La tua opinione è importante per noi. Al Centro di Educazione Motoria (CEM) della Croce Rossa Italiana crediamo che l'ascolto sia il primo passo per offrire un servizio sempre migliore. Per questo puoi rivolgerti all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, gestito dalla nostra Assistente Sociale, per segnalarci un disservizio, darci un suggerimento o presentare un reclamo.

COSA PUOI SEGNALARE

Suggerimento	Segnalazione	Reclamo
Un'idea per migliorare i nostri servizi.	Una difficoltà organizzativa o un piccolo disservizio.	Un problema che ha limitato la qualità del servizio o i tuoi diritti. È una segnalazione formale e firmata, che riceve una risposta scritta.

COME PRESENTARE UN RECLAMO O UNA SEGNALAZIONE

Modalità	Dove / come	Quando
Di persona	Ufficio URP (Sala d'Aspetto), anche su appuntamento	Mercoledì 13:30–16:30 Venerdì 8:00–12:00
Modulo cartaceo	Ritira il modulo MOD-004 in Sala d'Aspetto o scaricalo dal sito, compilalo e consegnalo all'URP	Sempre
E-mail	info.cem@criroma.org	Sempre
Telefono	Numeri dedicati all'URP, disponibili in accettazione	Negli orari di apertura
Posta ordinaria	Centro di Educazione Motoria – Via Bernardino Ramazzini 31, 00151 Roma	Sempre

Puoi presentare un reclamo anche a voce: in questo caso l'URP compila il modulo MOD-004 insieme a te e te lo fa firmare.

COSA SUCCEDE DOPO UN RECLAMO

1. Registrazione	2. Analisi	3. Risposta	4. Riesame
L'URP registra il reclamo e lo inoltra al Medico Referente del servizio entro **3 giorni lavorativi**.	Il Medico Referente esamina il caso entro **15 giorni**.	Ricevi una risposta scritta, firmata dal Direttore Sanitario, entro **30 giorni**.	Se non sei soddisfatto, puoi chiedere per iscritto un riesame: rispondiamo entro **15 giorni**.

Nei casi più complessi l'URP ti invia una comunicazione con l'indicazione dei nuovi tempi. Per suggerimenti e segnalazioni semplici i tempi possono essere più brevi.

DA SAPERE

- Le segnalazioni anonime non ricevono risposta, ma vengono comunque analizzate per migliorare il servizio.
- Ogni segnalazione è trattata con riservatezza, nel rispetto della privacy (Regolamento UE 2016/679).
- Non sarai soggetto a nessuna forma di ritorsione.
- Puoi chiedere in qualsiasi momento all'URP di accedere ai tuoi dati.

Grazie per il tuo contributo. Aiutarci a vedere ciò che non funziona è il modo migliore per migliorare il nostro lavoro e la tua esperienza al CEM. · CEM – Croce Rossa Italiana, Via Bernardino Ramazzini 31, 00151 Roma · info.cem@criroma.org

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

DATI SEGNALANTE

Cognome		**Nome**			
Indirizzo		**Città**		**CAP**	
Telefono		**Email**			

☐ Segnalazione anonima (nota: le segnalazioni anonime non ricevono risposta scritta)

DATI SEGNALAZIONE

Data evento		**Data compilazione**	

Tipo di segnalazione:

☐ Reclamo formale ☐ Segnalazione ☐ Suggerimento ☐ Osservazione positiva

Servizio/Unità Operativa interessata:

☐ Ambulatorio Adulti ☐ Ambulatorio NPI ☐ Residenziale ☐ Semiresidenziale

☐ Domiciliare ☐ Assistente Sociale ☐ Amministrazione ☐ Altro: _____

Classificazione (facoltativo, da compilazione URP):

☐ ASPRE – Aspetti relazionali ☐ BURO – Aspetti burocratico-amministrativi ☐ OSPITALITA' – Aspetti legati al comfort

☐ INFOR – Informazioni ☐ LOGIS – Strutture e logistica ☐ PROF – Aspetti tecnico-professionali

☐ TEMPO – Tempi di attesa ☐ UMAN – Umanizzazione ☐ VARIE

DESCRIZIONE DETTAGLIATA

Descrivere in modo chiaro e completo il disservizio, la segnalazione o il suggerimento, specificando dove possibile luoghi, orari, persone coinvolte e quanto accaduto.

Cosa si ritiene opportuno per risolvere la situazione?

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali forniti saranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice Privacy) e del GDPR (Regolamento UE 2016/679), esclusivamente per le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Firma del segnalante (obbligatoria per i reclami formali, facoltativa per segnalazioni e suggerimenti)

SEZIONE RISERVATA ALL'URP (A CURA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

Data ricezione		**Assegnato a (medico referente)**	
Note URP			
Firma operatore URP			

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM