



## **LINEE DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

- Informazioni sui servizi sanitari e socio - sanitari dell'Azienda nonché sulle modalità di utilizzo delle prestazioni erogate nel rispetto dei diritti dell'utente a ricevere un'informazione corretta ed efficace;
- Coordinamento della rete dei referenti Sito Web deputati all'implementazione e al tempestivo aggiornamento del Portale aziendale;
- Gestione delle osservazioni, reclami e segnalazioni degli utenti, attivazione verifica interna, acquisizione degli elementi conoscitivi forniti dalle articolazioni organizzative interessate, predisposizione risposta dell'utente, attivazione interventi per la rimozione della criticità segnalata;
- Gestione delle richieste di informazione pervenute tramite la mail SCRIVI ALL'URP;
- Raccolta di dati e informazioni attraverso il monitoraggio delle strutture e dei servizi in collaborazione con la partecipazione civica - Audit Civico;
- Acquisizione delle richieste delle Associazioni di Volontariato e Tutela presenti sul territorio da sottoporre alla Direzione Aziendale;
- Attività di accoglienza e informazione;
- Raccolta delle dichiarazioni di volontà espressa dai cittadini ai sensi della legge 91/99 per donazione di organi e tessuti;
- Censimento ISTAT;

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) costituisce specifica linea di attività del Servizio**

**Sede:** Distretto Sanitario n. 1, Sede di Rieti - Via delle Ortensie, 28 – Rieti - 1° piano.

#### **Modalità di Accesso**

L'utente può contattare gli operatori del Servizio telefonicamente, a mezzo mail, e tramite il sito aziendale.

È possibile parlare direttamente con il personale dell'URP nel seguente orario di ricevimento:

**dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00**

**dal Lunedì al Giovedì, anche in orario 14 – 16**

#### **Contatti**

- Telefoni: 0746.278719 – 278707
- Mail - [urp@asl.rieti.it](mailto:urp@asl.rieti.it) – [urp.asl.rieti@pec.it](mailto:urp.asl.rieti@pec.it)
- Sito ASL Rieti [www.asl.rieti.it](http://www.asl.rieti.it) - link “ [Scrivi all'URP](#)”

#### **La gestione dei reclami e delle segnalazioni**

La gestione dei reclami è competenza specifica dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e si realizza nel rispetto della vigente procedura aziendale in materia. L'URP acquisisce le osservazioni e i reclami presentati dai cittadini e li segnala ai Dirigenti competenti delle Strutture interessate per l'acquisizione degli elementi di valutazione necessari alla formulazione di adeguata risposta agli interessati. Alla segnalazione deve essere sempre allegato un documento identificativo dell'esponente ed il modulo di consenso relativo al trattamento dei dati sensibili.

#### **Modalità di presentazione del reclamo**

I reclami debbono essere presentati in forma scritta

- con lettera sottoscritta dal soggetto reclamante,
- con mail del soggetto reclamante,
- con modulo sottoscritto dall'utente e compilato direttamente presso l'URP o presso i Punti di raccolta presenti all'interno delle Strutture aziendali (Servizio Sociale Ospedaliero, Direzioni Distrettuali, Direzione Casa della Salute),
- con lettera inoltrata per il tramite del Tribunale per i Diritti del Malato (TDM),
- con mail indirizzata all'URP Regionale che provvede poi ad inoltrarla all'URP Aziendale.

La Struttura raccoglie, classifica e archivia le segnalazioni e gli esposti in un'apposita banca-dati e predisponde, con cadenza semestrale, una relazione alla Direzione Aziendale sulle segnalazioni e sui reclami pervenuti e sull'esito degli stessi. Specifica relazione annuale viene, inoltre, inviata al Risk Manager che, al 31 dicembre, prevede specifica comparazione dei dati dell'ultimo triennio, per l'analisi dello specifico trend.