

## LA POLITICA DI COMUNICAZIONE E ASCOLTO PER IL CITTADINO

Per l'Azienda USL la qualificazione del rapporto tra i Cittadini e le strutture sanitarie attraverso una strategia comunicativa, rappresenta una modalità per rendere effettivo il diritto all'informazione, alla semplificazione delle procedure, alla facilitazione dell'accesso attraverso:

- Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP
- Ufficio Stampa
- Campagne di informazione e comunicazione
- Sito internet aziendale [www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it)
- NUMERO VERDE SANITA' 800 033 033
- Supporto ai Comitati Consultivi Misti degli Utenti (vai a pag. 61)

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### ATTIVITÀ DELL'URP

- orientamento del Cittadino per l'accesso ai Servizi, aiuto nella soluzione dei problemi attraverso una risposta personalizzata nel rispetto e tutela della privacy
- accoglimento di segnalazioni, reclami, suggerimenti ed elogi
- pratiche di indennizzo Legge 210/1992 in materia di vaccinazioni e trasfusioni
- accoglienza manifestazioni di volontà alla donazione di organi
- segreteria Comitati Consultivi Misti degli Utenti (vai a pag. 62)
- servizio di traduzione e mediazione culturale
- registrazioni di nascita presso gli Ospedali del territorio.

come fare una segnalazione (reclamo, suggerimento, elogio):

- direttamente recandosi alle sedi dell'URP
- attraverso telefono, fax o posta elettronica, lettera in carta semplice
- attraverso il sito internet [www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it), alla pagina URP – contattaci. [urp.pc@ausl.pc.it](mailto:urp.pc@ausl.pc.it)

chi fa le segnalazioni:

- utenti direttamente interessati e/o familiari
- associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini
- chiunque possa comunicare disservizi e/o proposte di miglioramento.

Per ogni segnalazione è fornita una risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento; in casi complessi i tempi possono essere dilazionati con comunicazione all'interessato.

### SEDI URP

PIACENZA	<i>Cantone del Cristo - Polichirugico</i>	tel.0523 303123 fax 0523 303122 lunedì / venerdì 8,30 - 13,30 sabato 8,30 -13,00 martedì e giovedì 14,30 - 17,30
VAL TIDONE	<i>via G. Bruno n. 2 Castel San Giovanni</i>	tel. 0523 880545 fax. 0523 880545 giovedì e venerdì 8,30 -12,30
VAL D'ARDA	<i>p.le S. Giovanni n.2 Fiorenzuola</i>	tel.0523 989620 fax 0523 982680 lunedì / venerdì 8,30 -13 sabato 8,30 -12,30
MONTAGNA	<i>via Garibaldi n.3 Bobbio Ospedale</i>	tel.0523 962234 fax 0523 962259 lunedì / sabato 8,30 - 12,30



## UFFICIO STAMPA

Gestisce e coordina i rapporti con la stampa per una corretta informazione sull'attività e sugli sviluppi organizzativi e politici dell'azienda, favorendo una conoscenza delle strutture, dei servizi e delle prestazioni erogate. Partecipa all'azione di qualificazione dell'informazione con la gestione e la cura di pubblicazioni in internet (newsletter, rassegna stampa), all'aggiornamento del sito aziendale e del portale regionale SALUTER, per le informazioni riguardanti l'Azienda USL di Piacenza.

Sede via Taverna n. 49 Piacenza tel.0523-302227 fax.0523-302016

e-mail [s.barbieri@ausl.pc.it](mailto:s.barbieri@ausl.pc.it)



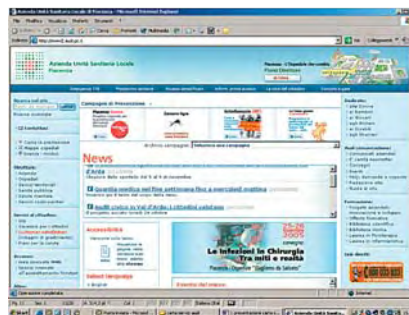
## CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Le campagne di informazione e comunicazione sono uno strumento per sviluppare messaggi informativi e comunicativi mirati a target di popolazione, per la diffusione della cultura della prevenzione e della promozione della salute individuale e collettiva, in grado di favorire comportamenti positivi e non pregiudizievole per la salute. Nella progettazione di ogni campagna si realizzano iniziative che coinvolgono le associazioni, le rappresentanze dei cittadini e altri soggetti pubblici e privati. Sono realizzate in sinergia e secondo gli indirizzi della Regione Emilia Romagna e sono pubblicate sul sito aziendale.



## IL SITO INTERNET [www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it)

Il sito, strumento informativo e comunicativo, realizza l'opportunità di interazione tra cittadini e operatori nelle sezioni interattive "Contattaci" e nella pagina dedicata alla voce del cittadino, gestita dai Comitati Consultivi Misti degli utenti e rappresenta una parte attiva del circuito regionale delle informazioni. L'aggiornamento periodico e continuo facilita la comunicazione interna, la trasparenza e la semplificazione.



## NUMERO VERDE SANITA' 800 033 033

Attraverso il numero verde regionale il Cittadino con una semplice telefonata gratuita ottiene risposte immediate.

Offre la possibilità di essere informati sulle prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari erogati dal Servizio Sanitario regionale in tutte le province dell'Emilia Romagna.

è gratuito sia da telefono fisso che da cellulare

è attivo dalle 8,30 alle 17,30 nei giorni feriali

dalle 8,30 alle 13,30 il sabato.

