



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](http://www.aouc-careggi.toscana.it)





**Azienda  
Ospedaliero  
Universitaria  
Careggi**

# 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+. A large banner features the text "CAREGGI OSPEDALE SENZA FUMO" with an image of a cigarette pack. To the right of the banner are two tiles: "APP SMART HOSPITAL" and "FIRENZE WIFI". Below the banner is a "CENTENARIO CAREGGI" tile. At the bottom, there are three main service categories: "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 microscope). On the right side of the bottom section, there is a "PRELIEVO AMICO" form with a dropdown menu for "Seleziona il servizio:" and a text field for "Data di prenotazione (gg/mm/aaaa):".

NOME E COGNOME: DONOLATO SANDRA VETTORI CECILIA

[www.aou-careggi.toscana.it](http://www.aou-careggi.toscana.it)

2021







### 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 ETÀ - RISOLUZIONE UNILATERALE DEL RAPPORTO DI LAVORO - BENEFICI PENSIONISTICI PER INVALIDITÀ** 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

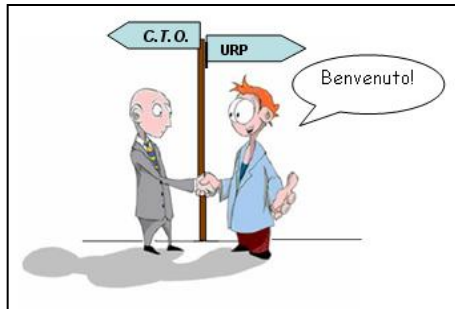
### area sanitaria

- ICD-9-CM
- verifica sdo (estamo)
- linee guida
- nomenclature
- 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

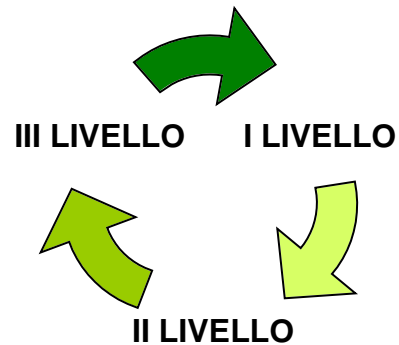
## a) Accoglienza



## b) Ascolto



## c) Informazioni



## d) Tutela

**Regolamento di Tutela** 12  
Aprile 2007



# INFORMAZIONI

Vengono fornite agli utenti attraverso

**Sportello**

**Telefono**

**E-mail**

**Chat**





Azienda  
Ospedaliero  
Universitaria  
Careggi

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO



## Accesso alla Chat

The screenshot shows a mobile browser interface for the website aou-careggi.toscana.it. At the top, the address bar displays the URL. Below it, there is a language selector set to 'Italiano' and navigation icons for font size (A-, A+), back, and refresh. The main header features the AOUC logo and the text 'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi'. A 'Menu' button is visible below the header. The main content area displays a banner for 'Donazione del sangue cordonale' with a colorful background. At the bottom, there are buttons for 'Disponibile su Google play' and 'Disponibile su App Store', and a red button labeled 'Lascia un messaggio' next to a 'RENZE WIFI' logo.

NOME E COGNOME: DONOLATO SANDRA VETTORI CECILIA







Mail: [careggirisponde@aou-careggi.toscana.it](mailto:careggirisponde@aou-careggi.toscana.it)

SST  
Servizio Sanitario della Toscana  
Regione Toscana

Zimbra™

Nome utente: careggirisponde@estar.toscana.it

Password: [REDACTED]

