



## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

<b>Principali attività</b>	<p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce informazioni su diritti, percorsi (dove devo rivolgermi, in quali orari, quali documenti sono necessari, etc) e sull'attività dell'ospedale</li><li>• Accoglie segnalazioni, reclami ed elogi, ne esegue le istruttorie e predispone le risposte</li><li>• Realizza periodicamente le Indagini di Soddisfazione degli utenti sui servizi fruiti</li><li>• Effettua analisi e relazioni periodiche sulle segnalazioni/reclami e sulle indagini di soddisfazione per la verifica dell'evoluzione dei bisogni quali - quantitativi dell'utenza</li><li>• Contribuisce ad orientare e collabora alla formulazione di proposte di miglioramento delle relazioni con i cittadini e dell'organizzazione dei servizi</li><li>• Aggiorna e divulga la Carta dei Servizi cartacea ed on-line e realizza materiale informativo vario</li><li>• Gestisce i rapporti e collabora attivamente con le Associazioni di Volontariato operanti in ospedale.</li></ul>
<b>Responsabile</b>	Dott.ssa Maria Teresa Bottanelli
<b>Contatti</b>	<p> 02 5503.3103 - 02 5503.2213 Fax 02 5503.8484 - 02 5503.2163  urp@policlinico.mi.it</p>
<b>Orari</b>	<p>Dal Lunedì al Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.00</p> <p>Mercoledì pomeriggio CHIUSO</p>
<b>Entrata</b>	Via Commenda, 16
<b>Padiglione</b>	<b>LITTA – Primo Piano</b>
<b>Come presentare:</b>	<p>Il cittadino può:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• compilare il modulo on-line</li><li>• scaricare il modulo di segnalazione (Modulo segnalazioni - Formato pdf) e consegnarlo compilato all'ufficio (di persona, via fax, via mail)</li><li>• compilare il modulo in formato word e consegnarlo compilato all'ufficio (di persona, via fax, via mail)</li><li>• telefonare ai numeri sopra indicati</li><li>• inviare un fax o una mail ai riferimenti sopra indicati</li><li>• inviare una lettera al seguente indirizzo: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO VIA COMMENDA, 16 - 20122 MILANO</li><li>• presentarsi di persona presso l'ufficio negli orari di apertura</li></ul>