



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687

FAX

091 6664608

EMAIL

urp@ospedalecivicopa.org

WEB

www.ospedalecivicopa.org

Palermo lì,09/01/2018

Prot.04/URP

Al Commissario ARNAS

Oggetto : Analisi telefonate pervenute al numero verde
800272028 durante l'anno 2017

Sono pervenute n.6216 telefonate al numero verde durante l'anno 2017 .

La media giornaliera è di quasi n. 26 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, il 79% di utenti chiede informazioni di varia natura.

Il 19% chiede notizie sui tempi d'attesa e il 2% chiede notizie sulla organizzazione burocratica amministrativa dell'azienda.

Il restante su aspetti strutturali , soprattutto l'accessibilità esterna (parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici).

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