particolare rilevanza, gli aspetti burocratici e amministrativi puri che risultano incrementati nel 2024 n. **90** 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 e nel 2023 n. 55).

Sono diminuiti rispetto 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, n. 8 nel 2022, n. 17 nel 2023) infatti nel 2023 sono n. 5.

Gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali puri sono diminuiti rispetto agli anni precedenti n. **15** nel 2024 (26 nel 2016, 19 nel 2017, n. 30 nel 2018, n. 25 nel 2019, n. 18 nel 2021, n. 22 nel 2022 e 27 nel 2023).

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, n. 45 nel 2024); aspetti



www.regione.piemonte.it/sanita

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

burocratici e amministrativi e aspetti relazionali (n. 15 reclami nel 2024), aspetti tecnico professionali e aspetti relazionali (n. 45 nel 2024)

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 nella prenotazione e nell'erogazione della prestazione.

Tabella 17: reclami pervenuti nel 2024 suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per categoria e sottocategoria	n. Reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	90
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	86
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	15
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	13
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti relazionali	5
- congruità del comportamento	5
aspetti tecnico - professionali e tempo	2
- prestazioni clinico sanitarie e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	2
aspetti tecnico - professionali	15
- prestazioni clinico - sanitarie	11
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	4
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	45
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	44
- prestazioni clinico - sanitarie e disponibilità	1
tempo	10
- tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	3
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	6
- tempi di attesa presso studi dei MMG e Pediatri di libera scelta	1
Totale complessivo	183

I reclami sono prevalentemente concentrati nella sede di Novara con 65 reclami, Borgomanero con 58 reclami e Arona con 33 reclami



www.regione.piemonte.it/sanita

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

In particolare le Strutture Complesse o Dipartimenti coinvolti sono il Distretto Area Nord (nelle diverse sedi) con 61 reclami, il Distretto Urbano di Novara, il Presidio Ospedaliero con 27 reclami, la Farmacia Territoriale con 15 reclami

Tabella 18: reclami pervenuti nel 2024 suddivisi per località e struttura

Reclami suddivisi per località e struttura di riferimento	n. reclami
RECLAMO	
ARONA	33
DISTRETTO AREA NORD	
BORGOMANERO	58
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E PRESIDIO OSPEDALIERO	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	1
DIREZIONE MEDICA	1
DISTRETTO AREA NORD	21
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E LIBERA PROFESSIONE	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA E AILCAT - COMUNICAZIONE	7
PRESIDIO OSPEDALIERO	25
CAMERI	1
DISTRETTO AREA SUD	
CARPIGNANO SESIA	3
DISTRETTO AREA SUD	
GALLIATE	3
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
DISTRETTO AREA SUD	2
GHEMME	1
DISTRETTO AREA NORD	
NOVARA	68
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	4
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	2
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	41
FARMACIA TERRITORIALE	15
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	2
OLEGGIO	7
DISTRETTO AREA NORD	6
FARMACIA TERRITORIALE	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

TRECATE	10
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DISTRETTO AREA SUD	9
Totale complessivo	183

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esame i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero, **nel 2024** sono stati n. **25**, nel 2023 n. 36 nel 2022 sono stati, 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 PEC, 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 e dalle Strutture ospedaliere.

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2024 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
PRESIDIO OSPEDALIERO	
RECLAMO	25
EMAIL	20
MODULO	1
PEC	3
RACCOMANDATA	1
Totale complessivo	25

Si rileva che le categorie la prevalenza di reclami inerenti gli aspetti burocratici amministrativi (n. 11 reclami) e gli aspetti tecnico professionali (legati alle prestazioni clinico – sanitarie) correlati agli aspetti relazionali (rapporto tra operatore e utente/paziente, n. 10 reclami).

