

UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO E QUALITA'

DIRETTORE: Dott. Cesare Milani

Settore URP:

Contatti: urp.av5@sanita.marche.it

Pec: areavasta5.asur@emarche.it

Sede di Ascoli Piceno: P.O.: Donatella Mascetti, tel. 0736/358819-fax: 0736/358752

Sede di S. Benedetto del Tr. P.O.: Dott.ssa Arcangela Lambertelli, tel. e fax 0735/793507

ATTIVITA' GENERALI

Previsto dal D.lgs. n. 29 del 1993 l'URP nasce con lo scopo di favorire l'incontro e lo scambio comunicativo tra l'Ente e l'utente con funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico al fine di assicurare lo svolgimento di quattro macro funzioni : Tutela, Partecipazione, Informazione, Accoglienza

La Legge 150 del 2000 conferma l'obbligo istituzionale dell'URP enfatizzandone la funzione di Comunicazione.

Le principali attività svolte sono:

- Promuovere l'immagine dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. nel rispetto dei termini di legge.
- Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Promuovere la comunicazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, e, trasversalmente, tra l'URP e le unità operative interne
- Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- Promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi e dei percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie
- Assicurare al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti dell'A.V. .
- Garantire la presa in carico delle esigenze dell'utente tramite l'ascolto e la gestione diretta di segnalazioni, proposte, reclami nel rispetto dei termini di legge.
- Formulare proposte dirette al miglioramento degli aspetti logistici ed organizzativi del rapporto con l'utenza, della gestione dei flussi comunicativi interattivi con l'utenza e con le UU.OO interne, semplificandone il linguaggio istituzionale.

Aggiornamento LUGLIO 2017

Prestazioni:

- Ricezione richieste Accesso Atti C.O. 118
- Gestione Rassegna Stampa quotidiana
- Redazione Comunicati Stampa
- Collaborazione Conferenze Stampa
- Organizzazione Eventi
- Applicazione Regolamento di Tutela - Procedimento di Reclamo
- Gestione data base regionale: Monitoraggio Reclami
- Collaborazione alla Customer Satisfaction
- Collaborazione gestione sito aziendale
- Gestione Carta dei Servizi
- Ricezione richieste Accesso Atti
- Attivazione Tessera Sanitaria
- Realizzazione brochure, manifesti etc
- Comitato di Partecipazione
- Gestione sezione News – Intranet AV

MODALITA' DI ACCESSO: diretto e immediato presso i front office, informatico tramite mail.

Luoghi e orari:

- Presso Corpo F – Sede San Benedetto del Tronto,
dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle 13.30
- Presso Palazzina Servizi Ospedale Mazzoni Ascoli Piceno
dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8:30 alle 13:30 e il Martedì e Giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Ufficio Libera Professione:

ATTIVITA' GENERALI:

L'Ufficio cura gli aspetti autorizzatori, normativi e organizzativi della libera professione intramoenia secondo le linee guida del D.G.R.M n.106 del 23/02/2015 e l'applicazione del regolamento aziendale, la determinazione delle tariffe, l'attività di raccordo tra costi e ricavi della libera professione, il monitoraggio dei volumi di attività e la gestione degli aspetti contabili su tariffe e distribuzione dei proventi.

Inoltre, provvede, di concerto con l'URP, alla comunicazione relativa alle attività libero-professionali.

MODALITA' DI ACCESSO, LUOGHI:

L'accesso è diretto, a giorni alterni, presso le sedi degli uffici amministrativi di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto.

Contatti: massimo.lauri@sanita.marche.it,

Ufficio Sperimentazioni Cliniche e Accreditamento:

ATTIVITA' GENERALI:

L'Ufficio cura le procedure amministrative relative alle sperimentazioni cliniche e studi osservazionali ed i rapporti con il Comitato Etico, Medici sperimentatori e Sponsor, predisposizione gli atti amministrativi autorizzatori e quelli conclusivi di contabilizzazione e liquidazione.

Cura, inoltre, le procedure amministrative relative all'autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie dell'Area Vasta 5 secondo il dettato della L.R. 20/2000 e s.m.i.

Modalità di accesso, luoghi ed orari:

Diretto, presso gli uffici amministrativi del presidio di Ascoli Piceno, informatico tramite mail.

Contatti: sonia.izzi@sanita.marche.it, tel. 0736/358169