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

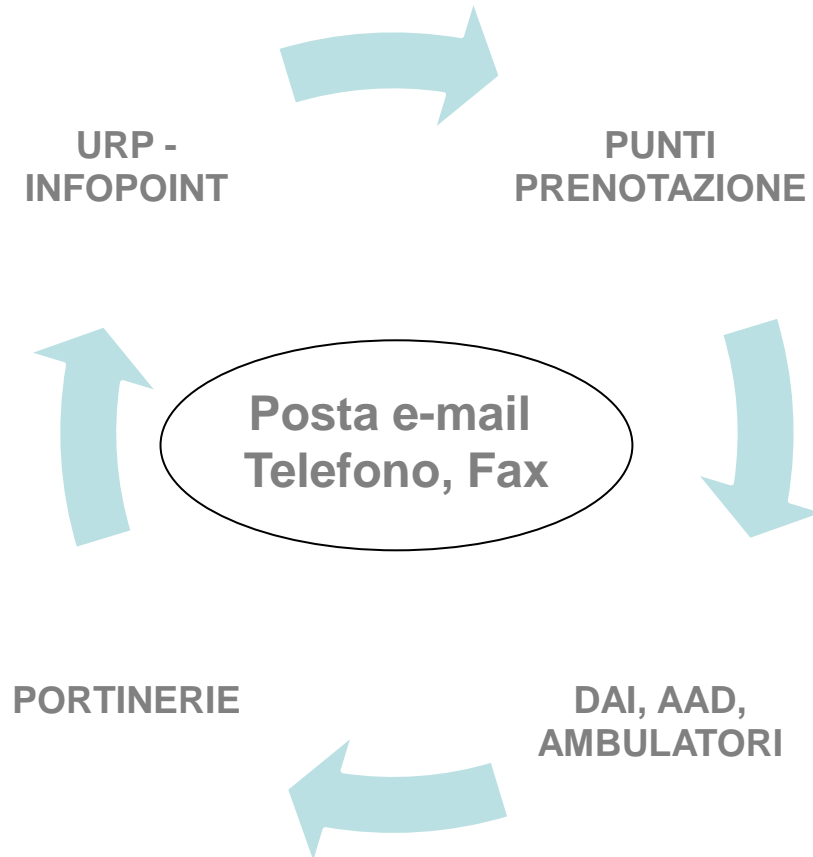


Formazione  
Neoassunti  
Servizio civile  
Operatori front line  
Segnaletica  
Ecc..





