

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 per

- E-mail
- Fax
- Posta (con lettera indirizzata all'URP dell'AO San Camillo-Forlanini)

È possibile, a tal fine, utilizzare l'apposito modulo compilabile e scaricabile dal sito aziendale

- 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.



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ospedale San Camillo
Palazzina URP, piano terra
Ingresso Circ.ne Gianincolense, 87 - 00152

Tel. 06 58706757 Fax 06 58706758

email: urp@scamilloforlanini.rm.it

Rispondiamo al Pubblico
al n° 06 58706757
nei giorni feriali dal Lun al Ven: 9,00 -13,00



Sportello Informazioni
Ospedale San Camillo
padiglione Piastra A, piano terra
Tel. 06 58703011/19

ORARIO AL PUBBLICO:
giorni feriali dal Lun al Ven: 7,00-14,00

Per maggiori informazioni ed aggiornamenti
scannerizzare qui



o consultare il sito

UOSD URP C.I. R.A.

Unità Operativa Semplice Dipartimentale
Ospedale San Camillo

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Comunicazioni
Istituzionali, Rapporto con le Associazioni

Responsabile: Dr. Carlo Vittorio RESTI



www.scamilloforlanini.rm.it

L'URP: UN UFFICIO CON PERSONE AL SERVIZIO DI ALTRE PERSONE

Siamo un team di professionisti adeguatamente formati 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.



L'URP e  SETTEMA 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

Redazione centrale pagina web

**International Cooperation Office –
Ospedale Culturalmente Competente**

Coordinamento Rete della Solidarietà

Sportello informazioni



LE FUNZIONI

1 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.

2 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

3 ORIENTAMENTO

Facilitare l'accesso e la fruizione dei Servizi da parte del cittadino.

4 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>

5 PARTECIPAZIONE

Coordinamento della "Rete della Solidarietà". Prezioso contributo dei numerosi Enti del Terzo Settore che operano all'interno della nostra Azienda

6 MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

Facilitare l'assistenza agli stranieri attraverso l'attivazione del Servizio MLC