

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE)
TERZO TRIMESTRE 2023**

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, relativamente al terzo trimestre dell'anno 2023.

Tabella 1- Segnalazioni su modulo URP protocollate

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	2	9	-	-
P.O. G. Rodolico	19	22	-	3
P.O. San Marco	5	4	1	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	168
MAIL	835

La tabella illustra il numero totale di pec e mail ricevute nel terzo trimestre dell'anno 2023, riguardanti sia segnalazioni di disservizio che richieste di informazioni. Occorre precisare come il 71% del totale complessivo di mail e pec ricevute abbiano avuto ad oggetto la difficoltà a contattare il numero verde e richieste di aiuto per prenotazioni.

Tabella 3- Flusso Utenti agli sportelli U.R.P. e contatti telefonici*

PRESENZA DI UTENTI	994
CONTATTI TELEFONICI	714

*Questo dato è riferito solo ai contatti telefonici e di presenza per i quali è stata necessaria un'attività istruttoria da parte degli operatori.

Come per le pec/mail, anche di presenza e telefonicamente gli utenti hanno segnalato la difficoltà a contattare il nuovo numero verde per le prenotazioni delle prestazioni. L'URP ha continuato a svolgere un ruolo di supporto tra i pazienti ed il servizio esterno al fine di provvedere alla presa in carico dei pazienti in attesa di una prenotazione, effettuando direttamente (dal 01 luglio 2023 al 14 settembre 2023) nei casi più urgenti 530 prenotazioni, spostamenti e disdette delle prestazioni mediante un'unità di personale dedicato in grado di utilizzare l'applicativo delle prenotazioni.