

Orari di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00

Per ulteriori informazioni contattare:

URP ISMETT
Via E. Tricomi, 5
90127 Palermo

Telefono: 091 2192675
Fax: 091 2192432
urp@ismett.edu
www.ismett.edu



Regione Siciliana

ISMETT *Istituto di Ricovero
e Cura a Carattere
Scientifico*

UPMC **LIFE
CHANGING
MEDICINE**



Struttura accreditata
Joint Commission International

ISMETT *Istituto di Ricovero
e Cura a Carattere
Scientifico*

URP



Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP è lo strumento attraverso il quale ISMETT ascolta e comunica con gli utenti. L'ufficio è situato al piano terra e vi si accede dalla sala d'attesa principale.

Fra i suoi principali compiti:

- Facilita l'accesso dei cittadini ai servizi erogati.
- Contribuisce a orientare le scelte aziendali, formulando proposte di miglioramento delle relazioni tra i cittadini e l'Istituto con un'attenzione particolare agli aspetti dell'informazione, della logistica e ai percorsi degli utenti.
- Segue l'evolversi della relazione fra gli utenti e l'Istituto attraverso le attività di ascolto, di gestione e di monitoraggio della procedura per i reclami, prevista dal regolamento aziendale.
- Segnala agli uffici competenti disservizi, osservazioni, suggerimenti espressi dagli utenti interni ed esterni.
- Gestisce e facilita i rapporti con le realtà di volontariato.
- Assicura al cittadino lo sviluppo della qualità.
- Garantisce la tutela e la partecipazione dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo verbale o formale, suggerimenti e proposte nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari pubblici.



Segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte

Possono essere presentati da:

- Utenti maggiorenni direttamente interessati.
- Utenti maggiorenni per conto di familiari, conviventi o parenti di diverso grado, purchè in possesso di delega firmata e di copia del documento d'identità dell'interessato e della persona delegata.
- Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini, per delega degli stessi, mediante la propria modulistica.

Per presentare una segnalazione è necessario utilizzare il modulo delle segnalazioni: rilievo-reclamo-suggerimento-elogio che è possibile scaricare dalla pagina URP del sito www.ismett.edu, allegando, se necessario, il modello di delega.

Il modulo e la documentazione allegata devono essere inviati all'URP con una delle seguenti modalità:

- Consegna diretta negli orari di apertura
- Inserimento nelle urne, dislocate in Ospedale
- Inviando un fax (091 2192432)
- Inviando una E-mail: urp@ismettedu
- Via posta: ISMETT via E. Tricomi, 5 90127 - Palermo

Il termine per inviare una segnalazione o un reclamo è di 30 giorni. La risposta formale conclusiva sarà data, di norma, entro 60 giorni. Le osservazioni, presentate oltre i termini, saranno esaminate soltanto se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali dell'utente.