



Ufficio Relazioni
con il
Pubblico

**Il tuo intervento
può aiutarci a migliorare
i nostri servizi.**

**Collaborare
per
migliorare**

Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)

La Commissione Mista Conciliativa è formata da cinque componenti, dei quali tre esterni all'Azienda U.L.S.S. e due interni. Il Presidente è nominato dal Difensore Civico regionale

La Commissione Mista Conciliativa:

TUTELA

— il diritto alla salute e alla fruizione delle prestazioni sanitarie, da disservizi che negano o limitano il cittadino utente.

ASSICURA

— al cittadino il diritto a presentare ricorso qualora non sia soddisfatto della decisione assunta dall'Azienda.

RIESAMINA

— in seconda istanza, i casi oggetto di esposto o segnalazione alla luce delle segnalazioni fornite dall'utente.

INFORMA

— gli utenti delle decisioni prese in merito al ricorso o segnalazione, tramite la Direzione Generale dell'Azienda U.L.S.S. 21.

PROPONE

— interventi riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie dell'Azienda U.L.S.S. 21 sulla scorta dei casi pervenuti e valutati in sede di Commissione Mista Conciliativa.

REGIONE VENETO
**AZIENDA
U.L.S.S. 21**

www.aulsslegnago.it
Sede Direzionale: 37045 LEGNAGO
Via C. Gianella, 1
Centralino: 0442 632111

Ufficio Relazioni con il Pubblico



REGIONE VENETO
**AZIENDA
U.L.S.S. 21**



Ufficio Relazioni
con il
Pubblico

Che cos'è

L'URP è lo strumento attraverso il quale l'Azienda ULSS riconosce e valorizza il diritto del cittadino all'informazione, all'ascolto e alla risposta. L'obiettivo a cui lavora è rendere l'Azienda più trasparente, più efficiente e più attenta ai bisogni delle persone che ogni giorno usufruiscono dei suoi Servizi.



Dove si trova

Via Gianella 1, presso (Ospedale)
Sede Direzionale (all'ingresso)

Orari: da lunedì a giovedì
9,00 - 12,30 / 14,00 - 16,00
il venerdì
9,00 - 14,00



Ufficio Relazioni
con il
Pubblico

Cosa fa?

Compito dell'URP è ascoltare e orientare le richieste dei cittadini utenti.

Raccoglie e risponde a segnalazioni di disservizio, reclami e suggerimenti presentati dagli interessati di persona, o telefonicamente.

Rilevare i bisogni e le richieste degli utenti per migliorare la qualità dei Servizi.

Gestire e facilitare i rapporti con il volontariato e gli organismi di tutela dei diritti del cittadino.

Fornire informazioni sulle attività ed i Servizi dell'Azienda.



Ufficio Relazioni
con il
Pubblico

Come esporre osservazioni suggerimenti e reclami?

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l'Azienda sanitaria possono presentare osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni contro gli atti ed i comportamenti con i quali l'Azienda socio-sanitaria nega o limita, la fruibilità delle prestazioni di assistenza, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

(Art.1, comma 1 del regolamento di Pubblica tutela)

Ci si può rivolgere

all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Via Gianella 1 Legnago
(presso la Sede Direzionale dell'ULSS)

con lettera o fax (0442 26372) 

o mediante colloquio o telefonata
 (0442 632692 - 632765).

oppure

e-mail: urp@aulsslegnago.it

internet: www.aulsslegnago.it

Qualora l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere all'URP, entro 15 giorni dalla comunicazione della stessa, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla **Commissione Mista Conciliativa**.