

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



Regione
Lombardia
ASST Valcamonica

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 SOLIDARIETÀ" DEI NUMEROSI ENTI DEL TERZO SETTORE CHE OPERANO ALL'INTERNO DELLA NOSTRA AZIENDA