



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

Staff Direzione Generale
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

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

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 primo trimestre dell'anno 2022.

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

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	2			
P.O. G. Rodolico	35	8		2
P.O. San Marco	7	3		2

**Tot. 59
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", laddove possibile, 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. 41
MAIL	n. 96

Si evidenzia come la tabella illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel primo trimestre dell'anno 2022, riguardanti segnalazioni (assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta) e richiesta di informazioni (modalità di prenotazioni ambulatoriali, lunghe liste di attesa per visite ambulatoriali e/o interventi ed ecc.).

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

PRESENZA DI UTENTI	n. 452
---------------------------	---------------

Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiano maggiormente richiesto informazioni e formulato segnalazioni di disservizio e reclami.



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

Staff Direzione Generale
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

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

CONTATTI TELEFONICI	n. 1205
----------------------------	----------------

Si specifica come il conteggio dei contatti telefonici abbia ad oggetto solo le telefonate che vengono registrate nei report giornalieri perché contenenti richieste di informazioni, modalità di prenotazione e formulazione di segnalazioni.

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

