



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – Asl Novara

Report Segnalazioni/Reclami/Osservazioni Elogi e Informazioni



Anno 2025

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 2025	6
ANDAMENTO ELOGI.....	8
ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI.....	19
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI.....	22
ANDAMENTO RECLAMI.....	29
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	36
Distretti.....	39
Distretto Area Nord.....	40
Distretto Area Sud.....	43
Distretto Urbano di Novara.....	45
Dipartimento di Prevenzione	48
Dipartimento Materno Infantile	50
Farmacia Territoriale.....	52
Servizi vari	53
OPERATORI COINVOLTI	55
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	55
CONCLUSIONI.....	56

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 stata approvata la revisione del 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.

Si precisa che per:

- **Informazione** si intende una comunicazione con cui il cittadino chiede o riceve chiarimenti su servizi, procedure, orari, diritti o doveri (ad es. orari di apertura di un ambulatorio, come prenotare una visita, ecc...); evadendo il bisogno informativo dell'utente si migliora l'accessibilità ai servizi, si riducono i disagi e reclami e si rafforza la trasparenza e la fiducia dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.
- **Suggerimento/Osservazione:** è una comunicazione costruttiva fatta dal cittadino per migliorare un servizio o un'organizzazione, senza esprimere necessariamente un disservizio (ad es. migliorare la segnaletica interna o esterna) favorendo la partecipazione attiva dell'utente e aiuta, inoltre, a individuare criticità.
- **Elogio:** è espressione di apprezzamento o riconoscimento verso il personale o un servizio (ad es. il ringraziamento per l'efficienza del servizio o la disponibilità, competenza e professionalità di un operatore) che valorizza il lavoro degli operatori sanitari e migliora il clima organizzativo rafforzando la cultura della qualità e dell'umanizzazione delle cure.
- **Segnalazione:** è una comunicazione che evidenzia una situazione anomala o un possibile problema, senza assumere i toni formali del reclamo (ad es. problemi strutturali o igienici) e consente interventi tempestivi e preventivi e riduce il rischio di eventi più gravi migliorando la qualità dei servizi.
- **Reclamo:** è una comunicazione formale con cui il cittadino esprime insoddisfazione per un disservizio, una violazione di diritti o un comportamento inadeguato (ad es. mancata erogazione di un servizio o trattamento non rispettoso oppure errori amministrativi o sanitari). Il reclamo tutela i diritti del cittadino, permette di correggere errori e responsabilità e rappresenta uno strumento fondamentale di controllo della qualità.

Tutte queste forme di comunicazione sono essenziali perché mettono il cittadino al centro del sistema sanitario, aiutano l'ASL a migliorare organizzazione, qualità e sicurezza e rafforzano il rapporto di fiducia tra utenti e istituzione.



www.regione.piemonte.it/sanita

Nell'Asl Novara le comunicazioni 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.

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



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: 27/01/2026

Pagina 4

umanizzazione	rispetto della privacy
	rispetto della sofferenza e della morte
	orari delle visite di familiari e conoscenti
	omogeneità di comportamenti ed equità
	rispetto di idee religiose e convinzioni personali
	possibilità di presenza prolungata di familiare in determinate circostanze
	letti per familiari nei reparti per bambini
	sale gioco per bambini
	assistenza scolastica
	altro
informazioni	informazioni sui servizi
	informazioni sulle prestazioni
	informazioni sugli orari
	informazioni sulle procedure
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche
	informazioni sulle modalità di comportamento
	informazioni ai familiari
	adeguatezza e completezza della segnaletica
	comprensibilità della modellistica
	leggibilità della documentazione
	possibilità di conoscere le liste d'attesa
	altro
tempo	tempi di attesa presso studi dei MMG e Pediatri di libera scelta
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri
	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati
	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili
	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami
	tempi di attesa al Pronto Soccorso
aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti
	silenziosità degli ambienti
	adeguatezza degli ambienti
	gradevolezza degli ambienti
	numero di letti nelle stanze di degenza
	adeguatezza dei servizi igienici
	pulizia dei servizi igienici
	adeguatezza degli ascensori
	qualità, temperatura ed orario dei pasti
	adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi
strutture e logistica	dislocazione territoriale dei servizi
	accessibilità fisica ai servizi
	barriere architettoniche
	parcheggi
	modalità di trasporti e spostamenti per raggiungere strutture che erogano servizi
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative
	trasparenza sull'iter delle pratiche
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico -sanitarie
richieste improprie o non evadibili	reclami o richieste relative a prestazioni di altri enti, o comunque non pertinenti
altro	altro
non di competenza ASL	inoltrato ad Agenzia competente
	archiviato con notifica a mittente



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: 27/01/2026

Pagina 5

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2025

Dal 2005 al 31 dicembre 2025 la Struttura Comunicazione ha avuto **8344** 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); le informazioni nel 2025 essendo incrementate in modo elevato sono state evase ma non monitorate nel data base.

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2025 (tramite email, pec, lettera, di persona, social...)

Anno	Elogi	Segnalazioni Rilevi	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	0	0	0	0	0	0
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
2025	65	534	2	151	463	1215
Totale	582	1593	31	2326	3812	8344

I contatti nell'anno 2025 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato.

Tabella 4: tipologia contatto anno 2025:

CONTATTO	TIPOLOGIA
ELOGIO	65
INFORMAZIONI	463
OSSERVAZIONI	2
RECLAMO	151
SEGNALAZIONE	534
Totale Risultato	1215

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; modalità di contatto che negli anni si è sostituita all'accesso diretto al servizio (spesso mediato dai punti di accoglienza dei Volontari) e al telefono.

Tabella 5: tipologia e modalità di contatto anno 2025:

MODALITA' CONTATTO	N.
EMAIL	1154
ELOGIO	59
INFORMAZIONI	463
OSSERVAZIONI	2
RECLAMO	136
SEGNALAZIONE	494
LETTERA	6
ELOGIO	2
SEGNALAZIONE	4
LETTERA AL GIORNALE	1
ELOGIO	1
MODULO	4
SEGNALAZIONE	4
PEC	47
RECLAMO	15
SEGNALAZIONE	32
SOCIAL NETWORK	3
ELOGIO	3
Totale Risultato	1215

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 **582** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2025- n. 65**.

Si rileva un incremento degli elogi rispetto agli anni precedenti, attribuibile anche alla prassi di postare sulle pagine social istituzionali (Facebook e Instagram) l'elogio, se particolarmente significativo, nel rispetto della privacy dell'autore.

Gli elogi monitorati sono quelli formalizzati che vengono trasmessi al Settore Comunicazione, che si attiva dandone informazione alla Struttura interessata tramite lettera a firma della Direzione Generale.

Anno	Elogi
2005	41
2006	26
2007	33
2008	43
2009	31
2010	26
2011	15
2012	38
2013	16
2014	31
2015	18
2016	27
2017	14
2018	22
2019	17
2020	N.P.
2021	33
2022	21
2023	26
2024	39
2025	65
Totale	582

La modalità di trasmissione dell’elogio avviene prevalentemente attraverso la posta elettronica e si rileva l’uso dello strumento social – tramite messenger o commenti o ancora con post – per esternare il ringraziamento alla Struttura Sanitaria

Tabella 6 modalità contatto elogi:

Modalità di contatto	n.
EMAIL	59
ELOGIO	
LETTERA	2
ELOGIO	
LETTERA AL GIORNALE	1
ELOGIO	
SOCIAL NETWORK	3
ELOGIO	
Totale complessivo	65

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

Elogi suddivisi per sede, località e denominazione Struttura	n.
ELOGIO	65
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	3
ARONA	
SISP - VACCINAZIONI	1
BORGOMANERO	
SISP	1
NOVARA	
SISP	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA SUD	1
TRECATÉ	
SISP - VACCINAZIONI	1
DISTRETTO AREA NORD	7
ARONA	
CURE DOMICILIARI	2
CURE PALLIATIVE	2
BORGOMANERO	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	2
SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
DISTRETTO AREA NORD - PRESIDIO OSPEDALIERO	1
ARONA E BORGOMANERO	
POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA, CURE DOMICILIARI, CRI, ANESTESIA E RIANIMAZIONE	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: 27/01/2026

Pagina 9

DISTRETTO AREA SUD	1
TRECATÉ	
CURE PALLIATIVE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	3
NOVARA	
MEDICINA DI BASE	1
PREVENZIONE SERENA	1
SERD	1
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
BORGOMANERO	
MEDICINA DI BASE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	44
BORGOMANERO	
CARDIOLOGIA	1
CHIRURGIA	1
CHIRURGIA E GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
DEA/PRONTO SOCCORSO	7
DEA/PRONTO SOCCORSO CARDIOLOGIA, RADIOLOGIA	1
DEA/PRONTO SOCCORSO E CARDIOLOGIA	1
DEA/PRONTO SOCCORSO E MEDICINA	1
MEDICINA INTERNA	8
NEFROLOGIA	1
NEUROLOGIA	1
OCULISTICA	3
ONCOLOGIA	2
ORTOPEDIA e RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
ORTOPEDIA e SALE OPERATORIE	1
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E P.O. BORGOMANERO	1
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA, MECAU, RADIOLOGIA	1
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
OTORINOLARINGOIATRIA E ANESTESIA RIANIMAZIONE	1
OTORINOLARINGOIATRIA e DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
RADIOLOGIA	2
CHIRURGIA E DITTA MARKAS	1
NEUROLOGIA E D.H. MULTISCIPLINARE	1
CENTRO PRELIEVI E PUNTO ACCOGLIENZA VOLONTARI	1
DIABETOLOGIA ED ENDOCRINOLOGIA	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA) E VOLONTARI PUNTO ACCOGLIENZA	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: 27/01/2026

Pagina 10

PRESIDIO OSPEDALIERO - PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA E BORGOMANERO	
MEDICINA E CuReOT	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	2
BORGOMANERO	
RADIOLOGIA DOMICILIARE - MMG	1
BORGOMANERO E ARONA	
MEDICINA, ONCOLOGIA, CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA	
PUNTO PRELIEVI	1
Totale complessivo	65

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 cancellati i nominativi degli autori e dei soggetti coinvolti nell'elogio e i riferimenti allo stato salute

Gli elogi si riferiscono prevalentemente al Presidio Ospedaliero di Borgomanero (n. 44) e alle Strutture di degenza e, in particolare al Dea/Pronto Soccorso e Medicina interna.

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

Elogi suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria e descrizione sintetica elogio	n.
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	3
ARONA	
SISP - VACCINAZIONI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale del SISP sede di Arona per la professionalità e attenzione dimostrata nei suoi confronti	
BORGOMANERO	
SISP	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
Una mamma ringrazia il personale medico del Centro Vaccinazioni della sede di Borgomanero per la preparazione, gentilezza, empatia e attenzione dimostrata nell'esecuzione del vaccino contro il papilloma virus nei riguardi della figlia adolescente.	1
NOVARA	
SISP	1
aspetti relazionali	
cura della persona	



www.regione.piemonte.it/sanita

L'utente ringrazia tutto il personale sanitario per la cortesia e disponibilità nel fornire le informazioni e a rispondere ai dubbi sulle patologie, oltre che per la puntualità nell'erogazione dei servizi.	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA SUD	1
TRECATE	1
SISP – VACCINAZIONI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
Un utente ringrazia il personale medico e infermieristico del Punto Vaccinazioni Adulti della sede di Treocate per la competenza e attenzione dimostrata nel prendersi carico del paziente	
DISTRETTO AREA NORD	7
ARONA	
CURE DOMICILIARI	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, esprime parole di apprezzamento per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza e cura e della madre.	
L'utente, esprime parole di apprezzamento per gentilezza e grande empatia dimostrata nell'assistenza e cura e della madre.	
CURE PALLIATIVE	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale medico e infermieristico de Servizio Cure Palliative per la professionalità e umanità ricevuta nell'assistenza alla moglie in fase terminale di vita	
L'utente ringrazia l'équipe medica e infermieristica per l'assistenza, presenza e professionalità dimostrate nell'accompagnare il padre negli ultimi momenti di vita	
BORGOMANERO	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la competenza messa in atto nell'attività di riabilitazione nei suoi confronti come paziente cronica	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, gentilezza e dedizione messa in atto nell'assistenza e cura da parte del personale nei suoi confronti	
SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia per l'assistenza sanitaria dimostrata nei confronti della madre oltre che la competenza, professionalità, capacità medica e approccio umano del Medico in servizio presso la Guardia medica di Borgomanero	
DISTRETTO AREA NORD - PRESIDIO OSPEDALIERO	1
ARONA E BORGOMANERO	
POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA, CURE DOMICILIARI, CRI, ANESTESIA E RIANIMAZIONE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	

L'utente a ringrazia tutto personale medico, infermieristico, tecnico (tecnico di radiologia domiciliare) e il personale della CRI di Arona avendo constatato di persona la professionalità, competenza e umanità dimostrata nei confronti del familiare, paziente vulnerabile e fragile.	
DISTRETTO AREA SUD	1
TREKATE	
CURE PALLIATIVE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
La famiglia omissis... esprime parole di apprezzamento per la professionalità e umanità per l'assistenza e la cura attuata dal personale nei confronti del proprio familiare, che ha consentito loro di accompagnarla con serenità negli ultimi giorni di vita.	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	3
NOVARA	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, esprime parole di apprezzamento per la professionalità, dedizione e umanità del dott. Settembrini come "esempio virtuoso di ciò che la medicina del territorio dovrebbe sempre essere".	
PREVENZIONE SERENA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il servizio svolto dai responsabili del servizio "prevenzione serena", per lei veramente degno di plauso, eccellente, rapido nella gestione delle richieste. Essendo stata seguita con una disponibilità e preparazione eccezionali.	
SERD	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
La Dirigente scolastica....omissis..., la referente dei Progetti e tutto il personale docente ringraziano il personale del Ser.D ASL di Novara per il loro prezioso intervento con i ragazzi del nostro Istituto, con l'auspicio di una futura collaborazione	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
BORGOMANERO	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali	
Cortesia	
L'utente ringrazia la signora Omissis..., operatore dello sportello di Scelta/Revoca Medicina di Base di Borgomanero della Ssvdip Gestione delle Funzioni Amministrative decentrate a valenza territoriale per la "sollecitudine, puntualità e attenzione" nella presa in carico e risoluzione della pratica presentata.	
PRESIDIO OSPEDALIERO	44
BORGOMANERO	
CARDIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	

