

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE)  
QUARTO 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 quarto trimestre dell'anno 2022.

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

<b>SEDE</b>	<b>RILIEVI</b>	<b>RECLAMI</b>	<b>SUGGERIMENTI</b>	<b>ELOGI</b>
Azienda	4	1		
P.O. G. Rodolico	28*	8*		11*
P.O. San Marco	3	3*		3*

<b>Tot. 54 segnalazioni protocollate</b>
--

**\*N.B.**

Alcune segnalazioni hanno avuto ad oggetto sia rilievi e reclami che espressioni di elogio per alcuni aspetti. Altre pur avendo ad oggetto la medesima tematica sono pervenute a firma di più utenti. Per tali motivazioni sono stati sdoppiati i numeri riportati in tabella pur mantenendo invariato il numero totale delle segnalazioni alle quali di fatto è stato assegnato un 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.

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. 147
MAIL	n. 2059

Si evidenzia come la tabella 2 illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel quarto trimestre dell'anno 2022, riguardanti segnalazioni (assistenza sanitaria e parasanitaria ricevuta) e richieste 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). Il maggior numero di mail ha, tuttavia, avuto ad oggetto la difficoltà per gli utenti di contattare il numero verde dedicato alle prenotazioni ed il conseguente scambio di comunicazioni, tra gli utenti e l'azienda, utili alle operatrici del front office per svolgere tutte le attività di supporto alle prenotazioni delle prestazioni effettuate dal CUP aziendale.

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

PRESENZA DI UTENTI	n. 625
--------------------	--------

Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiamo maggiormente richiesto 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 per le prenotazioni e richiesto aiuto e supporto per effettuare le prenotazioni stesse. Le richieste degli utenti che si sono presentati agli sportelli dell'U.R.P. sono state tutte prenotate in tempo reale.

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

CONTATTI TELEFONICI	n. 1627
---------------------	---------

Numerosi i contatti telefonici registrati riguardanti richieste di informazioni (ritardi nella consegna della copia della cartella clinica, numeri di ambulatori/reparti, modalità di prenotazione ed ecc.) e soprattutto la formulazione di segnalazioni riguardanti la difficoltà a contattare il numero verde per le prenotazioni. Non vengono censite tutte le telefonate di semplici informazioni o quelle che non comportano ulteriori attività per gli sportelli.

Per cui l'U.R.P. ha svolto un quotidiano ruolo di mediazione e supporto tra i pazienti in difficoltà a la ditta erogatrice del servizio al fine di provvedere alla presa in carico di tutti coloro i quali fossero in attesa di una prenotazione.. Sono stati infatti trasmessi, via mail e telefonicamente, tutti i recapiti e le richieste dei pazienti raccolti dalle operatrici del front office. Molti utenti sono stati ricontattati per fornire loro le date delle prenotazioni. Va sottolineato, altresì, come un'unità di personale con contratto libero professionale assegnata all'U.O.S. di Comunicazione Istituzione e Umanizzazione sia stata, con specifico ordine di servizio, incaricata di svolgere attività di supporto alle prenotazioni e abbia, altresì, provveduto in tempo reale alle richieste di prenotazione in qualsiasi modo pervenute all'U.R.P.



Il RESPONSABILE  
MEDICINA PREVENZIONE  
DIPARTIMENTO  
DIPARTIMENTO  
DIPARTIMENTO