

L'Azienda si impegna a garantire la **tutela dei cittadini**, così come stabilito nel Regolamento interno, accogliendo reclami e segnalazioni, per qualsiasi **disservizio** che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e per qualsiasi **violazione** di leggi e regolamenti che ne disciplinano l'erogazione.

Reclami

Il reclamo può essere presentato dal diretto interessato, un parente, o le associazioni di volontariato e tutela (in questo caso su delega scritta del diretto interessato). Il reclamo deve essere indirizzato al Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e deve contenere:

- le generalità del soggetto interessato (nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico)
- un'adeguata descrizione dell'evento denunciato
- la firma

Il reclamo può essere consegnato:

- a mano all'Ufficio Protocollo dell'Azienda, padiglione 2 Direzione, piano 1, stanza 112 (apertura al pubblico: ore 9:00 – 14:00)
- per posta al seguente indirizzo: Largo Brambilla, 3 - 50134 Firenze
- per e-mail a urp@aou-careggi.toscana.it (in questo caso il reclamo dovrà essere formalizzato con una firma autografa presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Risposta: l'Azienda risponde sulla base di una indagine interna, entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo al protocollo.

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

- per i reclami tecnico professionali, cioè che riguardano prestazioni cliniche o diagnostiche, il cittadino può rivolgersi al **Difensore Civico** regionale, il quale, valutata l'istanza e la risposta fornita dall'Azienda, potrà richiedere ulteriori chiarimenti alla stessa;
- per i reclami riguardanti aspetti relazionali e organizzativi il cittadino può rivolgersi alla **Commissione Mista Conciliativa**, che ha sede presso l'Azienda, in largo Brambilla, 3 - 50134 Firenze.

Segnalazioni

Al fine di migliorare i nostri servizi il cittadino può inoltrare **segnalazioni di disservizio** o **suggerimenti organizzativi** utilizzando il modulo da inserire nelle apposite cassette presenti nei padiglioni, oppure telefonando o recandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Elogi

Chi vuole esprimere gratitudine o riconoscenza per il servizio ricevuto lo può fare in forma scritta 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 on line

- 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)