

# URP - TUTELA (SEGNALAZIONI, RECLAMI, RINGRAZIAMENTI)

## Responsabile Maria Angela Gambogi

urp@aou-careggi.toscana.it

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

La tutela dei cittadini è garantita come da Regolamento di pubblica Tutela, con la possibilità di presentare, i reclami, le segnalazioni per disservizi che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, o gli elogi.

### Funzioni

- cura l'iter procedurale dei reclami, segnalazioni e elogi presentati dal cittadino o delegato all'Azienda
- predispone l'attività istruttoria secondo le disposizioni vigenti e il Regolamento di Tutela interno e garantisce 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
- per email a [urp@aou-careggi.toscana.it](mailto:urp@aou-careggi.toscana.it).

### Risposta

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

Il cittadino non soddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda, in seconda istanza, può rivolgersi 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'URP con apposito modulo

### Elogi

E' possibile esprimere gratitudine o riconoscenza per il servizio ricevuto in forma scritta

# URP - TUTELA (SEGNALAZIONI, RECLAMI, RINGRAZIAMENTI)

---

inviando elogi e ringraziamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà a inoltrarli direttamente agli operatori sanitari o alle strutture a cui sono rivolti.

## 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)