



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



Direzione Generale

Staff Comunicazione e Informazione – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Gentile Signora, Egregio Signore,

la invitiamo a partecipare attivamente al miglioramento dei nostri servizi, evidenziando gli aspetti positivi ma anche, e soprattutto, ciò che a suo giudizio non funziona, attraverso il nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In caso di disservizio, lei potrà attivare **la procedura dei reclami** presso l'URP, utilizzando l'apposito modulo che qui le alleghiamo, oppure telefonando al n. 091/6553686 - 3208503878 o inviando un fax al n. 091/6555220.

La gestione del sistema di raccolta dei reclami consente all'Azienda di rilevare i problemi esistenti e di prevedere possibili **azioni di miglioramento**.

Il modulo, debitamente compilato e firmato, dovrà essere consegnato all'URP che si trova presso il Dipartimento Materno- Infantile, di fronte alla sala per il ritiro referti della Radiologia.

L'Ufficio riceve gli utenti dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 ed il martedì e giovedì anche di pomeriggio dalle 14:30 alle 16:30. Nel periodo estivo (dall'1 giugno al 31 agosto), è aperto al pubblico dalle 8:00 alle 13:00

Contatti URP:

Tel 091/6553686

Fax 091/6555220

E-mail urp@policlinico.pa.it

La Responsabile
Dr.ssa Rosaria Licata

Direzione Generale

Staff Comunicazione e Informazione – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone Via del Vespro 129 – 90127 Palermo

Tel. 091 6553686 – 3208503878 Fax 091 6555220 E-mail urp@policlinico.pa.it



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



Direzione Generale
Staff Comunicazione e Informazione – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

SCHEDA SEGNALAZIONE

N° _____ Data _____

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Città _____ Provincia _____

Titolo di Studio _____ Professione _____ Telefono _____

A nome di _____ (se non è il diretto interessato)

Unità Operativa _____

Oggetto _____

Firma _____

Informativa Trattamento dati personali: Informiamo che i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone (AOUP) per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della segnalazione da Lei inoltrata.

Si precisa che, in caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, la segnalazione non potrà essere accettata né evasa. In caso di parere favorevole al trattamento dei dati personali, questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 e s.m.i. e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (AOUP).

Autorizzo all'uso dei dati personali

ai sensi del D.Lgs. 196/03 Si _____ No _____ Firma _____

Direzione Generale
Staff Comunicazione e Informazione – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone Via del Vespro 129 – 90127 Palermo
Tel. 091 6553686 – 3208503878 Fax 091 6555220 E-mail urp@policlinico.pa.it



SCHEDA SEGNALAZIONE

SPAZIO RISERVATO ALL'OPERATORE CHE RICEVE LA SEGNALAZIONE

Operatore _____

Mezzo di segnalazione Colloquio _____ Telefonata _____ Lettera _____ Fax _____ E-mail _____

Segnalazione ricevuta il _____ Istruttoria avviata il _____

Osservazioni _____

Area di provenienza Ambulatorio _____ Laboratorio _____ Ricovero _____ D.H. _____ Altro _____

Area Disagio _____ Codice disagio _____

Macro categoria _____ Micro categoria _____

Istruttoria _____

Caso chiuso il _____ Risposta scritta Sì No Evento sentinella Sì No

Problema fondato Sì No Problema frequente Sì No Proposta di miglioramento Sì No

Proposta di miglioramento Sì No Se sì, specificare _____

L'utente si dichiara: Soddisfatto Insoddisfatto