

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

Si riportano nelle tabelle seguenti, i dati di attività del *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Policlinico "G. Rodolico-San Marco" di Catania, relativamente al terzo trimestre dell'anno 2022.

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

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	9			
P.O. G. Rodolico	40*	9		6*
P.O. San Marco	9*	1	1*	1

<b>Tot. 73 segnalazioni protocollate</b>
--

**\*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. Una segnalazione relativa al P.O. "San Marco" inoltre ha avuto per oggetto sia una tematica connessa ad un rilievo sia un suggerimento. Per tale motivazione sono stati sdoppiati i numeri riportati in tabella pur mantenendo invariato il numero totale delle segnalazioni alle quali è stato assegnato un solo numero di protocollo.

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 P.O. San Marco.

Si ritiene opportuno precisare, infine, come tutti i 9 rilievi riguardanti l'Azienda si riferiscano alla difficoltà a contattare il numero verde con pazienti lasciati in attesa di risposta di un operatore per lunghi lassi di tempo.

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. 55
MAIL	n. 356

La tabella 2 illustra il numero di pec e mail ricevute nel terzo 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, lunghe liste di attesa per visite ambulatoriali e/o interventi e soprattutto nel mese di Settembre difficoltà di contattare il numero verde del Centro Unico di Prenotazioni).

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

PRESENZA DI UTENTI	n. 537
--------------------	--------

Si sottolinea come nei mesi di Luglio e Agosto diminuisca sensibilmente il numero di utenti che si presentano agli sportelli di presenza. Gli accessi presso gli sportelli U.R.P. hanno avuto ad oggetto richieste di informazioni (modalità di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali, stampe richieste mediche tramite il MMG ed ecc.) e formulato segnalazioni anche in questo caso riguardanti la difficoltà a contattare il numero verde del Centro Unico di Prenotazioni e richieste di aiuto per effettuare le prenotazioni.

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

CONTATTI TELEFONICI REGISTRATI	n. 1293
--------------------------------	---------

Il numero si riferisce ai soli contatti registrati nel modulo giornaliero che hanno comportato attività e dispendio di tempo per le operatrici. Non vengono censite tutte le telefonate di semplici informazioni o quelle che non comportano ulteriore attività per gli sportelli.

Si evidenzia come nel solo mese di Settembre circa il 50% delle telefonate pervenute ai recapiti telefonici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico abbiano avuto ad oggetto difficoltà a prenotare tramite CUP. Pertanto, l'U.R.P. ha svolto un quotidiano ruolo di intermediazione tra i pazienti in difficoltà a la ditta erogatrice del servizio al fine di provvedere alla presa in carico di tutti coloro che avessero necessità di una prenotazione. Giornalmente sono stati trasmessi al call center elenchi con tutti i recapiti e le richieste dei pazienti raccolte dalle operatrici del front office.

RESPONSABILE  
UFFICIO COMUNICAZIONE  
(D.R. SIA GASTALDO REUTANO)