



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania
Staff Direzione Generale
Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P.
(FRONT-OFFICE)
SECONDO TRIMESTRE 2021**

Si riportano nelle tabelle seguenti, l'attività di *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Policlinico "G. Rodolico-San Marco" di Catania, relativamente al secondo trimestre dell'anno 2021.

Tabella 1- Segnalazioni protocollate a cura dell'U.R.P.

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	6			
P.O. G. Rodolico	25	6	3	8
P.O. San Marco	1	1		1

**Tot. 51
segnalazioni**

Si specifica quanto segue:

- il **Rilievo** è un'indicazione di disservizio, da parte dell'Utente, a cui verrà prestata attenzione e avviato un processo di miglioramento da parte dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" ma a cui *non* corrisponderà necessariamente una risposta all'Utente.
- il **Reclamo** è qualsiasi espressione di insoddisfazione vissuta dall'Utente. Va inoltrato entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs 502/92. Al Reclamo verrà data risposta come previsto dal Regolamento URP secondo le modalità decise e selezionate dall'utente (es. e-mail, colloquio ecc.).
- il **Suggerimento** è un'osservazione da parte dell'Utente per aiutare l'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" a fornire un servizio più adeguato e vicino alle Sue esigenze.
- l'**Elogio** è una segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco".

Tabella 2- Pec e Mail ricevute dall'U.R.P.

PEC	n. 57
MAIL	n. 410

Si evidenzia come la tabella illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel primo trimestre dell'anno 2021, riguardanti segnalazioni (disservizi/reclami riguardanti assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta, elogi sull'assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta) e richiesta di informazioni (informazioni sul green pass, modalità di prenotazioni ambulatoriali ed ecc.).



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania
Staff Direzione Generale
Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

Tabella 3- Flusso Utenti agli sportelli U.R.P.

PRESENZA DI UTENTI	n. 208
---------------------------	--------

Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiamo maggiormente richiesto informazioni (modalità di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali, stampe richieste mediche tramite il MMG ed ecc.) e formulato disservizi.

Tabella 4- Contatti telefonici all'U.R.P.

CONTATTI TELEFONICI	n. 664
----------------------------	--------

Numerosi i contatti telefonici registrati soprattutto riguardanti richieste di informazioni (copia rilascio cartella clinica, numeri di ambulatori/reparti, richieste di informazioni su green pass, modalità di prenotazione ed ecc.) e formulazione di disservizi.

Dott.ssa Gaetana Reitano

Dirigente Amministrativo

U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione
A.O.U. Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania