

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE)
SECONDO TRIMESTRE 2022**

Si riporta nelle tabelle seguenti, l'attività di *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Policlinico "G. Rodolico-San Marco" di Catania, relativa al secondo trimestre dell'anno 2022.

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

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	6	1		
P.O. G. Rodolico	41*	4		2*
P.O. San Marco	5	1		4

Tot. 62 segnalazioni protocollate

*** N.B.**

Due segnalazioni relative al P.O. "G. Rodolico" hanno avuto per oggetto sia una tematica connessa ad un rilievo sia un'annotazione di elogio. Per tale motivazione sono stati sdoppiati i numeri nella tabella ma non il numero totale delle segnalazioni protocollate. Inoltre si ipotizza che la differenza del numero delle segnalazioni relative al Presidio G. Rodolico rispetto al Presidio San Marco possa essere dovuto ad una mancanza di sportelli fisici dell'U.R.P. all'interno del PO San Marco rispetto al PO G. Rodolico.

In riferimento alla tabella 1 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. 62
MAIL	n. 315

Si evidenzia come la tabella illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel secondo trimestre dell'anno 2022, riguardanti segnalazioni (assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta) e richiesta di informazioni (modalità di prenotazioni ambulatoriali, richiesta di fatture per pagamenti effettuati con bonifico bancario e difficoltà di contattare l'Ufficio Ticket sia telefonicamente che via mail, lunghe liste di attesa per visite ambulatoriali e/o interventi, solleciti a risposte per segnalazioni inviate ed ecc.).

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

PRESENZA DI UTENTI	n. 491
--------------------	--------

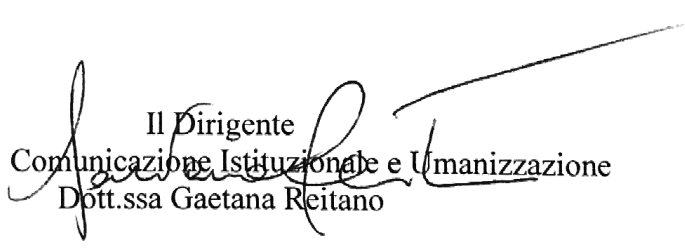
Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiano richiesto informazioni (modalità di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali, stampe richieste mediche del MMG, segnalato ritardi nel rilascio della cartella clinica ed ecc.) e formulato reclami in presenza.

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

CONTATTI TELEFONICI	n. 1187
---------------------	---------

Numerosi i contatti telefonici registrati soprattutto riguardanti richieste di informazioni (ritardi nella consegna della copia della cartella clinica, numeri di ambulatori/reparti, modalità di prenotazione, indicazioni sulle modalità di visita di accompagnatori ed ecc.) e formulazione di segnalazioni.

Si rileva come in un periodo circoscritto molte pec/mail, presenza di utenti e contatti telefonici hanno riguardato il disservizio che ha coinvolto il sistema delle prenotazioni CUP per cui l'URP ha svolto un ruolo di mediazione tra i pazienti e la ditta al fine di provvedere alla presa in carico dei pazienti in attesa di una prenotazione.


Il Dirigente
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione
Dott.ssa Gaetana Reitano