L'utente ha eseguito un esame strumentale presso l'ambulatorio di Cardiologia di Borgomanero e scrive per esprimere sentito ringraziamento e la piena soddisfazione per il trattamento ricevuto dal personale medico e infermieristico che l'hanno preparata ed assistita con cura e gentilezza. Grazie al loro supporto e alla loro sensibilità ha potuto affrontare l'esame con tranquillità e senza ansie.	
CENTRO PRELIEVI E PUNTO ACCOGLIENZA VOLONTARI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia tutto il personale dell'Asl Novara e i Volontari del Punto di Accoglienza presenti presso il Centro Prelievi di Borgomanero per la gentilezza disponibilità e ascolto dei bisogni delle persone	
CHIRURGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il Direttore di Chirurgia e il personale medico e infermieristico per le cure e assistenza ricevute durante la degenza in reparto	
CHIRURGIA E DITTA MARKAS	1
aspetti relazionali e aspetti alberghieri e comfort	
cura della persona e adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, dedizione e umanità messe in atto nell'assistenza e cura del paziente e ringrazia, inoltre, gli addetti al servizio pulizia e al servizio di trasporto pazienti all'interno del Presidio Ospedaliero per l'attenzione con cui svolgono l'attività lavorativa per rendere sicuro e accogliente la Struttura Sanitaria.	
CHIRURGIA E GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio per l'assistenza e la cura ricevute, sottolineando la professionalità, competenza ed umanità dimostrata da tutto il personale che opera nel Dipartimento Chirurgico	
DEA/PRONTO SOCCORSO	7
aspetti relazionali	6
cura della persona	
L'utente ringrazia l'infermiere del Pronto Soccorso per la professionalità e competenza dimostrata nella gestione dell'assistenza alla propria figlia, minorenne, emotivamente scossa per l'accesso al Pronto Soccorso	
L'utente scrive per trasmetterle l'apprezzamento e la gratitudine di Omissis..., e di tutta la comunità dei Testimoni di Geova locali, per la professionalità e la sensibilità mostrata nel gestire l'emergenza medica quando la paziente si è presentata al pronto soccorso con una grave anemia.	
L'utente, tramite messenger, ringrazia Omissis... del Dea/Pronto Soccorso, che grazie al Suo intervento tempestivo e professionale, Le ha consentito di curarsi in modo adeguato	
L'utente ringrazia la Direzione medica e infermieristica del pronto soccorso, inoltre ringrazia Omissis... dell'Oculistica per la competenza e l'attenzione della persona nello spiegare la sua problematica inerente una lesione alla cornea.	

L'utente esprime parole di elogio nei confronti del personale del DEA/Pronto Soccorso di Borgomanero per l'assistenza esemplare ricevuta, per la qualità delle apparecchiature utilizzate, per l'efficienza, professionalità e grande disponibilità	
L'utente ringrazia il personale infermieristico e medico della S.C. Mecau per la professionalità e competenza messe in atto nell'assistenza e cura della madre e nei confronti dei familiari	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
L'utente attraverso la Gazzetta di Parma elogia il Pronto Soccorso di Borgomanero per la tempestività delle cure e attenzione al paziente messa in atto nei confronti della madre che, durante una vacanza, si è rivolto per un'emergenza alla Struttura	
DEA/PRONTO SOCCORSO CARDIOLOGIA E RADIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale del Dea/Pronto Soccorso, della S.C. Cardiologia e della S.C. Radiologia Diagnostica, avendo constatato di persona l'efficienza sia nei modi che nei tempi di lavoro delle Strutture Sanitarie, sottolineando la professionalità, umanità, attenzione di tutti gli operatori - medici, tecnici e infermieri.- per l'assistenza e cure ricevute dalla madre	
DEA/PRONTO SOCCORSO E CARDIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, ringrazia il personale del Pronto Soccorso, Cardiologia e UTIC per la professionalità, umanità, disponibilità dimostrata nell'assistenza e cura della madre ultranovantenne che si è rivolta in urgenza al Pronto Soccorso e successivamente ricoverata in UTIC	
DEA/PRONTO SOCCORSO E MEDICINA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente tutto il personale medico e infermieristico per le cure, assistenza dimostrate al DEA/Pronto Soccorso e Medicina nei confronti della madre	
DIABETOLOGIA ED ENDOCRINOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio nei confronti di Omissis... per la professionalità e competenza e dell'assistente di ambulatorio per la cortesia ed educazione dimostrata nei confronti degli utenti in attesa di visita	
MEDICINA INTERNA	8
aspetti relazionali	
cura della persona	
Gli utenti ringraziano il personale della S.C. Medicina per la professionalità, disponibilità, gentilezza dimostrata nell'assistenza e cura della propria madre ricoverata in reparto	
Gli utenti ringraziano tutto il personale medico e infermieristico per l'umanità e professionalità dimostrate nell'assistenza e cura dei pazienti	
L'utente tutto il personale medico e infermieristico per le cure, assistenza e disponibilità dimostrate	
L'utente ringrazia tutto il personale medico ed infermieristico della S.C. Medicina per l'assistenza, competenza e senso di umanità dimostrati nei confronti della madre ricoverata in reparto	

L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, umanità ed empatia dimostrata nell'assistenza e cura del familiare di particolare complessità clinica.	
Il Direttore della S.C. Medicina Interna fa pervenire al Settore Comunicazione le parole di ringraziamento per la gentilezza al personale di reparto da parte dell'utente	
L'utente tutto il personale medico e infermieristico per le cure, assistenza fornite alla madre e per la professionalità e umanità dimostrate nei suoi confronti	
L'utente ringrazia il personale di Medicina interna per l'assistenza e cura messa in atto nei confronti del familiare venuto a mancare	
NEFROLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, tramite lettera, ringrazia il personale sanitario (medici, infermieri, oss) per la professionalità e umanità dimostrata durante la sua degenza in Neurologia	
NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
NEUROLOGIA E D.H. MULTISCIPLINARE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, esprime parole di elogio nei confronti del personale medico e infermieristico della S.C. Neurologia e, in particolare di ...omissis..., e del Day Hospital Multidisciplinare per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza e cura ricevute	
OCULISTICA	3
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza e cura del familiare, in particolare ilomissis...	
L'utente ringrazia il personale medico e infermieristico per la professionalità e attenzione nella presa in carico del Suo bisogno di salute	
L'utente ringrazia il personale medico e sanitario della S.C. Oculistica per il supporto e umanità dimostrata nella presa in carico del Suo bisogno di salute	
ONCOLOGIA	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente dedica al personale medico e infermieristico parole di grande spessore umano per l'assistenza ricevuta durante il Suo percorso di cura in reparto.	
L'utente ringrazia l'AOU di Novara e il Reparto di Oncologia dell'Ospedale di Borgomanero in particolare la omissis. per il supporto prezioso e costante	
ORTOPEDIA e RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia per l'attività svolta dall'equipe medica e infermieristica delle strutture citate, avendo constatato di persona l'efficienza sia nei modi che nei tempi di lavoro per il loro supporto, cortesia e professionalità.	
ORTOPEDIA e SALE OPERATORIE	1
aspetti relazionali	