## COMUNICAZIONE INTEGRATA



## Rete di Comunicazione







Azienda  
Ospedaliero  
Universitaria  
Careggi

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO



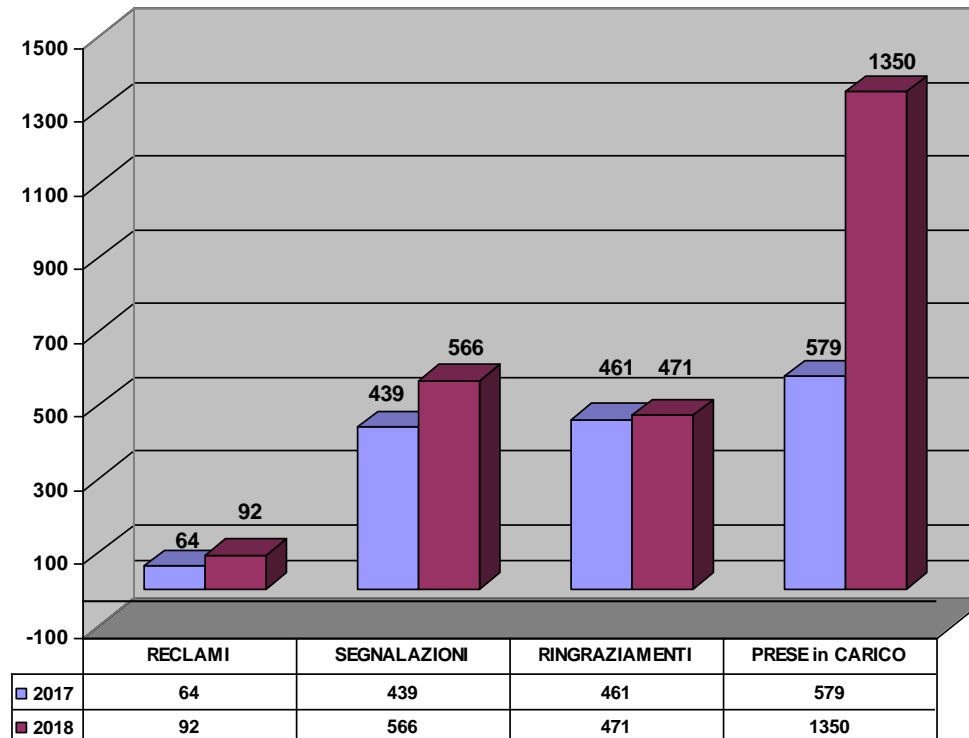
*..... E ADESSO  
DIAMO I NUMERI .....*

NOME E COGNOME: DONOLATO SANDRA VETTORI CECILIA



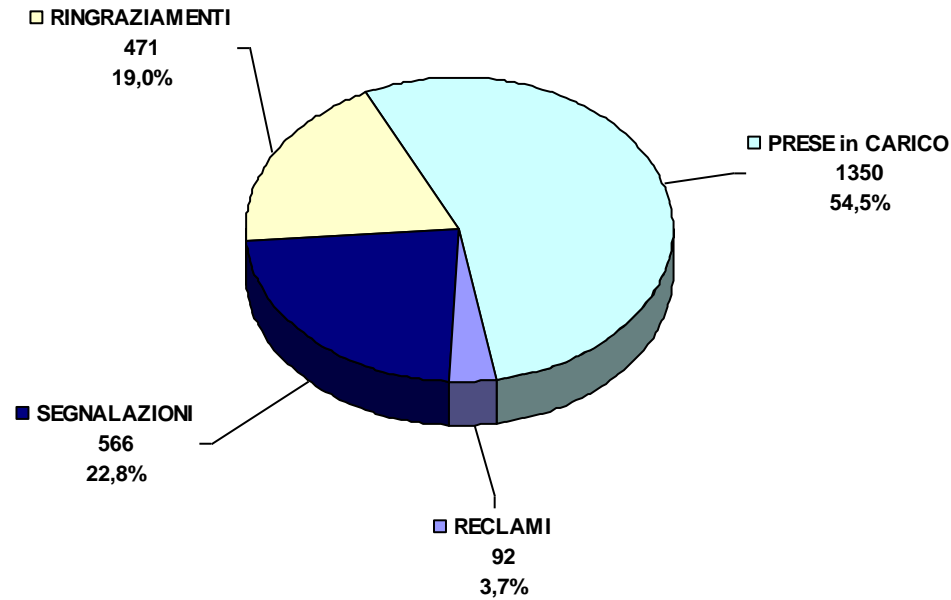


## COMPARAZIONE DATI AZIENDALI 2017 - 2018





## GRAFICO Aziendale 2018

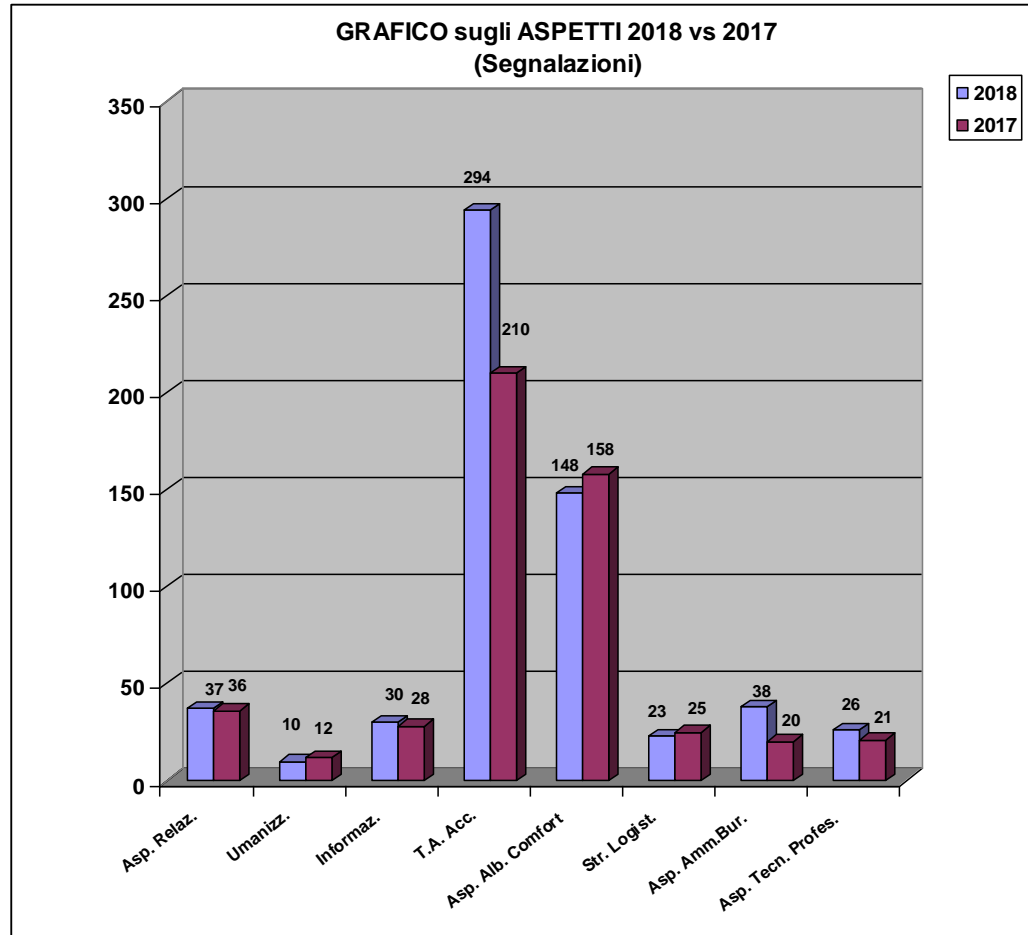


2021