Tabella 20: reclami pervenuti nell'anno 2024 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	11
aspetti tecnico - professionali e tempo	2
aspetti tecnico - professionali	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	10
tempo	1
Totale complessivo	25

Si evidenzia che i reclami coinvolgono in prevalenza il DEA/Pronto Soccorso, luogo di primo accesso dell'utente in emergenza/urgenza dove la percezione del disservizio è anche influenzata dalle condizioni di salute del paziente e dei famigliari/care giver che si rivolgono alla Struttura.



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 21 : reclami pervenuti nell'anno 2024 suddivisi per Sede, località Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per sede, località, Struttura, categoria e sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	
PRESIDIO OSPEDALIERO	25
BORGOMANERO	
CARDIOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CHIRURGIA	2
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
DEA/PRONTO SOCCORSO	13
aspetti burocratici e amministrativi	4
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e tempo	2
- prestazioni clinico sanitarie e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	5
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
LABORATORIO ANALISI	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OTORINOLARINGOIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PEDIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	



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	
RADIOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	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	
Totale complessivo	25

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, mentre, in altri, sono stati adottati provvedimenti in prevalenza legati a rimborsi per corresponsione ticket non dovuto.

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. **116** nel 2024, 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 22 : reclami pervenuti nell'anno 2024 suddivisi Sede

Reclami suddivisi per sede	n. reclami
RECLAMO	
DISTRETTO AREA NORD	60
DISTRETTO AREA SUD	15
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	41
Totale complessivo	116

Tabella 23 : reclami pervenuti nell'anno 2024 suddivisi per modalità di contatto e autore

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	101
LETTERA	1
MODULO	2
PEC	12
Totale complessivo	116

Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	43
DIRETTO INTERESSATO	73



www.regione.piemonte.it/sanita

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

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 2024 da n. 60 reclami** con un incremento rispetto gli anni precedenti (nel 2017 da 8 reclami, n. 10 nel 2018 e n. 12 nel 2019 e nel 2022 n. 21, n. 29 nel 2023), 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 2024 coinvolgono diverse categorie, interessando prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi legati ad es. alla progressiva carenza di Medici di Medicina Generale andati in quiescenza, per la quale il Distretto si è attivato con misure alternative per ridurre il disagio all'utenza rimasti senza Medico di famiglia.

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

Sono stati adottati **38** provvedimenti/azioni nel 2024 rispetto alle 60 segnalazioni pervenute

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi per Categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	28
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	7
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
aspetti relazionali	3
aspetti tecnico - professionali	5
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	16
Totale complessivo	60

Tabella 25 : reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, Struttura, Categoria e sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	
DISTRETTO AREA NORD	58
ARONA	33
CENTRO PRELIEVI	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

aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP – MMG	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e disponibilità	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	
MEDICINA DI BASE	25
aspetti burocratici e amministrativi	14
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	13
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	6
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - ENDOCRINOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
UVG	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO	21
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	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: 28/01/2025

Pagina 51

CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	9
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	4
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP – MEDICINA DI BASE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
POLIAMBULATORIO - DERMATOLOGIA	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 - OCULISTICA	4
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
GHEMME	1
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	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

Aggiornamento: 28/01/2025

Pagina 52

OLEGGIO	4
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CUP – MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	60

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, Sozzago, Terdobbiato, Tornaco, Trecate, Vespolate e Vicolungo.

Il Distretto Area Sud è stato interessato a **15 reclami nel 2024** (12 nel 2023, 6 nel 2022, 12 reclami nel 2021, 7 nel 2019, 4 nel 2018); si registra che il numero dei reclami, seppure in numeri di piccola entità, è in costante crescita.