cura della persona	
L'utente ringrazia lo staff medico e infermieristico di Ortopedia Traumatologia e delle Sale Operatorie, avendo constatato di persona la professionalità e umanità nell'assistenza e cura del paziente, in particolare ha espresso parole di elogio nei confronti di omissis...e della Coordinatrice Infermieristica omissis...	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia tutto il personale medico, infermieristico avendo constatato di persona l'efficienza, gentilezza e disponibilità sia nei modi che nei tempi di lavoro nell'assistenza e cura del familiare ultranovantenne, rivolge un particolare ringraziamento al personale della DMPO per la cortesia con cui è stato accolto.	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E P.O. BORGOMANERO	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità ed empatia messe in atto da tutto il personale nell'assistenza e cura e <i>"soprattutto con tanta umanità per chi si trova ricoverato in una situazione di difficoltà com'è quella dello stare in ospedale significa molto"</i>	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA, MECAU, RADIOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia per l'assistenza sanitaria ricevuta presso il Presidio Ospedaliero di Borgomanero, in particolare MECAU, Ortopedia e Radiologia per la professionalità, competenza, disponibilità e attenzione messa in atto nei confronti del paziente	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
I Signori ringraziano tutto il reparto di Ostetricia e Neonatologia per la cura e l'impegno dedicati che rimarranno nei loro cuori a vita.	
L'utente ringrazia il team infermieristico del reparto di ginecologia e neonatologia per la cortesia, la gentilezza e la pazienza che le hanno dedicato.	
OTORINOLARINGOIATRIA E ANESTESIA RIANIMAZIONE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale di Otorinolaringoiatria, Anestesia Rianimazione per la gentilezza, attenzione e accuratezza dimostrata nel corso del ricovero per intervento chirurgico	
OTORINOLARINGOIATRIA e DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale medio e infermieristico della Struttura Otorinolaringoiatria per la cortesia e professionalità e il personale della DMPO per la cortesia con cui è stato accolto	
RADIOLOGIA	2
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, esprime parole di apprezzamento per la professionalità, educazione e gentilezza del medico messa in atto nei suoi confronti	

L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità e umanità messa in atto dal Tecnico di Radiologia omissis... durante l'esecuzione dell'esame radiografico al padre.	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA) E VOLONTARI PUNTO ACCOGLIENZA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, dedizione e umanità messe in atto dalle Fisioterapiste omissis...nell'assistenza e cura del Suo familiare durante il percorso di riabilitazione. L'utente ringrazia, inoltre, il Volontario omissis...che oltre a fornire informazioni corrette sulle modalità di pagamento del ticket, si è prodigato nella risoluzione del problema legato alle difficoltà contingenti della stessa.	
PRESIDIO OSPEDALIERO - PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA E BORGOMANERO	
MEDICINA E CuReOT	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia tutto il personale medico e infermieristico per l'assistenza, la competenza e il senso di umanità dimostrati nei Suoi confronti durante la degenza presso la S.C. Medicina dell'Ospedale Santissima Trinità di Borgomanero e il Centro CuReOT del Presidio Sanitario Territoriale di Arona	
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	2
BORGOMANERO	
RADIOLOGIA DOMICILIARE - MMG	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, dedizione e umanità messe in atto dalla referente del servizio RX a domicilio, omissis..., e del dott. omissis... MMG nell'assistenza e cura del Suo familiare anziano e fragile.	
BORGOMANERO E ARONA	
MEDICINA, ONCOLOGIA, CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente esprime parole di apprezzamento per la professionalità, umanità e disponibilità del personale delle S.C. Medicina e Oncologia e Cure Palliative Domiciliari nelle persone di omissis...	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA	1
PUNTO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale del Punto Prelievi di Arona, dove si è rivolto durante il suo periodo di vacanza, per la cortesia e il Direttore del CPVE per la professionalità e attenzione	
Totale complessivo	65

ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Il suggerimento/osservazione è un'indicazione esplicita dell'utente finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni e i Servizi più accessibili e rispondenti alle esigenze manifestate.

Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2025 sono pervenuti **31** 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/osservazioni nei confronti dell'Istituzione.

Le osservazioni pervenute riguardano aspetti legati all'accessibilità fisica ai servizi, proponendo in un caso di mettere in atto un percorso disabili per le persone con difficoltà motorie per accedere al Poliambulatorio di Oleggio del Distretto Area Nord e, in un altro caso, di attivare un accesso prioritario per i pazienti onco-ematologici ai Punti Prelievo. Osservazioni che sono state prese in considerazione per eventuali interventi finalizzati al miglioramento dell'accessibilità ai Servizi, dandone comunicazione all'utente.

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
2025	2
Totale	31

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 la sua organizzazione.

Nella sede ospedaliera di Borgomanero e nelle sedi territoriali di Arona (Distretto e Presidio Sanitario Territoriale) e Novara sono presenti "Punti di Accoglienza" di organismi di Volontariato che gestiscono l'accoglienza e le informazioni all'utenza.

Le richieste di informazioni che pervengono per contatto diretto o telefonico o che avvengono direttamente ai Centralini/Portinerie o altre Strutture *front-line* non sono rilevate.

Alle informazioni viene risposto in tempo reale o entro le 24/48 ore dalla ricezione della richiesta.

Dal 2005 al 31 dicembre 2025 sono pervenute **3812** richieste di informazioni di cui n. **463** nel 2025 rispetto alle 69 nel 2024.

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata; il dato relativo al 2025 è stato estrapolato dalla casella di posta elettronica: ure@asl.novara.it "Informazioni 2025" (463 email di richiesta informazioni).

Si riterrebbe utile adottare un sistema automatico di rilevazione delle informazioni e della presa in carico da parte del Settore Comunicazione/URE.

L'utilizzo della pagina istituzionale di *facebook* - che rappresenta un'ulteriore modalità di comunicare più informale - è stata ampiamente fruita dall'utente durante la fase di emergenza pandemica, riducendosi negli anni successivi, Tramite *post* o messaggi la persona chiede informazioni attraverso un dialogo immediato e diretto con un linguaggio meno burocratico che consente di evadere il quesito presentato.

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.



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: 27/01/2026

Pagina 20

2021	154
2022	142
2023	121
2024	69
2025	463
Totale	3349

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto nel 2025, n. **534 segnalazioni**, con un trend in crescita 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.

Nelle segnalazioni sono comprese le istanze che segnalano la difficoltà di prenotazione di visite ed esami. Nel corso del 2024 sono state, infatti, adottate le istruzioni operative per l'attivazione del **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 del Settore Comunicazione afferente al S.C. AILCAT, del Team Amministrativo Agende Cup, della Direzione Medica di Presidio Ospedaliero e dei Distretti Sanitari.

Le criticità evidenziate riguardano, prevalentemente le difficoltà di prenotazione entro gli standard previsti dalla classe di priorità attraverso i canali come App, Centri Unici Prenotazione aziendali e CUP regionale; sono in taluni casi segnalate direttamente dal Servizio Assistenza Agende CUP per gli assistiti residenti nell'ambito territoriale dell'Asl Novara o dalla Direzione Sanità della Regione Piemonte.

Dal 2005 al 2009 le segnalazioni/rilievi venivano considerate a tutti gli effetti come reclami, pertanto catalogati e trattati come tali. Dal 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo. Dalla tabella, di seguito sotto riportata, si rileva un costante aumento per un totale complessivo di **1593** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento (2005/2025)

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
2017	27
2018	28
2019	28



www.regione.piemonte.it/sanita

2020	N.P.
2021	85
2022	95
2023	157
2024	336
2025	534
Totale	1593

Dalla tabella sottostante si evince che la modalità di contatto con il Settore Comunicazione/URE avviene tramite **email**

Tabella 9: segnalazioni pervenute nel 2025 suddivise per modalità di contatto

Tipologia e modalità di contatto	n.
SEGNALAZIONE	534
EMAIL	494
LETTERA	4
MODULO (di persona)	4
PEC	32
Totale complessivo	534

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

Si evidenzia che in prevalenza le segnalazioni riguardano il tempo per la prenotazione e per l'erogazione di visite ed esami n. **473 (istanze di attivazione percorsi di tutela)** e gli aspetti burocratici e amministrativi n. **52**.