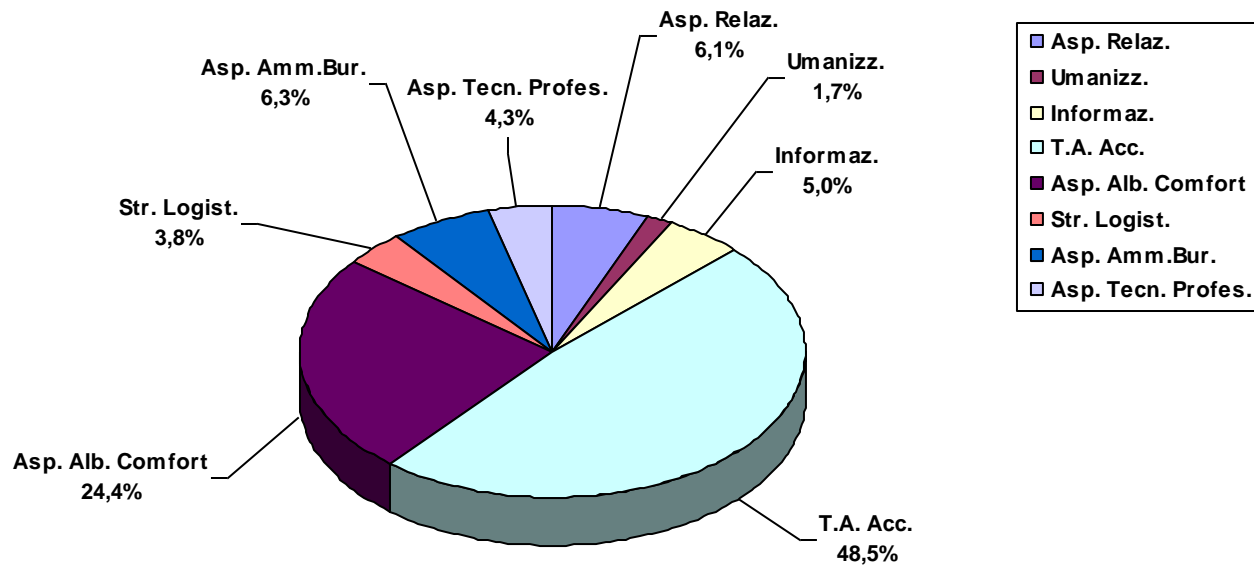




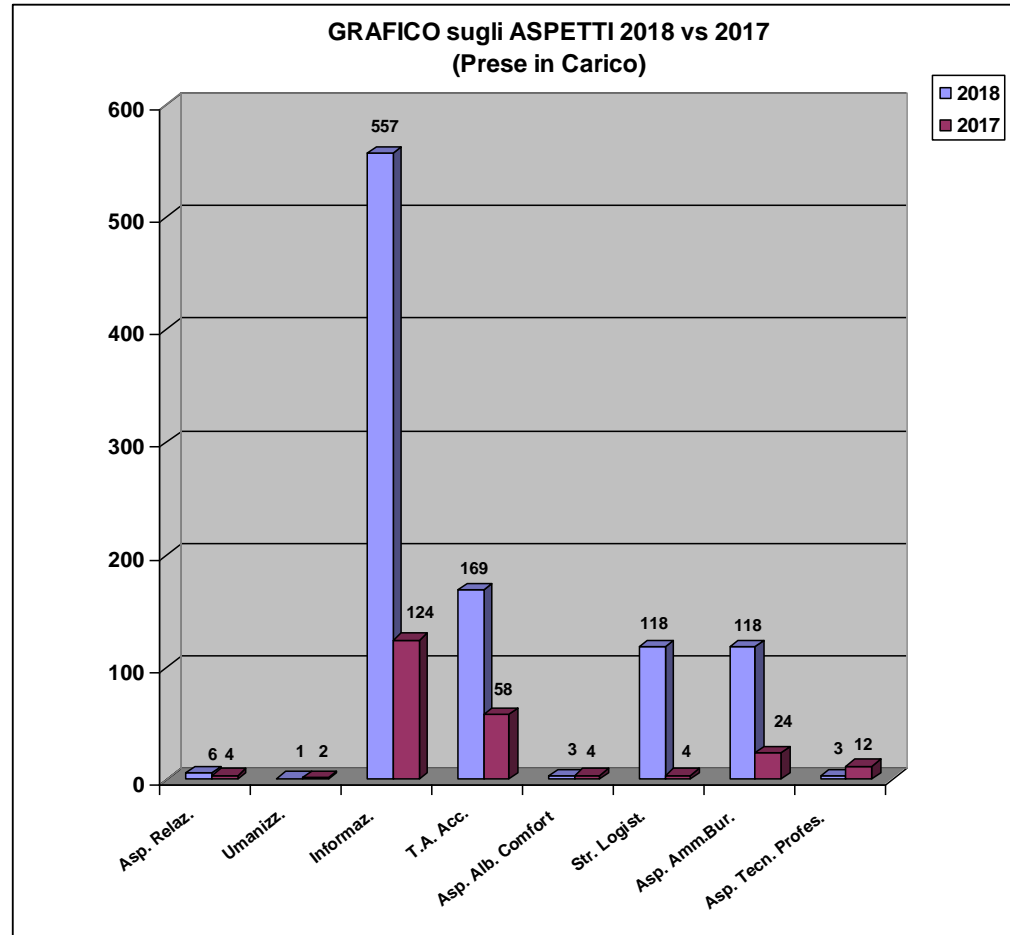
# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TUTELA DEL CITTADINO



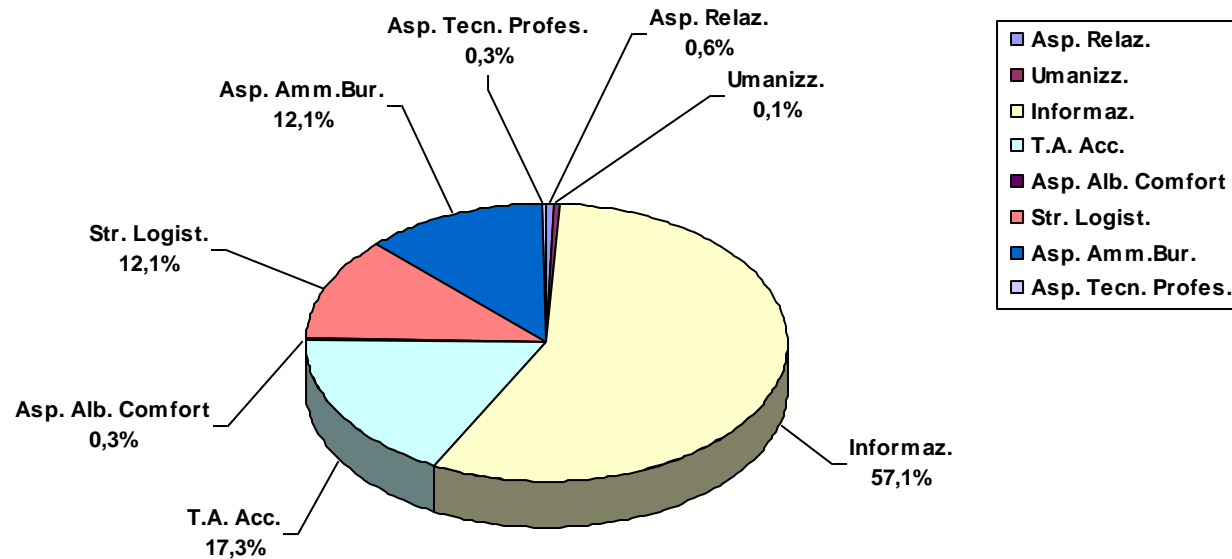
### GRAFICO Aspetti 2018 (Segnalazioni)