Tabella n. 26 reclami suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	9
aspetti tecnico - professionali	3
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
tempo	1
Totale complessivo	15

Sono pervenuti tramite posta elettronica (14 via email e 1 tramite PEC) di cui 9 direttamente dalla persona coinvolta dal reclamo e 8 da altro autore (famigliare)

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	15
EMAIL	14
PEC	1
Totale complessivo	15

I reclami interessano prevalentemente nella sede territoriale di Trecate

Tabella 27 : reclami pervenuti nell'anno 2024 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
RECLAMO	
DISTRETTO AREA SUD	
CAMERI	1
MEDICINA DI BASE	1
tempo	
- tempi di attesa presso studi dei MMG e Pediatri di libera scelta	
CARPIGNANO SESIA	3
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	



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	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORIO - LESIONI CUTANEE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GALLIATE	2
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECAVE	9
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	3
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORIO - REUMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	15

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.

Il Distretto Area Sud sui 15 reclami pervenuti ha fornito una risposta a 12 segnalazioni, in prevalenza sono stati forniti chiarimenti a quesiti posti dall'utente o riprogrammate prestazioni.



REGIONE
PIEMONTE
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: 28/01/2025

Pagina 55

Distretto Urbano di Novara

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

Il Distretto è stato interessato a **41** reclami (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019, n.12 nel 2021, n. 9 nel 2022, 19 nel 2023)

La modalità di contatto è rappresentata dalla posta elettronica, di cui 31 pervenuti tramite email e 9 tramite posta elettronica certificata e n. 1 con lettera di cui 31 presentati direttamente dal soggetto interessato e 10 da altro autore.

Tabella 28: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	20
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
aspetti relazionali	1
aspetti tecnico - professionali	3
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	13
tempo	1
Totale complessivo	41

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	31
LETTERA	1
PEC	9
Totale complessivo	41

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.



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: 28/01/2025

Pagina 56

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per Località, denominazione struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
NOVARA	41
116117	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	7
aspetti burocratici e amministrativi	5
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	1
- tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	14
aspetti burocratici e amministrativi	5
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti tecnico - professionali	2
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	6
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
MEDICINA LEGALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	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: 28/01/2025

Pagina 57

POLIAMBULATORIO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - CARDIOLOGIA	4
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	3
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
POLIAMBULATORIO - REUMATOLOGIA	3
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
PREVENZIONE SERENA	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SIAV	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	41

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

Alcuni reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti

Sono stati adottati 21 provvedimenti nel 2024 rispetto alle 41 segnalazioni pervenute, in prevalenza sono stati forniti chiarimenti a quesiti posti dall'utente o riprogrammate prestazioni.

Nell'elenco risultano monitorate come Distretto Urbano di Novara alcuni reclami che, seppur per sede, coinvolgono l'area territoriale del Distretto Urbano di Novara afferiscono ad altre Strutture (Farmacia Territoriale, Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento Materno Infantile: Farmacia Territoriale, SIAV, Medicina Legale, Prevenzione Serena, Neuropsichiatria Infantile)



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: 28/01/2025

Pagina 58

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a **5 reclami nel 2024**, con una costante decrescita delle segnalazioni che riguardano le strutture afferenti a tale Dipartimento: 13 nel 2023, 12 nel 2022, 16 nel 2021, 8 nel 2019, 6 nel 2018, 7 nel 2017 e 4 nel 2016.

Pur integrando tale dato con segnalazioni classificate in altre Strutture, il trend si conferma inferiore agli anni precedenti.

Le istanze sono pervenute tramite posta elettronica n. 4 e 1 tramite posta elettronica certificata di cui 1 presentata direttamente dal soggetto interessato e 4 da altro autore.

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

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
aspetti tecnico - professionali	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
Totale complessivo	5

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	4
PEC	1
Totale complessivo	5

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	5
GALLIATE	1
MEDICINA LEGALE - COMMISSIONE PATENTI	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
NOVARA	4
MEDICINA LEGALE	3
aspetti burocratici e amministrativi	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

- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
MEDICINA LEGALE - COMMISSIONE PATENTI	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	5

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; **sono stati adottati 3 provvedimenti nel 2024** rispetto alle 5 segnalazioni pervenute.

