

## ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE) TERZO 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 terzo trimestre dell'anno 2021.

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

| SEDE             | RILIEVI | RECLAMI | SUGGERIMENTI | ELOGI |
|------------------|---------|---------|--------------|-------|
| Azienda          | 3       |         |              | 1     |
| P.O. G. Rodolico | 18      | 8       | 1            | 1     |
| P.O. San Marco   | 9       | 2       |              | 2     |

|                                |
|--------------------------------|
| <b>Tot. 45</b><br>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 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.**

|             |               |
|-------------|---------------|
| <b>PEC</b>  | <b>n. 37</b>  |
| <b>MAIL</b> | <b>n. 390</b> |

Si evidenzia come la tabella illustri il numero totale di pec e mail ricevute nel terzo 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 attestazione visita ambulatoriale, sistema parcheggio ed ecc.).

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

|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| <b>PRESENZA DI UTENTI</b> | <b>n. 354</b> |
|---------------------------|---------------|

Si sottolinea come presso gli sportelli U.R.P. gli Utenti abbiano maggiormente richiesto informazioni (modalità di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali, 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.

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

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| <b>CONTATTI TELEFONICI</b> | <b>n. 841</b> |
|----------------------------|---------------|

Numerosi i contatti telefonici registrati soprattutto riguardanti richieste di informazioni (copia rilascio cartella clinica, numeri di ambulatori/reparti, rilascio del green pass, accesso degli accompagnatori in reparto, modalità di accesso alle visite ambulatoriali con tampone e/o green pass, pagamento on line del ticket, erogazione di specifiche prestazioni ed ecc.) e formulazione di disservizi.

*[Handwritten signature]*  
IL RESPONSABILE  
UFFICIO COMUNICAZIONE E C.A.  
DRASSA GATTALUSO  
[Stamp]