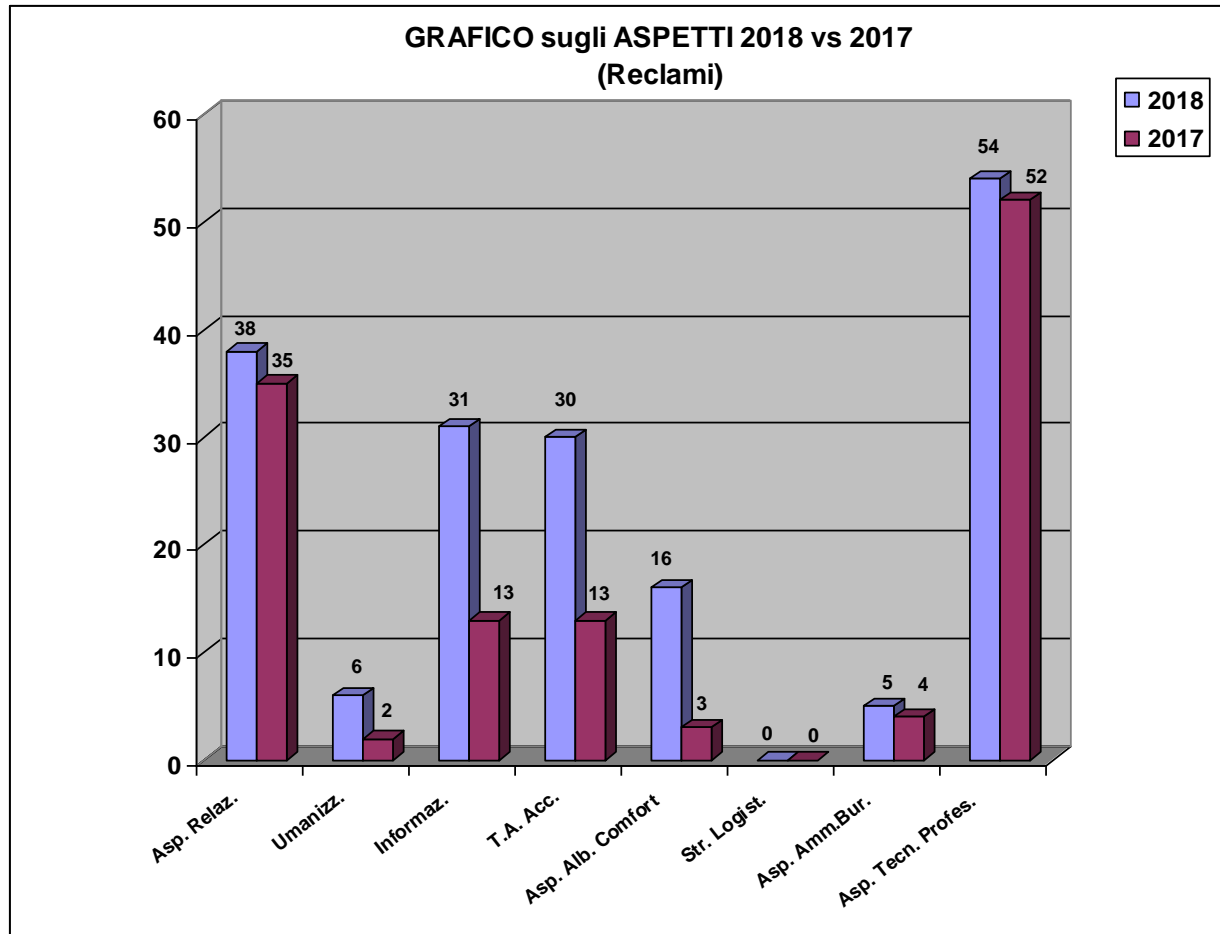


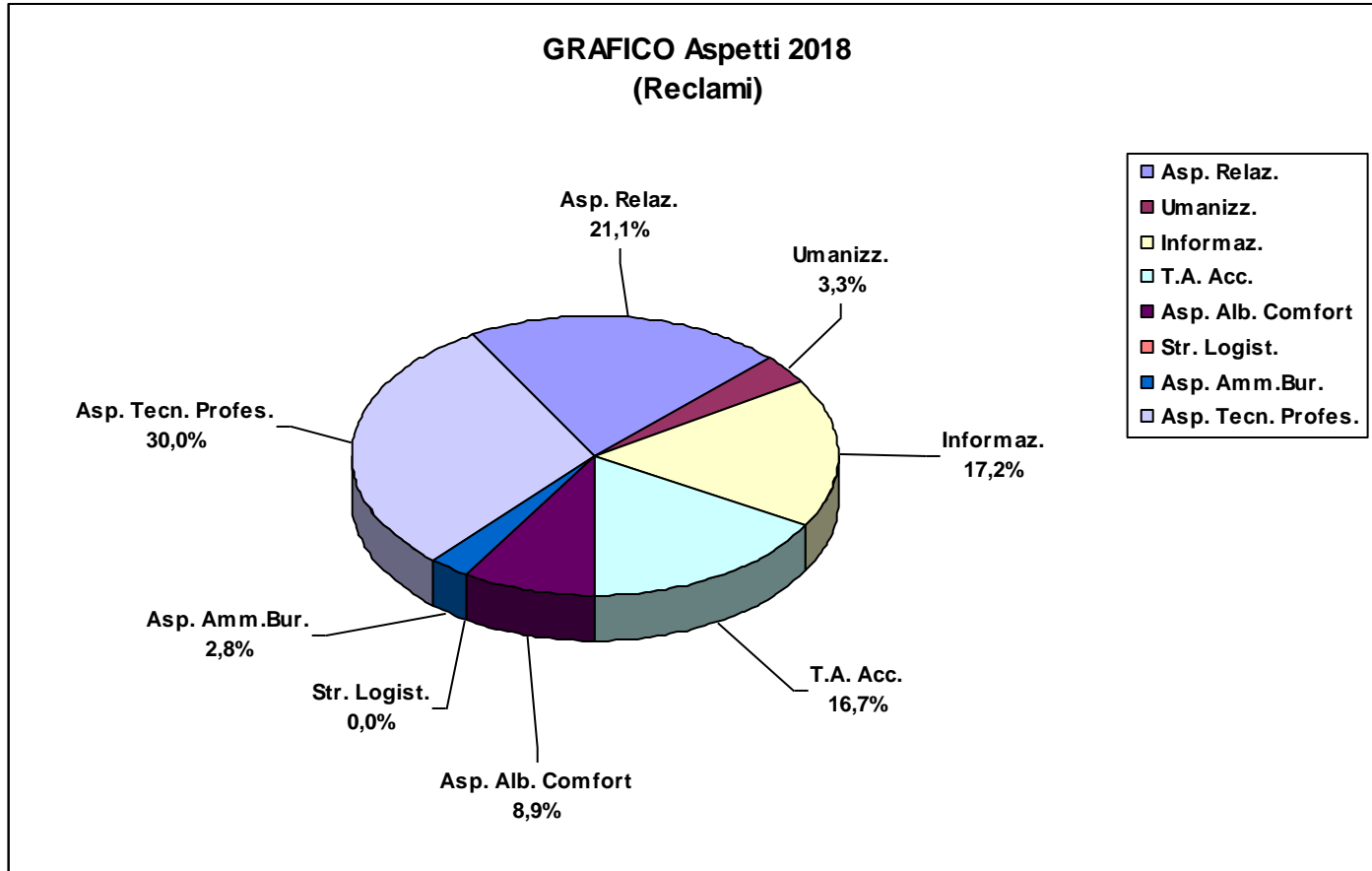




### GRAFICO Aspetti 2018 (Prese in Carico)









# *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](mailto:urp@aou-careggi.toscana.it)

[careggiirispone@estar.toscana.it](mailto:careggiirispone@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](mailto: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

