

Ascolto dei Referenti delle Associazioni e Gestione delle richieste delle Associazioni di Volontariato e Tutela	UOS Accoglienza, Umanizzazione e Rapporti con i Cittadini	UOS Accoglienza, Umanizzazione e Rapporti con i Cittadini Telefono 0746.278707 0746.278719 e-mail urp@asl.rieti.it		UOS Accoglienza, Umanizzazione e Rapporti con i Cittadini Telefono 0746.278707 0746.278719	Ascolto contestuale alla presentazione dei Referenti; Gestione delle richieste con tempistiche diverse in relazione alle indicazioni della Direzione Aziendale	Non presente		Non presente	Non presente	Non presente	Non presente
--	---	--	--	--	---	--------------	--	--------------	--------------	--------------	--------------

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;
- Raccolta di dati e informazioni attraverso il monitoraggio delle strutture e dei servizi in collaborazione con la partecipazione civica - Audit Civico, anche ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (distribuzione questionario di gradimento);
- Gestione dei rapporti con le Associazioni di Volontariato e Tutela presenti nel territorio ai fini di un adeguamento costante delle prestazioni erogate alle esigenze e ai bisogni della cittadinanza;
- Attività di accoglienza - informazione - raccolta delle dichiarazioni di volontà espressa dai cittadini ai sensi della legge 91/99 per donazione di organi e tessuti;
- Censimento ISTAT;
- Controllo dei costi relativi alla stampa di materiale informativo per la realizzazione di campagne informative ed iniziative pubbliche promosse dalla Direzione Aziendale e realizzate dall'Ufficio Stampa e Comunicazione.

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.

Giorni ed Orari di Attività

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 13:30
- dal lunedì al giovedì, anche dalle ore 13:40 alle ore 16:40.

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
- Fax: 0746.278792
- Mail - urp@asl.rieti.it – urp.asl.rieti@pec.it
- Sito ASL Rieti 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 trimestrale, una relazione al Direttore Generale sulle segnalazioni e sui reclami pervenuti e sull’esito degli stessi. Specifica relazione semestrale viene, inoltre, inviata al Risk Manager che, al 31 dicembre, prevede specifica comparazione dei dati dell’ultimo triennio, per l’analisi dello specifico trend.