



Azienda
Ospedaliera
Universitaria
Careggi

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO



NOME E COGNOME: DONOLATO SANDRA VETTORI CECILIA

2021





RIFERIMENTI LEGISLATIVI

L. 142/1990	Diritto all'informazione, trasparenza, semplificazione
L. 241/1990	Diritto accesso agli atti e documenti
D.lgs 502/1992	Riforma S.S.N.
D.lgs 29/1993	Istituzione degli U.R.P.
L. 273/1995	Adozione Carta dei Servizi
L. 150/2000	Disciplina le attività di informazione e di comunicazione nelle P.A. Definisce compiti e organizzazione degli URP
DGR 697/2003	Patto con il cittadino e Carta dei Servizi.





CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE E IMPEGNI AOUC

- **Riconoscibilità del personale**
- **Mediazione culturale**
- **Controllo e cura del dolore**
- **informazione ricovero**
- **Associazioni volontariato e tutela**
- **Relazione di degenza**
- **Documentazione clinica**
- **Confort**
- **Segnaletica**
- **Soddisfazione utenti**

www.aouc-careggi.toscana.it





UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO



The screenshot shows the homepage of the Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi website. At the top, there is a search bar with the text "Ricerca" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are logos for the University of Florence and the Servizio Sanitario della Toscana. Below the search bar is a navigation menu with items: Home, Azienda, Dove Siamo, Numeri Utili, URP, and Prenota. There are also social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Google+. The main content area features a large banner for "CAREGGI OSPEDALE SENZA FUMO" with an image of a cigarette pack. To the right of the banner are two smaller tiles: "APP SMART HOSPITAL" and "FIRENZE WIFI". Below the banner is a section titled "CAREGGI OSPEDALE SENZA FUMO" with a sub-headline "Per la tutela della salute contro i danni derivati dal fumo, l'AOU Careggi estende il divieto in tutta l'area ospedaliera." Below this are three columns of service tiles: "Diagnosi e cura" (with an image of a surgical team), "Formazione" (with an image of a lecture hall), and "Ricerca Scientifica" (with an image of a person using a microscope). On the right side of the page, there is a "PRELIEVO AMICO" section with a dropdown menu for "Seleziona il servizio" and a text input field for "Data di prenotazione (gg/mm/aaaa)".

NOME E COGNOME: DONOLATO SANDRA VETTORI CECILIA





organizzazione

home

- statuto e organigramma
- organi, comitati e organismi
- strutture
- dipartimenti - documentazione
- guida all'organizzazione
- variazioni aree di attività
- trasferimenti SOD, AAD e UO
- piattaforma budget - reportistica

funzioni aziendali

- autorizzazione e accreditamento
- formazione
- relazioni sindacali
- rischio clinico
- sicurezza sul lavoro
- informatica
- servizio infermieristico ed ostetrico
- CTV della comunicazione
- osservatorio donazione e prelievo
- clinical risk management
- didattica e ricerca - DIPINT

home



- > rassegna stampa
- > modulistica del personale
- > modulistica
- > consulta i documenti



27 febbraio: LE ATTIVITA' AMBULATORIALI AFFERENTI ALLA SOD MEDICINA DELLO SPORT SI TRASFERISCONO Vai alla sezione trasferimenti **Leggi la Comunicazione della Direzione di Presidio**



AGGIORNAMENTI IN MERITO ALLA GUIDA AL SERVIZIO DI LAVANOLO: TUTTE LE INFORMAZIONI SONO IN Guida al servizio di lavanolo in appalto **revisione D/903/33**



DISPOSIZIONI IN MERITO AL TRATTENIMENTO IN SERVIZIO OLTRE IL LIMITE DI ETA' - RISOLUZIONE UNILATERALE DEL RAPPORTO DI LAVORO - BENEFICI PENSIONISTICI PER INVALIDITA' Awisi della UOC Amministrazione del Personale



PROTOCOLLI OPERATIVI IN PNEUMOLOGIA INTERVENTISTICA - Programmi delle Conferenze



dal 3 al 5 marzo: PUBBLICAZIONE DELLE LISTE E DEI CANDIDATI PER LE ELEZIONI RAPPRESENTANZE SINDACALI UNITARIE (RSU) Verbale della Commissione elettorale - Ubicazioni seggi elettorali



AVVISO INTERNO PER LA FORMAZIONE DI UN ELENCO DI DIPENDENTI DISPONIBILI PER LA DOCENZA nella Scuola Universitaria di Scienze della Salute Umana, a.a 2015/2016 Prov. del DG n° 44 del 30/01/15



7 Marzo: CORSO "PERCORSI CLINICI, RICERCA ED INNOVAZIONE PER UNA MEDICINA DI GENERE" Programma - Scheda d'iscrizione



CORSI DI FORMAZIONE TEORICO-PRATICI SULLE ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA PER IL BAMBINO IN OSPEDALE PROMOSSE DAL MEYER Vedi i programmi

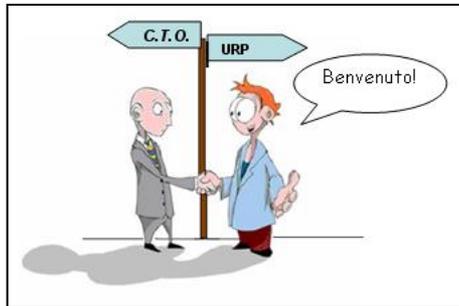
area sanitaria

- ICD-9-CM
- verifica sdo (estamo)
- linee guida
- nomenclatore
- farmacia interna
- farmacia di continuità
- consulta farmaci
- informazione medico-scientifica
- certificati di malattia
- e-prescription
- anagrafe pazienti
- ticket ed esenzioni
- cittadini stranieri
- elefante on the web
- referti anatomia patologica
- ristorazione ospedaliera
- pulizie, lavanolo, igienizzazione
- modulistica sanitaria
- DrWeb

area amministrativa

- modulistica
- carta intestata e format

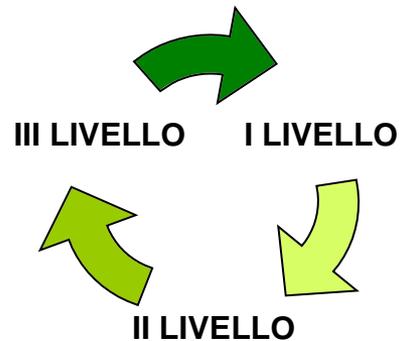
a) Accoglienza



b) Ascolto



c) Informazioni



d) Tutela

Regolamento di Tutela 12
Aprile 2007



INFORMAZIONI

Vengono fornite agli utenti attraverso

Sportello

Telefono

E-mail

Chat





Accesso alla Chat





Mail: careggirisponde@aou-careggi.toscana.it

SST
Servizio Sanitario della Toscana
Regione Toscana

Zimbra™

Nome utente: careggirisponde@estar.toscana.it

Password: [masked]

Entra

Versione: Predefinito ▼ Che cos'è questo?

Help Desk



TUTELA

a) Presa in carico



*Risolvere non sempre
ma aiutare si può...*

b) Segnalazioni

- Di persona (URP)
- Padiglioni
- Telefono
- Posta
- Fax
- E-mail

c) Reclami

Posta 

Fax 

Di persona 

Regione
Toscana 

Difensore
Civico 

SISTEMA DI TUTELA

Reclamo

Comunicazione formale di disservizio, in forma non anonima che implica una risposta da parte dell'Azienda

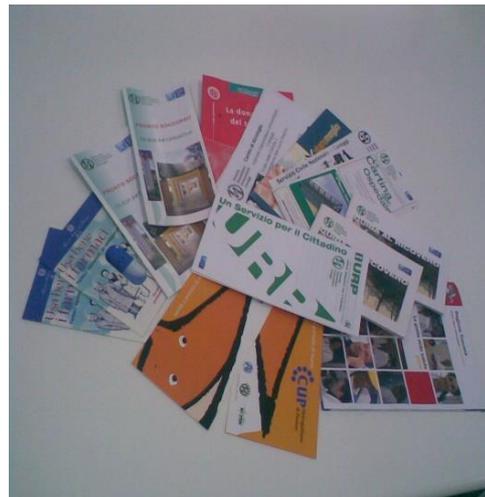
- Risposta definitiva reclami org.vo rel. entro 45 giorni dall'avvio del procedimento
- Risposta definitiva reclami tecnico prof. entro 90 giorni dall'avvio del procedimento
- Riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa o del Difensore Civico se l'utente non è soddisfatto della prima risposta

INOLTRE...

Coordinamento
Agenzia di mediazione



Redazione

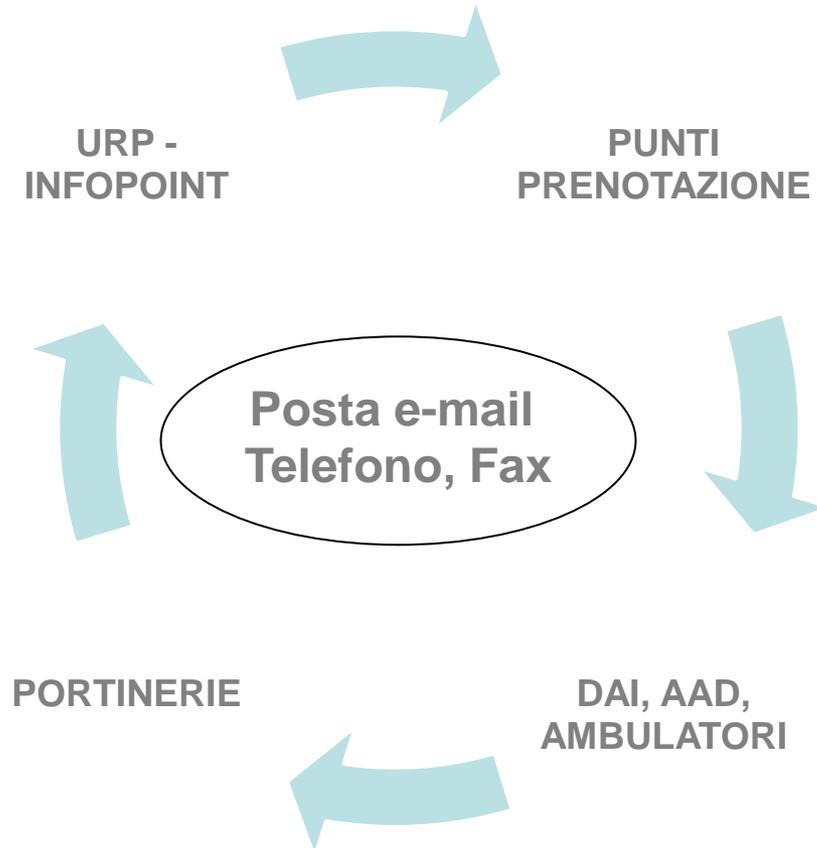


Formazione
Neoassunti
Servizio civile
Operatori front line
Segnaletica
Ecc..





COMUNICAZIONE INTEGRATA



Rete di Comunicazione





*..... E ADESSO
DIAMO I NUMERI*





COMPARAZIONE DATI AZIENDALI 2017 - 2018

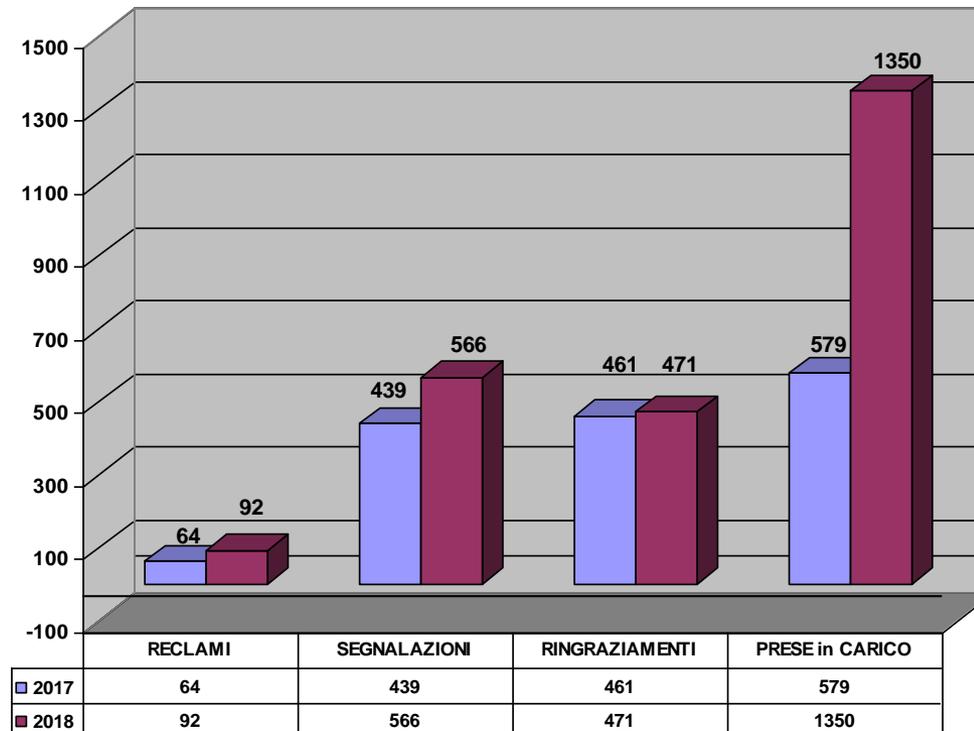
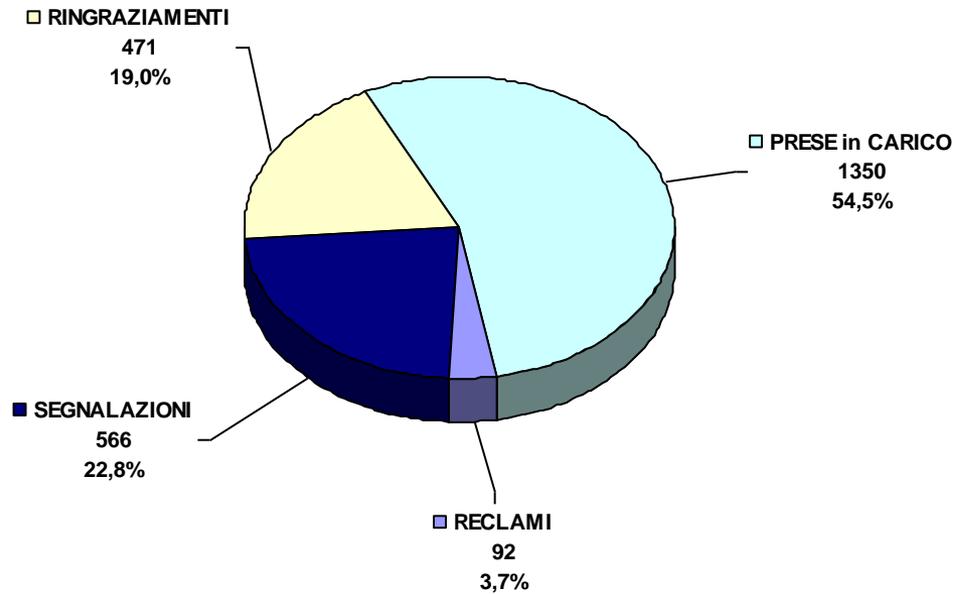




