

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE)
QUARTO 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 quarto trimestre dell'anno 2021.

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

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	5		1	
P.O. G. Rodolico	32	8	2	4
P.O. San Marco	4	1		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" 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 U.R.P. 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. 42
MAIL	n. 200

Si evidenzia come la tabella illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel quarto trimestre dell'anno 2021, riguardanti segnalazioni (rilievi/reclami riguardanti assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta, elogi sull'assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta) e richiesta di informazioni (rilascio di cartella clinica, informazioni relative alla vaccinazione Covid ed ecc.).

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

PRESENZA DI UTENTI	n. 424
---------------------------	---------------

Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiano maggiormente richiesto informazioni (modalità di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali, informazione sulla vaccinazione Covid-19, specifiche su padiglione e ambulatorio per visite prenotate con CUP, stampe richieste mediche tramite il MMG e stampe bonifico di ricevute pagamento) e formulato disservizi.

