



**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Piazza Nicola Leotta, 4  
90127 Palermo

**Telefono 800272028**

091 6662214 – 6664687

**FAX**

091 6664608

**EMAIL**

[urp@ospedalecivicopa.org](mailto:urp@ospedalecivicopa.org)

**WEB**

[www.ospedalecivicopa.org](http://www.ospedalecivicopa.org)

Palermo lì,20/01/2016

Prot.07/URP

Al Direttore Generale

Oggetto : Analisi telefonate pervenute al numero verde  
800272028 durante l'anno 2015

Sono pervenute n.7702 telefonate al numero verde durante l'anno 2015 .

La media giornaliera è di n. 30 telefonate al giorno.

Abbiamo utilizzato, come parametro di riferimento per catalogare le telefonate, la classificazione utilizzata per il "Sistema Gestione segnalazioni e reclami" adottato dalle Aziende Sanitarie dell'Area Metropolitana di Palermo.

Sulla scorta di quanto detto sopra, l'82% di utenti chiede informazioni di varia natura.

Il 17% chiede notizie sui tempi d'attesa.

Il restante 1% su aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi.

Oltre a informazioni di tipo generale, si evidenzia il gran numero di informazioni per l'accesso ai servizi (relativi alla correttezza e chiarezza delle informazioni) , poiché spesso l'utente riceve informazioni errate e/o contraddittorie da personale aziendale e ,telefonando al numero verde, manifesta la necessità di avere certezza sul tipo di informazione richiesta .

Il Responsabile URP  
Dott. Filippo Trupia