



Per manifestare all'Azienda un reclamo, un suggerimento o esprimere un elogio nei confronti di un operatore o di un servizio ci si deve rivolgere all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**.

È possibile farlo compilando l'apposito **FORM** presente nella pagina URP del sito aziendale oppure inviando una relazione sintetica, precisa e circostanziata di quanto si vuole segnalare nei seguenti modi:

E-mail: urp@scamilloforlanini.rm.it

Posta: E' possibile scaricare l'apposito modulo dal sito aziendale

http://www.scamilloforlanini.rm.it/images/PDF/modulo_segnaiazioni.pdf

In sede: L'accesso sarà consentito ad una persona alla volta

NB: Le segnalazioni fatte da persona diversa dall'interessata dovranno essere corredate dalla delega di quest'ultima (prototipo scaricabile dal sito aziendale) e copia del suo documento di identità.

La vostra segnalazione verrà trattata ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27/4/2016- GDPR – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del D.Lgs. 196/2003 integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. 101/2018.

Dove siamo



Area di Cura della Relazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ospedale San Camillo

Padiglione Piastra A, piano Terra
Ingresso Circ.ne Gianicolense, 87 - 00152
Tel. 06 58706757
email: urp@scamilloforlanini.rm.it

Rispondiamo al Pubblico
al n° 06 58706757



Nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì:

9,00-13,00



Sportello Informazioni

Ospedale San Camillo

Padiglione Piastra A, piano terra
Tel. 06 58703011/3019/6221

Orario al Pubblico



Nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì:

7,00 - 19,00



UOSD URP C.I. R.A.

*Unità Operativa Semplice Dipartimentale
Ufficio Relazioni con il Pubblico, Comunicazioni
Istituzionali, Rapporto con le Associazioni*

Area di Cura della Relazione



U.R.P.



www.scamilloforlanini.rm.it

L'URP: un ufficio con persone al servizio di altre persone

Siamo un team di professionisti adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente L.150/2000

Ci impegniamo:

- ⇒ ad **informarvi**
- ⇒ ad **orientarvi** nella mappa dei nostri Servizi
- ⇒ ad **accogliere** le vostre segnalazioni negative e gli elogi

Con l'obiettivo, inoltre, di far tesoro delle vostre esperienze e dei vostri suggerimenti per **migliorare la qualità** dei nostri servizi.



Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP e  SISTEMA SANITARIO REGIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA
SAN CAMILLO FORLANINI

La UOSD URP CI RA è una
Unità Operativa Semplice Dipartimentale
in staff alla Direzione Strategica

Organigramma



Direzione

Operatori FRONT office URP

Operatori BACK office URP

Coordinamento Rete della Solidarietà

Sportello informazioni

Le Funzioni



- **INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE**
Elaborare, anche con il contributo di una rete di referenti aziendali (*Rete URP*), prodotti informativi– *Guida, Carta dei Servizi, Brochure, Banca Dati Informatizzata*– .
- **ACCOGLIENZA**
Favorire, attraverso un approccio empatico, l'ascolto attivo e l'ascolto attivo telematico, la creazione di un rapporto di fiducia, sinergico e collaborativo tra il cittadino e l'azienda
- **ORIENTAMENTO**
Facilitare l'accesso e la fruizione dei Servizi da parte del cittadino.
- **TUTELA**
Accogliere le segnalazioni dei cittadini al fine di attivare la *Procedura di Gestione delle segnalazioni e diritto alla tutela dei cittadini* -procedura generale PG secondo la matrice aziendale della qualità
Link:
<http://www.scamilloforlanini.rm.it/images/PDF/D1604-20.pdf>
- **PARTECIPAZIONE**
Coordinamento della "*Rete della Solidarietà*". Prezioso contributo dei numerosi Enti del Terzo Settore che operano all'interno della nostra Azienda
- **MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE**
Facilitare l'assistenza agli stranieri attraverso l'attivazione del Servizio MLC

Ufficio Relazioni con il Pubblico