GRAFICO Aziendale 2018



2021





UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO

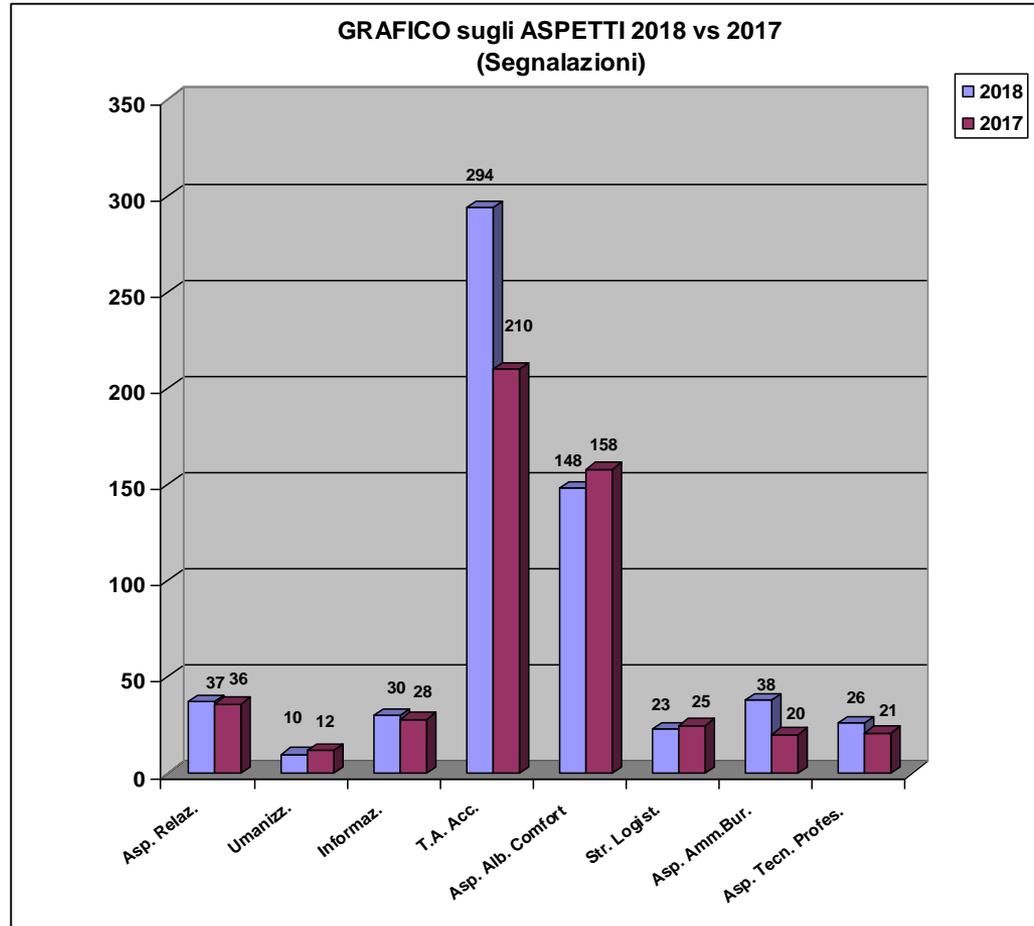
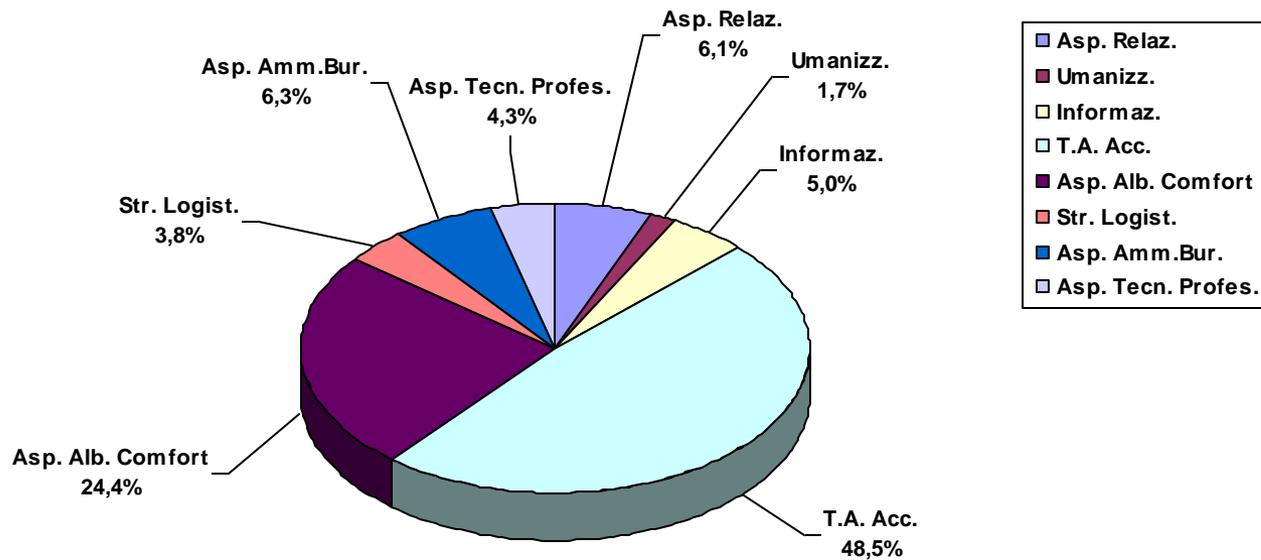


GRAFICO Aspetti 2018 (Segnalazioni)





UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO

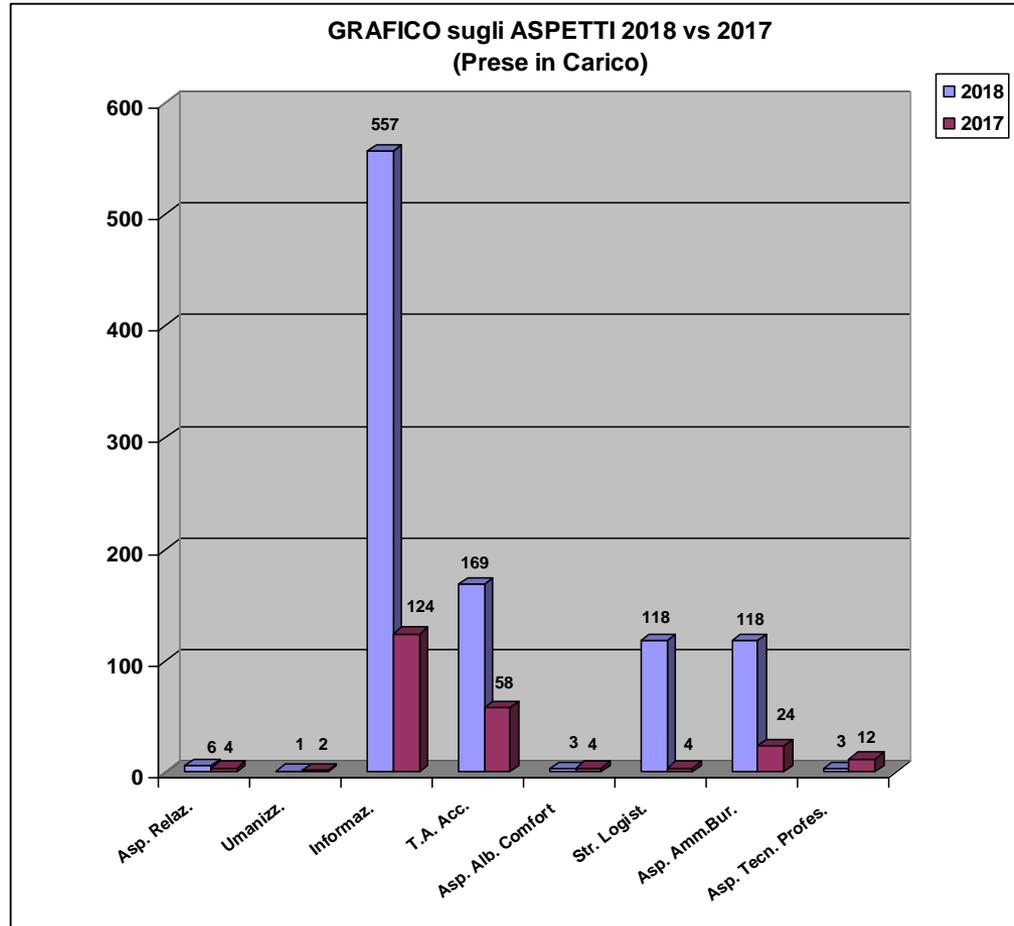
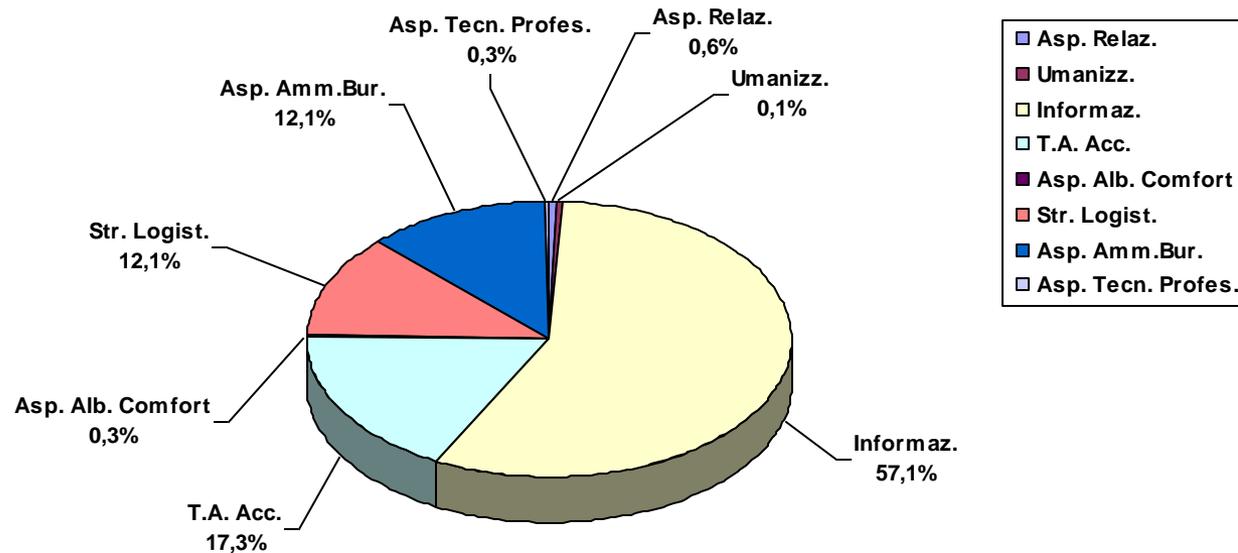
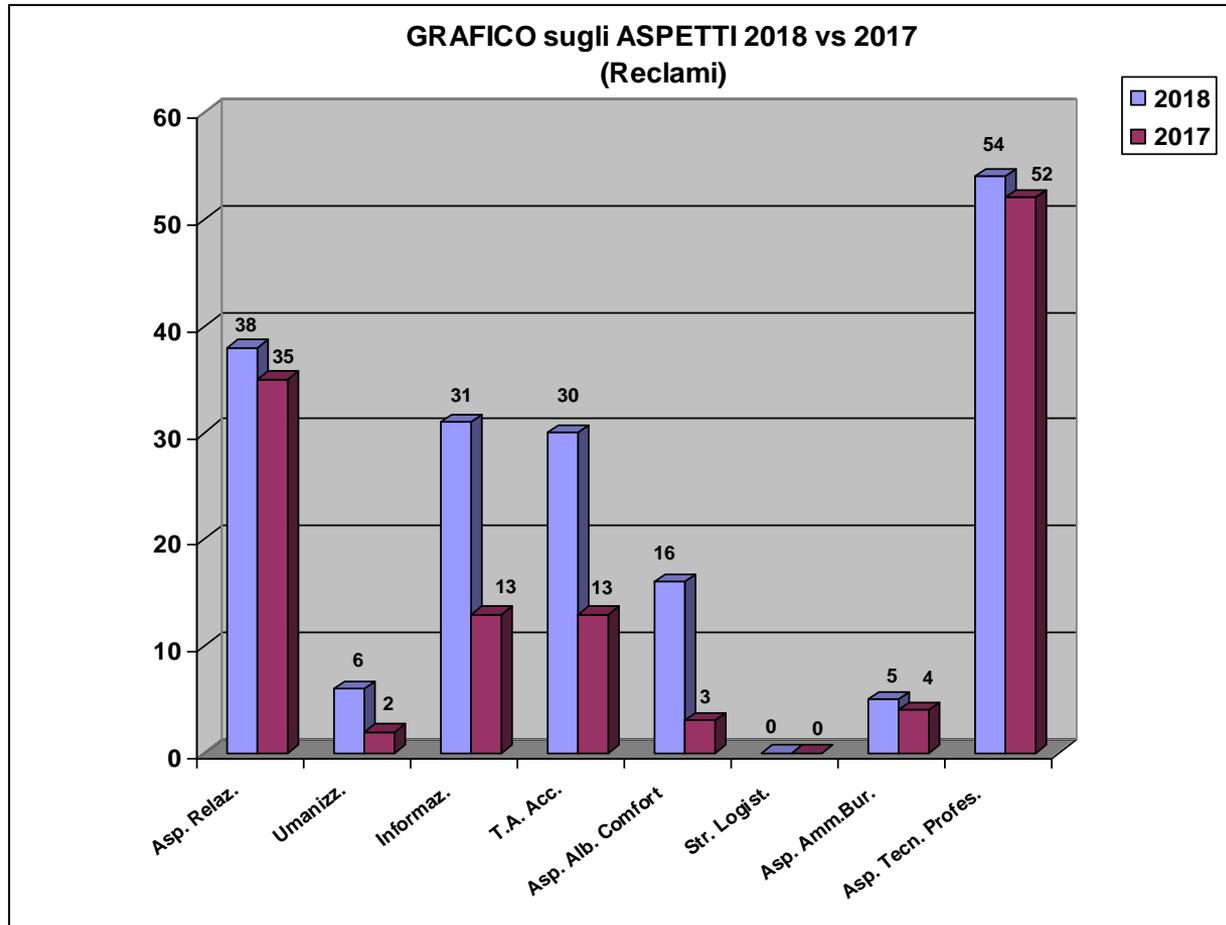
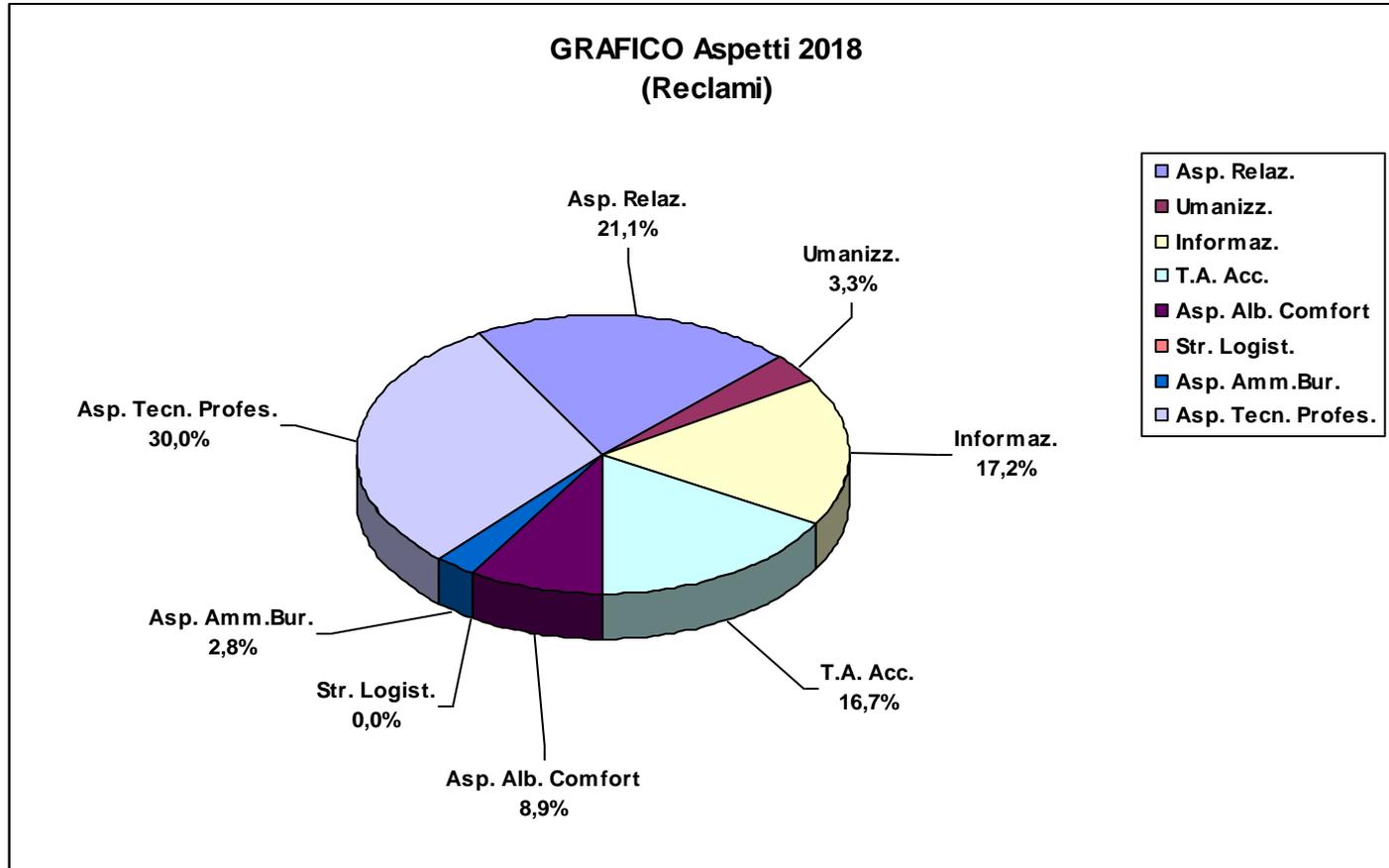


GRAFICO Aspetti 2018 (Prese in Carico)









Affluenze 2017- 2018

ANNO 2017			
Mail Totali Gestite comprese le chat	Rimborsi Ticket	Risposta Telefonica URP+ AIUTO POINT	Accessi di persona URP + AIUTO POINT
32048	253	93310	126420
ANNO 2018			
Mail Totali Gestite	Rimborsi Ticket	Risposta Telefonica	Accessi di persona
37286	358	103020	157650





COME CONTATTARE L' URP

Per gli utenti

Tel 055 7947790

e-mail:

urp@aou-careggi.toscana.it
careggiirispande@estar.toscana.it

per il personale AUOC

Front Office 5627 - 6292 Pad 1

Back office 5122 - 7001 Pad 2

e-mail: urp2@aou-careggi.toscana.it

Risposta telefonica

8:00 -16:00 dal Lunedì al Venerdì

Chat 8:30 -13:30 dal Lunedì al venerdì

Apertura al pubblico

7:30 -18:30 dal Lunedì al Venerdì

7.30 – 13.30 il sabato

Dove siamo :

Pad. 1 - NIC - Piano Terra

Largo Brambilla,3

50134 Firenze