Dipartimento Materno Infantile

Il Dipartimento Materno Infantile è stato interessato a **4** reclami rispetto ai 7 del 2023 e ai 2 reclami del 2022 che sono pervenuti tramite posta elettronica e presentati direttamente dal soggetto interessato (n. 1) e 3 da altro autore.

Pur integrando tale dato con segnalazioni classificate in altre Strutture il trend si conferma inferiore al 2023.

I reclami sono distribuiti sul territorio dell'Asl e riguardano le Strutture territoriali afferenti al Dipartimento Materno Infantile coinvolgendo anche altre Strutture; interessano aspetti relazionali, burocratici e amministrativi e tecnico-professionali

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
Totale complessivo	4

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	4
Totale complessivo	4

Tabella 33: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Etichette di riga	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
NOVARA	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECATÉ	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	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

DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E PRESIDIO OSPEDALIERO	1
BORGOMANERO	1
CONSULTORI E CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	1
BORGOMANERO	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	4

In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti; **sono stati adottati 3 provvedimenti nel 2024** rispetto alle 4 segnalazioni pervenute.

Farmacia Territoriale

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

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

Nel 2024 sono pervenuti **16 reclami** (16 nel 2023, 7 nel 2022, 7 nel 2021, 1 nel 2019), di cui 6 presentati direttamente dagli interessati e 10 da altro autore.

I reclami sono rimasti invariati rispetto al 2023

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza Farmacia Territoriale suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	11
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
aspetti tecnico - professionali	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
tempo	2
Totale complessivo	16

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	16
Totale complessivo	16

Tabella 35: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	
FARMACIA TERRITORIALE	
NOVARA	15
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	14
aspetti burocratici e amministrativi	9
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni 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

aspetti tecnico - professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	2
- tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
OLEGGIO	1
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
Totale complessivo	16

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto la criticità evidenziata è stata risolta direttamente senza dare seguito ad eventuali ulteriori provvedimenti.

Sono stati adottati 10 provvedimenti nel 2024 rispetto alle 16 segnalazioni pervenute.

Governo Clinico e Sviluppo Strategico

Le pratiche trattate come reclami che hanno interessato il GOCSS **nel 2024** sono state **8** (4 nel 2023, 6 nel 2022), tutte pervenute tramite email, di cui 3 presentate direttamente dall'interessato e 5 da altro autore.

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

Non sono state classificate come segnalazioni in quanto essendo pervenute come reclami hanno richiesto l'avvio di un'istruttoria ai sensi del Regolamento di Pubblica Tutela vigente

Tabella 36: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza Governo Clinico e Sviluppo Strategico suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
Tempo	5
Totale complessivo	8

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	8
Totale complessivo	8

Tabella 37: reclami pervenuti nell'anno 2023 afferenti al Gocss, suddivisi per Località, denominazione Struttura, provvedimenti assunti

Etichette di riga	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E LIBERA PROFESSIONE	1
BORGOMANERO	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
Tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - DIREZIONE MEDICA E AILCAT - COMUNICAZIONE	7
BORGOMANERO	7
CUP	6
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	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

- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
Tempo	3
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
SOVRACUP	1
Tempo	
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
Totale complessivo	8

In alcuni casi non sono stati assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto la criticità evidenziata è stata risolta direttamente senza dare seguito ad eventuali ulteriori provvedimenti

Sono stati adottati 5 provvedimenti nel 2024 rispetto alle 8 segnalazioni pervenute.

Servizi vari

N. 8 reclami hanno coinvolto nel 2024 Strutture e Servizi diversi (n. 7 reclami nel 2023, n. 10 reclami nel 2022), pervenuti in prevalenza tramite posta elettronica direttamente dagli interessati.

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

Sono stati adottati 7 provvedimenti nel 2024 rispetto alle 8 segnalazioni pervenute.

