

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tutela gli assistiti dai
disservizi che limitano o
negano l'accesso alle
prestazioni sanitarie e
contrasta ogni
comportamento lesivo
della dignità del malato.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE

Di persona: presso l'Ospedale di
Esine, Via Alessandro Manzoni 142
- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00
alle 12:30;
- mercoledì dalle ore 14:00 alle
16:00.

Telefonicamente: 0364 369.872
- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00
alle 12:30;
- dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00
alle 16:00.

Per email: urp@asst-valcamonica.it

Per posta certificata:
protocollo@pec.asst-valcamonica.it

In forma scritta attraverso il servizio
postale:
ASST della Valcamonica
Ufficio Relazioni con il Pubblico
c/o Ospedale di Esine
Via Manzoni n. 142
25040 Esine - BS



STAFF DIREZIONE GENERALE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Sistema Socio Sanitario



INFORMAZIONI GENERALI

Siamo un Team di professionisti adeguatamente formati nel rispetto della normativa vigente L.150/2000

CI IMPEGNIAMO NEI CONFRONTI DEL CITTADINO A:

-INFORMARE

-ORIENTARE NELLA MAPPA DEI NOSTRI SERVIZI

- ACCOGLIERE SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

IL TEAM

E' COSTITUITO DA UN "BOARD AZIENDALE" PER L'ACCOGLIENZA DEI CITTADINI E LE RELATIVE RELAZIONI CON IL PUBBLICO, AVVALENDOSI DELLE COMPETENZE DELLE SEGUENTI FUNZIONI:

ESPERTO IN COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE
RESPONSABILE URP

ASSISTENTE SOCIALE
COORDINATORE DEL BOARD AZIENDALE

ASSISTENTE SOCIALE
REFERENTE URP

DIRIGENTE AVVOCATO

UN UFFICIO CON PERSONE AL SERVIZIO DI ALTRE PERSONE



LE FUNZIONI

1. INFORMAZIONE COMUNICAZIONE E TUTELA

ACCOGLIERE LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI E FORNIRE TEMPESTIVAMENTE RISPOSTE ADEGUATE TUTELANDO I DIRITTI

2. ACCOGLIENZA

FAVORIRE L'ASCOLTO ATTIVO ATTRAVERSO L'APPROCCIO EMPATICO.
CREARE 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. PARTECIPAZIONE

L'URP E' PRESENTE NELLA "RETE DELLA SOLIDARIETA'" DEI NUMEROSI ENTI DEL TERZO SETTORE CHE OPERANO ALL'INTERNO DELLA NOSTRA AZIENDA