Le segnalazioni relative al “tempo di attesa” per l'erogazione di visite/esami rappresenta l'**89%** delle segnalazioni complessivamente pervenute (n 534).

Tabella 10: segnalazioni pervenute nel 2025 suddivise per categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per categoria e sottocategoria	n.
SEGNALAZIONE	534
aspetti burocratici e amministrativi	52
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	32
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	4
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	10
trasparenza sull'iter delle pratiche	6
aspetti tecnico-professionali	3
prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	2
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
strutture e logistica	4

accessibilità fisica ai servizi	3
dislocazione territoriale dei servizi	1
tempo	473
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	473
Totale complessivo	534

Nella tabella 11 le segnalazioni sono classificate in base alla località, al Servizio e alla categoria e sottocategoria interessata dall'istanza presentata dall'utente.

Tabella 11: segnalazioni pervenute nel 2025 suddivise per Località, sede, denominazione categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Località, Struttura, denominazione Servizio, categoria e sottocategoria	n.
SEGNALAZIONE	534
ARONA	7
DISTRETTO AREA NORD	4
FISIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
MEDICINA DI BASE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
trasparenza sull'iter delle pratiche	
MMG	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
Non indicato	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DISTRETTO AREA NORD - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
CUP	2
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
BORGOMANERO	494
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
URP ASL VCO	1
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO E AILCAT-COMUNICAZIONE	1
CUP	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: 27/01/2026

Pagina 24

DISTRETTO AREA NORD	7
CUP	3
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
MEDICINA DI BASE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OCULISTICA	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	
PRESIDIO OSPEDALIERO	18
ALLERGOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	13
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	8
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	4
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
RADIOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE - TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	460
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - AILCAT-COMUNICAZIONE	453
CUP	460
aspetti burocratici e amministrativi	4
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
tempo	456
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: 27/01/2026

Pagina 25

TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - DISTRETTO AREA SUD - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
CUP	2
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - DISTRETTO URBANO DI NOVARA - AILCAT-COMUNICAZIONE	1
CUP	1
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DISTRETTO AREA NORD - AILCAT-COMUNICAZIONE	3
CUP	2
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
CUP - MMG - RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (FISIATRIA)	1
tempo	
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
BORGOMANERO E NOVARA	1
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E DIREZIONE MEDICA	1
AILCAT-COMUNICAZIONE E DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
trasparenza sull'iter delle pratiche	
GALLIATE	2
DISTRETTO AREA SUD	2
CONSULTORIO e CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Non indicato	1
strutture e logistica	
dislocazione territoriale dei servizi	
NOVARA	25
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	9
AILCAT-COMUNICAZIONE	9
aspetti burocratici e amministrativi	8
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	5
trasparenza sull'iter delle pratiche	1
tempo	1
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	3
INPS	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: 27/01/2026

Pagina 26

aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE AOU NOVARA	2
aspetti burocratici e amministrativi	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	5
CARDIOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
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	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
trasparenza sull'iter delle pratiche	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA - GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	2
CENTRO PRELIEVI	2
strutture e logistica	
accessibilità fisica ai servizi	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	3
CASA DI CURA	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	
COMMISSIONE DI VIGILANZA CASE DI CURA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
NON DI COMPETENZA ASL	1
DEA/PRONTO SOCCORSO	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: 27/01/2026

Pagina 27

aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - FARMACIA TERRITORIALE - AILCAT-COMUNICAZIONE	1
CUP e ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OLEGGIO	1
DIREZIONE MEDICA - DISTRETTO AREA NORD - TECNICO PATRIMONIALE	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
strutture e logistica	
accessibilità fisica ai servizi	
TRECATE	2
DISTRETTO AREA SUD	2
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UVG	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Non indicato	2
DISTRETTI SANITARI	1
CURE PRIMARIE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
trasparenza sull'iter delle pratiche	
DISTRETTO AREA NORD	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	534

Nella prevalenza dei casi le segnalazioni hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti finalizzati alla risoluzione delle criticità riscontrate dall'utente, dalla prenotazione di una visita/esame strumentale nei tempi standard, all'invio della documentazione, al rimborso ticket, ecc..

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, ecc..). Nel periodo di riferimento (2005/2025) i reclami pervenuti all’Azienda sono stati **2326**.

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

Nel 2025 si assiste ad un leggera inflessione rispetto all’anno precedente: n. 151 reclami nel 2025 e 183 nel 2024.

Il 2024 ha registrato il numero più elevato di reclami rispetto al periodo preso in esame (2005/2025)

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o PEC (posta elettronica certificata) da cui 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
2025	151
Totale	2326

Tabella 11: reclami pervenuti nel 2025 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto reclami	n.
------------------------------	----



www.regione.piemonte.it/sanita

RECLAMO	151
EMAIL	136
PEC	15
Totale complessivo	151

Il reclamo prevede una procedura specifica per la quale è prevista la compilazione della scheda segnalazioni/osservazioni/reclami, l'informativa al trattamento dei dati personali, l'invio del reclamo da parte della persona interessata o altro autore; l'istanza viene protocollata e attribuita al Settore Comunicazione per la gestione (istruttoria e risposta entro 30 e/o 90 giorni dalla ricezione all'utente). L'utente può trovare tutte le informazioni sul sito internet dell'Asl Novara <https://www.asl.novara.it/it/come-fare-per-presentare-segnalazioniosservazionireclami>

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, sulla base del Regolamento di Pubblica Tutela vigente.

Non è 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 consenso al trattamento dei dati.

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 12: reclami pervenuti nel 2025 suddivisi per soggetto che ha presentato il reclamo

Autore	n.
RECLAMO	151
ALTRO AUTORE	59
DIRETTO INTERESSATO	92
Totale complessivo	151

I reclami hanno riguardato, con una particolare rilevanza, gli aspetti burocratici e amministrativi puri che riguardano le procedure di erogazione delle prestazioni sanitarie e risultano incrementati rispetto all'anno precedente **n. 95 nel 2025** (n. 90 nel 2024, 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).

I reclami relativi agli aspetti relazionali puri sono. **7** (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 e n. 5 nel 2024)

Gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali puri sono aumentati rispetto al 2024, infatti sono **20** e 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 aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali



www.regione.piemonte.it/sanita

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.

I reclami connotati come **tempo** riguardano i **tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri** che rientrano nella difficoltà di prenotazione nei tempi previsti dalla classe di priorità; **l'utente non ha attivato il percorso di tutela ma ha presentato direttamente un reclamo**

Tabella 13: reclami pervenuti nel 2025 suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	95
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	88
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	1
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2
trasparenza sull'iter delle pratiche	3
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	19
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
prestazioni clinico – sanitarie e disponibilità	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	15
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	2
aspetti relazionali	7
congruità del comportamento	4
cura della persona	3
aspetti tecnico-professionali	20
prestazioni clinico - sanitarie	19
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	8
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
tempo	2
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
Totale complessivo	151

Tabella 14: reclami pervenuti nel 2025 suddivisi per Sede

Reclami suddivisi per Sede	n.
RECLAMO	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	8
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	3
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	3
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E DISTRETTO AREA SUD	1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO - DIPSIA E AILCAT-COMUNICAZIONE	1
DISTRETTI SANITARI - CURE PRIMARIE SPECIALISTICHE	1
DISTRETTO AREA NORD	29
DISTRETTO AREA SUD	16
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	33
FARMACIA TERRITORIALE	3
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
NON DI COMPETENZA ASL	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	42
PRESIDIO OSPEDALIERO – DIREZIONE MEDICA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO - DISTRETTO AREA NORD	1
PRESIDIO OSPEDALIERO e SISTEMA INFORMATIVO	1
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
Totale complessivo	151

Tabella 15: reclami pervenuti nel 2025 suddivisi per località Struttura e denominazione Servizio

Reclami suddivisi per Località, Struttura e Servizio	n.
RECLAMO	
ARONA	20
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	2
MEDICINA LEGALE	2
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	1
CENTRO SALUTE MENTALE	1
DISTRETTO AREA NORD	17
CAP	1
CENTRO PRELIEVI	2
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
MEDICINA DI BASE	10
MMG	1
OCULISTICA	1
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	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: 27/01/2026

Pagina 32

ARONA E BORGOMANERO	1
PRESIDIO OSPEDALIERO - DISTRETTO AREA NORD	1
DEA/PRONTO SOCCORSO E MEDICINA DI BASE	
BIANDRATE	4
DISTRETTO AREA SUD	3
CENTRO PRELIEVI	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
NON DI COMPETENZA ASL	1
POLIAMBULATORIO	1
BORGOMANERO	55
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO - DIPSA E AILCAT-COMUNICAZIONE	1
DEA/PRONTO SOCCORSO	1
DISTRETTO AREA NORD	8
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
CUP	1
MEDICINA DI BASE	4
POLIAMBULATORIO - AUDIOLOGIA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	42
ALLERGOLOGIA	2
CENTRO PRELIEVI	2
CENTRO PRELIEVI	1
CUP	4
DEA/PRONTO SOCCORSO	25
LABORATORIO ANALISI	1
NEFROLOGIA	1
OCULISTICA	2
ORTOPEDIA e RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
PEDIATRIA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO – DIREZIONE MEDICA	1
CHIRURGIA ORTOPEDICA	
PRESIDIO OSPEDALIERO e SISTEMA INFORMATIVO	1
CENTRO PRELIEVI E CED	
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
CUP	2
GALLIATE	5
DISTRETTO AREA SUD	4
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
MEDICINA DI BASE	1
MEDICINA LEGALE	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: 27/01/2026

Pagina 33

FARMACIA TERRITORIALE	1
FARMACIA TERRITORIALE	1
NOVARA	52
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
LEGALE	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
SERVIZIO EMERGENZA 112	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	6
MEDICINA LEGALE	3
MEDICINA LEGALE - COMMISSIONE PATENTI	2
SISP - VACCINAZIONI	1
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	2
CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
PSICHIATRIA AREA SUD	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	3
CONSULTORI	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2
DISTRETTO AREA NORD	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	33
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	3
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA E NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
CENTRO PRELIEVI	4
CONSULTORIO e CENTRO PRELIEVI	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
CUP	1
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1
FARMACIA TERRITORIALE	1
MEDICINA DI BASE	16
MMG	2
PAPT	1
SEDE TERRITORIALE VELA	1
FARMACIA TERRITORIALE	6
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	6
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
SPORTELLO UNIFICATO- MEDICINA DI BASE	1
OLEGGIO	3
DISTRETTO AREA NORD	3
AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA	1
CUP	2

TRECATÉ	10
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E DISTRETTO AREA SUD	1
CUP e CONSULTORIO	1
DISTRETTO AREA SUD	9
CONSULTORIO	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
MEDICINA DI BASE	5
MMG	1
Non indicato	1
Località non indicata	1
DISTRETTI SANITARI - CURE PRIMARIE SPECIALISTICHE	1
CUP E POLIAMBULATORI	
Totale complessivo	151

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esami i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero, nel 2025 sono stati **45**, 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; da cui si evince un netto incremento rispetto gli anni precedenti

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

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

Tabella 16 : reclami pervenuti nell'anno 2025 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n.
RECLAMO	
EMAIL	39
PEC	6
Totale complessivo	45

Si rileva che i reclami inerenti gli aspetti burocratici amministrativi legati alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie sono prevalenti (n. 25 reclami) a cui si aggiungono reclami correlati agli aspetti tecnico professionali correlati alle prestazioni clinico – sanitarie (n. 8) e aspetti relazionali (n. 3).

Tabella 17: reclami pervenuti nell'anno 2025 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per categoria e sottocategoria	n.
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	25
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	9
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	6
aspetti relazionali	3
congruità del comportamento	1
cura della persona	2
aspetti tecnico-professionali	8
prestazioni clinico - sanitarie	7
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
Totale complessivo	45



www.regione.piemonte.it/sanita

Si evidenzia che i reclami coinvolgono in prevalenza il DEA/Pronto Soccorso (n. 25 reclami), luogo di primo accesso dell'utente in emergenza/urgenza dove il disagio è influenzato dalle condizioni di salute del paziente e dei famigliari/care giver che si rivolgono alla Struttura.

Ai reclami pervenuti viene sempre data risposta all'utente; in alcuni casi state assunte azioni di risoluzione della criticità evidenziata, in altri l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione.

Tabella 18 : reclami pervenuti nell'anno 2025 suddivisi per Sede, località denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	45
PRESIDIO OSPEDALIERO	42
BORGOMANERO	42
ALLERGOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	3
aspetti burocratici e amministrativi	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	
CUP	4
aspetti burocratici e amministrativi	3
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	
DEA/PRONTO SOCCORSO	25
aspetti burocratici e amministrativi	14
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	2
aspetti relazionali	2
cura della persona	
aspetti tecnico-professionali	5
prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1

LABORATORIO ANALISI	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NEFROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
ORTOPEDIA e RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
OSTETRICIA GINECOLOGIA	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	
PEDIATRIA	1
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO – DIREZIONE MEDICA	1
BORGOMANERO	
CHIRURGIA ORTOPEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO - DISTRETTO AREA NORD	1
ARONA E BORGOMANERO	
DEA/PRONTO SOCCORSO E MEDICINA DI BASE	1
aspetti tecnico-professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO e SISTEMA INFORMATIVO	1
BORGOMANERO	
CENTRO PRELIEVI E CED	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	45

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. Un unico reclamo coinvolgeva tutte le sedi distrettuali trattando un argomento generale sovraterritoriale.

Tabella 1 : reclami pervenuti nell'anno 2025 suddivisi per Sede

Sedi Distretti	n.
RECLAMO	
DISTRETTI SANITARI - CURE PRIMARIE SPECIALISTICHE	1
DISTRETTO AREA NORD	29
DISTRETTO AREA SUD	16
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	33
Totale complessivo	79

Si rileva un'inflexione dei reclami che riguardano le sedi distrettuali n. **79** complessivamente nel 2025 rispetto al 2024 (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 19 : reclami pervenuti nell'anno 2025 suddivisi per modalità di contatto e sede

Reclami suddivisi per modalità di contatto e Sede	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
EMAIL	71
DISTRETTI SANITARI - CURE PRIMARIE SPECIALISTICHE	1
DISTRETTO AREA NORD	26
DISTRETTO AREA SUD	15
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	29
PEC	8
DISTRETTO AREA NORD	3
DISTRETTO AREA SUD	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	4
Totale complessivo	79

Tabella 20 : reclami pervenuti nell'anno 2025 suddivisi per autore del reclamo

Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	25
DIRETTO INTERESSATO	54
Totale complessivo	79



www.regione.piemonte.it/sanita

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, Invorio, 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 2025 da n. 29 reclami con un decremento rispetto al 2024 (n. 60 reclami)**

Nel 2017 la sede distrettuale è stata interessata 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, Strutture)

E' stato attribuito al Distretto un reclamo con sede "Novara" riguardante l'Assistenza Integrativa e protesica in quanto il servizio è stato centralizzato nella sede legale dell'Asl e l'assistito era residente nell'ambito territoriale del Distretto Area Nord.

I reclami nel 2025 coinvolgono diverse categorie, interessando prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi legati ad es. alla progressiva carenza di Medici di Medicina Generale per la quale il Distretto si è attivato con soluzioni alternative per ridurre il disagio e garantire all'utenza, rimasta senza Medico di famiglia, l'assistenza sanitaria.

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 **4 provvedimenti/azioni** nel 2025 rispetto alle 29 segnalazioni pervenute; per le istanze relative alle segnalazioni di carenza dei Medici di Medicina Generale sono state prese in esame le richieste e fornita una risposta al cittadino.

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi per Categoria

Reclami suddivisi per categoria	n.
RECLAMO	
DISTRETTO AREA NORD	
aspetti burocratici e amministrativi	19
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	4
aspetti relazionali	2
aspetti tecnico-professionali	3
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
Totale complessivo	29



www.regione.piemonte.it/sanita

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
DISTRETTO AREA NORD	
ARONA	17
CAP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	
CENTRO PRELIEVI	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	10
aspetti burocratici e amministrativi	6
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	5
- trasparenza sull'iter delle pratiche	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
MMG	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
BORGOMANERO	8
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	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	
CUP	1
aspetti relazionali	

- congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	4
aspetti burocratici e amministrativi	3
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
POLIAMBULATORIO - AUDIOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	1
NOVARA	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
OLEGGIO	3
AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CUP	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	1
Totale complessivo	29

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 **16 reclami nel 2025** (15 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.

I reclami riguardano prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi relativi alle procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie.

Tabella n. 23 reclami pervenuti nel 2025 di competenza Distretto Area Sud suddivisi per Categoria

Reclami suddivisi per Categoria	n.
RECLAMO	
DISTRETTO AREA SUD	
aspetti burocratici e amministrativi	11
aspetti relazionali	1
aspetti tecnico-professionali	3
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
Totale complessivo	16

Sono pervenuti tramite posta elettronica (15 via email e 1 tramite PEC) di cui 11 direttamente dalla persona coinvolta dal reclamo e 5 da altro autore, prevalentemente familiare.

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	15
PEC	1
Totale complessivo	16

I reclami interessano prevalentemente nella sede territoriale di Trecate (n. 9 reclami)

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Distretto Area Sud suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
DISTRETTO AREA SUD	
BIANDRATE	3
CENTRO 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

Aggiornamento: 27/01/2026

Pagina 43

- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
GALLIATE	4
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECCATE	9
CONSULTORIO	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	4
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
MMG	1
aspetti tecnico-professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
NON INDICATO	1
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	1
Totale complessivo	16

Il Distretto Area Sud sui 16 reclami pervenuti ha fornito una risposta a 2 segnalazioni, in prevalenza chiarimenti a quesiti posti dall'utente o riprogrammate prestazioni.

Non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione.



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: 27/01/2026

Pagina 44

Distretto Urbano di Novara

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

Il Distretto è stato interessato a **33 reclami** nel 2025 (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019, n.12 nel 2021, n. 9 nel 2022, 19 nel 2023 e **41** nel 2024); si evince un calo rispetto al 2024.

I reclami riguardano prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi (n. 24) 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.

La modalità di contatto è rappresentata dalla posta elettronica, di cui 29 pervenuti tramite email e 4 tramite posta elettronica certificata presentati 22 direttamente dal soggetto interessato e 11 da altro autore.

Tabella 25: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per Categoria	n.
RECLAMO	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
aspetti burocratici e amministrativi	24
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	5
aspetti tecnico-professionali	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	3
Totale complessivo	33

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	29
PEC	4
Totale complessivo	33

Nella tabella di seguito indicata sono riportati i reclami suddivisi per Località, trattandosi di Distretto Urbano di Novara, la sede unica è identificata con la città di Novara.

Sono riportati Servizi non a gestione diretta del Distretto Urbano di Novara come il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica (affidente alla S.C. Farmacia Territoriale) o Neuropsichiatria Infantile, o Dipartimento di Salute Mentale e Consultori che sono stati registrati come Distretto in quanto alcuni di questi servizi sono ubicati in Strutture Territoriali distaccate o hanno coinvolto in maniera non diretta personale di Distretto.

Tabella 26: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per Località, denominazione struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	
NOVARA	33
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	3
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA E NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	4
aspetti burocratici e amministrativi	4
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
CONSULTORIO e CENTRO PRELIEVI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
CUP	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
MEDICINA DI BASE	16
aspetti burocratici e amministrativi	11
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	11
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
- prestazioni clinico – sanitarie e disponibilità	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	2
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	1
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1

MMG	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	
PAPT	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
SEDE TERRITORIALE VELA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	33

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 13 provvedimenti nel 2025 rispetto alle 33 segnalazioni pervenute**, in prevalenza chiarimenti a quesiti posti dall'utente o riprogrammate prestazioni.

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a **8 reclami nel 2025**, con un lieve incremento rispetto all'anno precedente: 5 nel 2024, 13 nel 2023, 12 nel 2022, 16 nel 2021, 8 nel 20219, 6 nel 2018, 7 nel 2017 e 4 nel 2016.

Le istanze sono pervenute tutte tramite posta elettronica di cui 3 presentate dal soggetto interessato e 5 da altro autore.

Dall'analisi si rileva che i reclami, che riguardano gli aspetti burocratici e amministrativi (n. 7) e uno gli aspetti burocratici e amministrativi e relazionali.

Tabella 27: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	7
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
Totale complessivo	8

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

Tabella 28: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	
ARONA	2
MEDICINA LEGALE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	6
MEDICINA LEGALE	3
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA LEGALE - COMMISSIONE PATENTI	2
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: 27/01/2026

Pagina 48

SISP - VACCINAZIONI	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	8

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

In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti; **sono stati adottati 3 provvedimenti nel 2025** rispetto alle 8 segnalazioni pervenute.

Dipartimento Materno Infantile

Il Dipartimento Materno Infantile è stato interessato nel 205 a 4 reclami, come nel 2024 rispetto ai 7 del 2023 e ai 2 reclami del 2022 che sono pervenuti tramite posta elettronica e presentati 2 dal diretto interessato e 2 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.

I reclami sono stati presi in carico ed è stata fornita a tutti le istanze una risposta con la risoluzione della criticità evidenziata.