Tabella 38: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza Servizi vari suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per sede e categoria	n. reclami
RECLAMO	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA ED ECONOMICO FINANZIARIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	2
aspetti relazionali	
aspetti tecnico - professionali	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
Totale complessivo	8

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	5
MODULO	2
PEC	1
Totale complessivo	8

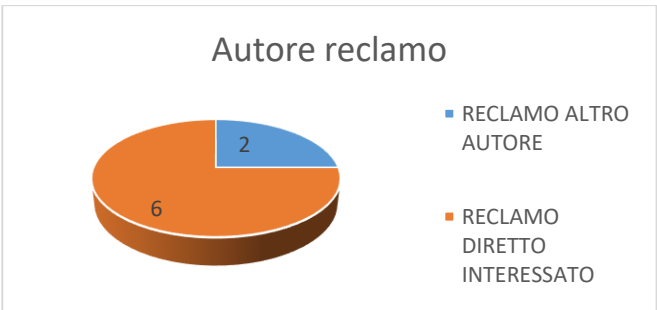


Tabella 39: reclami pervenuti nell'anno 2024 di competenza Servizi vari suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
RECLAMO	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA ED ECONOMICO FINANZIARIO	
NOVARA	1
AILCAT E RAGIONERIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	
NOVARA	2
AOU MAGGIORE DELLA CARITA' DI NOVARA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE AOU NOVARA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	
NOVARA	2
CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
SEGRETERIA DSM	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE E SERVIZIO DI PSICOLOGIA	
BORGOMANERO	1
PSICOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	
NOVARA	2
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
Totale complessivo	8

OPERATORI COINVOLTI

Nel *data base* sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo e/o elogio, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino.

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

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

In alcuni casi non vengono assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, si rileva un incremento delle segnalazioni e dei reclami.

Dalla sommatoria dei reclami (183) e delle segnalazioni (336) emerge un atteggiamento sempre più critico da parte dell'utente nei confronti del Servizio sanitario erogato, che si esplicita attraverso le istanze che vengono presentate.

Anno	Elogi	Segnalazioni Rilievi	Suggerimenti Osservazioni	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2024	39	336	1	183	69	628

Nel corso del 2024 sono state adottate le istruzioni operative *“Percorso di tutela degli assistiti dell'Asl No nell'ambito del rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali* (art. 3 Digs. 29/04/1998 n. 124) - pubblicate sul sito dell'Asl Novara <https://www.asl.novara.it/it/come-fare-per/percorso-tutela-cittadini-assistiti-dallasl-novara-nel-rispetto-tempi-attesa-per-prestazioni>) - applicate alle istanze di assistiti con domicilio sanitario che, non potendo ottenere la prenotazione della prestazione richiesta entro i tempi standard regionali chiedono di poter fruire della prestazione nell'ambito dell'attività libero professionale intramuraria, o di avere risarcimento del valore della prestazione eseguita presso una Struttura privata (non convenzionata) e per le quali il Team Amministrativo Agende CUP (Gocss, Direzione Medica di Presidio) e Settore Comunicazione/URP si attivano per una risoluzione della criticità evidenziata.

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.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Nel caso in cui il disservizio percepito dall'utente venga segnalato tramite lo strumento social l'Ufficio Comunicazione contatta 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.

L'utente ricorre, infine, in taluni casi a un intermediario rappresentato dai mass media (anche se in forma minore rispetto agli anni precedenti) oppure dagli Organismi di tutela dei diritti del malato o da altre Istituzioni.

E' importante, quindi, attuare un monitoraggio accurato delle informazioni, elogi, segnalazioni/osservazioni/ reclami per avere un quadro chiaro e completo sia dei bisogni informativi delle persone che della qualità percepita dagli utenti sui Servizi offerti, per attivare dei sistemi che vadano a limitare e a eliminare, ove possibile, le criticità segnalate ai fini del miglioramento della qualità, efficacia ed efficienza dei servizi sanitari erogati.