

Tutela (segnalazioni, reclami, ringraziamenti)

Descrizione

E-mail: urp@aou-careggi.toscana.it

PEC: urp@pec.aou-careggi.toscana.it

La tutela dei cittadini è garantita dal Regolamento di Pubblica Tutela, che prevede la possibilità di presentare reclami e segnalazioni per disservizi che abbiano limitato o impedito la fruizione delle prestazioni, nonché eventuali elogi.

Funzioni

- Cura l'iter procedurale dei reclami, delle segnalazioni e degli elogi, presentati dal cittadino o da un suo delegato all'Azienda.
- Predispone l'attività istruttoria secondo le disposizioni vigenti e il Regolamento di Pubblica Tutela, garantendo la risposta al reclamo entro 60 giorni dal recepimento.
- Cura i rapporti con il Difensore Civico regionale, in caso di reclami tecnico-professionali, e con la Commissione Mista Conciliativa, in caso di reclami che riguardano gli aspetti relazionali-organizzativi.

Reclami

Il reclamo può essere presentato dal diretto interessato o da un suo delegato (in tal caso su [delega scritta](#) dell'interessato) e indirizzato al Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (AOUC).

Deve contenere:

- generalità della persona interessata (nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico)
- adeguata descrizione dell'evento
- firma

Il reclamo può essere recapitato:

– a mano all'Ufficio Protocollo dell'AOUC, padiglione 2 NIC – Direzione, piano 1, stanza 112

(orario al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 8:30 – 13:30)

- per posta al seguente indirizzo: AOUC, Largo Brambilla, 3 – 50134 Firenze
- via email: urp@aou-careggi.toscana.it
- via PEC: urp@pec.aou-careggi.toscana.it

Risposta

L'Azienda predispone l'attività istruttoria secondo le disposizioni vigenti e il Regolamento di Pubblica Tutela, e risponde entro un massimo di 60 giorni.

Il cittadino non soddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda, può rivolgersi in seconda istanza agli Organi di Tutela previsti dalla legge, in particolare:

- al Difensore Civico regionale, per i reclami tecnico professionali, cioè che riguardano prestazioni cliniche o diagnostiche;
- alla Commissione Mista Conciliativa, per i reclami riguardanti aspetti relazionali e organizzativi. La sede è presso l'Azienda, in largo Brambilla, 3 – 50134 Firenze.

Segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi, il cittadino può inoltrare segnalazioni di disservizio o suggerimenti in forma verbale, telefonica o scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Elogi

È possibile esprimere gratitudine o riconoscenza per il servizio ricevuto inviando elogi e ringraziamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvederà a trasmetterli agli operatori sanitari o alle strutture interessate.

Modalità di invio

Sia le segnalazioni che gli elogi possono essere presentati:

- tramite apposito [modulo](#) cartaceo da stampare e consegnare a mano presso gli sportelli URP;
- inviando il [modulo](#) o un testo libero via e-mail all'indirizzo urp@aou-careggi.toscana.it
- utilizzando il portale [Segnalazioni online](#).

Documenti e modulistica

- [D/903/54 Regolamento di pubblica tutela](#)

- [M/903/D54-A Modulo di delega al reclamo](#)
- [M/903/D54-B Modulo segnalazioni](#)
- [D/903/D02-A Informativa sul trattamento dei dati personali](#) (vedi pagina [Privacy](#))

Data

05/04/2026