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per categoria

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

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

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
NOVARA	3
CONSULTORI	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE E DISTRETTO AREA SUD	
TRECATE	1
CUP e CONSULTORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	4

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 e aspetti tecnico professionali.

Nel 2025 sono pervenuti **3 reclami** (16 nel 2024, 16 nel 2023, 7 nel 2022, 7 nel 2021, 1 nel 2019), di cui 2 presentati da altro autore e uno direttamente dall'interessato. I reclami risultano in diminuzione. Non sono stati assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto la criticità evidenziata è stata risolta direttamente senza dare seguito ad eventuali ulteriori provvedimenti.

In alcuni casi le problematiche evidenziate in particolare relative alla distribuzione di ausili per l'assorbimento o difficoltà a contattare il Servizio sono state gestite direttamente dalla Struttura con la presa in carico e risoluzione del problema dandone comunicazione all'utente.

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza Farmacia Territoriale suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per categoria	n.
RECLAMO	
aspetti burocratici e amministrativi	2
aspetti tecnico-professionali	1
Totale complessivo	3

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	2
PEC	1
Totale complessivo	3

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria

Reclami suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n.
RECLAMO	
FARMACIA TERRITORIALE	
GALLIATE	1
FARMACIA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
NOVARA	2
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
aspetti tecnico-professionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi	1
trasparenza sull'iter delle pratiche	1
Totale complessivo	3



www.regione.piemonte.it/sanita

Servizi vari

N. 6 reclami hanno coinvolto nel 2025 Strutture e Servizi diversi (n. 8 reclami nel 2024, n. 7 reclami nel 2023, n. 10 reclami nel 2022), pervenuti in tutti tramite posta elettronica di cui 3 direttamente dai soggetti interessati e 3 da altro autore

Tabella 33: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza Servizi vari suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per Categoria	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
aspetti tecnico-professionali	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
NON DI COMPETENZA ASL	1
aspetti relazionali	1
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
tempo	2
Totale complessivo	6

Modalità di contatto	n. reclami
RECLAMO	
EMAIL	6
Totale complessivo	6

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2025 di competenza Servizi vari suddivisi per Sede, Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Etichette di riga	Conteggio di TIPOLOGIA
RECLAMO	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	1
NOVARA	1
LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
NOVARA	1
SERVIZIO EMERGENZA 112	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: 27/01/2026

Pagina 53

GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
NOVARA	1
SPORTELLO UNIFICATO- MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche	1
NON DI COMPETENZA ASL	1
BIANDRATE	1
POLIAMBULATORIO	1
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	1
TEAM AMMINISTRATIVO AGENDE CUP - DIREZIONE MEDICA - AILCAT-COMUNICAZIONE	2
BORGOMANERO	2
CUP	2
tempo	2
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	2
Totale complessivo	6

Non sono state assunte azioni conseguenti al reclamo in quanto l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione

Nel caso del reclamo che coinvolge il Team Amministrativo Agende CUP – Direzione Medica – AILCAT-Comunicazione si tratta di comunicazioni legate alla difficoltà di prenotazione che si sono esplicitati come reclami e non come richiesta di attivazione del percorso di tutela.

Due casi hanno coinvolto:

- Settore Legale della S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza che ha determinato un'eventuale revisione delle procedure in essere ed è stato informato l'utente;
- Sportello Unificato: è stata affermata la correttezza delle procedure in essere per le autocertificazioni.

Le pratiche riferite ad “Altra Struttura Pubblica” riguardano Servizi non afferenti all'Asl Novara mentre “Non di competenza Asl” si riferiscono a problematiche che non riguardano direttamente l'Asl.

OPERATORI COINVOLTI

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

Le Strutture coinvolte riguardano sia quelle ospedaliere che territoriali; l'utente identifica con nome e cognome l'operatore oppure lo definisce in modo generico come operatore, infermiere, medico o personale amministrativo, addetto sportello, ecc..

In alcuni casi è mancante nella registrazione dei dati, l'indicazione della qualifica del soggetto interessato alla comunicazione pervenuta.

Dall'analisi si rileva che i nominativi degli operatori sono indicati prevalentemente negli elogi oppure nelle segnalazioni/reclami che riguardano la Medicina di Base (Medico di Medicina Generale)

Tabella 35: Comunicazioni suddivise per tipologia e qualifica operatore coinvolto

Comunicazioni suddivise per tipologia e qualifica operatore coinvolto	n.
ELOGIO	12
CPSE	1
Dirigente Medico	5
Dirigente Medico e Direttore S.C.	1
Fisioterapiste e Volontario Punto Accoglienza	1
Guardia Medica	1
MMG	1
Responsabile Struttura	1
Tecnico di Radiologia	1
RECLAMO	23
Dirigente Medico	4
Medicina di base	1
MMG	9
Specialista	3
Non indicata qualifica	6
SEGNALAZIONE	1
MMG	1

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Viene fornito riscontro all'utente in merito al quesito o alla criticità evidenziata tramite segnalazione/osservazione/reclamo e/o all'istanza di attivazione del percorso di tutela; dalle risposte inviate si evincono le azioni successive intraprese

In alcuni casi non vengono assunte azioni conseguenti in quanto le verifiche espletate hanno fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione.



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: 27/01/2026

Pagina 55

CONCLUSIONI

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

Affrontare e gestire tali comunicazione è fondamentale per un'ASL orientata al miglioramento continuo dei Servizi.

Ogni comunicazione rappresenta la voce del cittadino e un'opportunità di ascolto attivo.

Dalla sommatoria dei reclami (151) e delle segnalazioni (534) 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 informazio- ni	Totale
2025	65	534	2	151	463	1215

Il reclamo non è solo espressione di un disagio, ma uno strumento di conoscenza dei bisogni reali dell'utenza e consente di individuare criticità e trovare soluzioni adeguate e mirate.

Gli elogi valorizzano le buone pratiche e rafforzano la motivazione degli operatori sanitari e favoriscono un clima di riconoscimento e condivisione all'interno dell'ASL.

Si è verificato un incremento degli elogi passati da 39 nel 2024 a 65 nel 2025; gli elogi particolarmente "significativi" vengono postati sui social che generano commenti positivi.

La gestione strutturata delle informazioni migliora trasparenza e fiducia nei servizi sanitari.

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.

L'incremento considerevole delle segnalazioni è determinato da tali istanze che vengono risolte in tempi brevi per rispondere al bisogno di salute dell'utente sulla base della classe di priorità indicata. L'Asl verifica l'appropriatezza prescrittiva ed effettua una ricerca della disponibilità su tutto il territorio regionale; l'utente può accettare la proposta o rifiutarla con conseguente chiusura del percorso di tutela.



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: 27/01/2026

Pagina 56

E' difficile immaginare che un'Azienda come un'Asl, che è estremamente complessa, possa “*avere il controllo*” di tutte le problematiche e le comunicazione dell'utente rappresentano uno strumento ulteriore che consente di monitorare e intervenire sulle criticità.

Nel caso in cui il disservizio percepito venga segnalato tramite lo strumento social il Settore Comunicazione contatta la persona con l'account utilizzato, in forma riservata, invitandola a prendere contatto con il Servizio per chiarire l'accaduto.

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 per avere un quadro chiaro e completo sia dei bisogni informativi delle persone, 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

Ogni feedback contribuisce a rafforzare la qualità dell'assistenza erogata.

Conoscere per migliorare è la base di un servizio sanitario pubblico moderno e responsabile.