

## Informativa e Tutela

L'Azienda Ospedaliera ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che assolve alle funzioni di informazione e di tutela degli utenti. L'informazione e la tutela sono assicurate dall'apposito Ufficio Informazione e Tutela (UIT), struttura organizzativa dell'URP, dotato del: Numero Verde 800 011851. L'UIT assicura al cittadino-utente l'informazione chiara, puntuale, riservata e per iscritto, se richiesto, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa, sulle procedure necessarie per ottenere le prestazioni. Qualora l'ufficio non sia in grado di fornire immediatamente l'informazione richiesta, si provvede nel minor tempo possibile, comunque non oltre 24 ore, a mezzo telefono o con comunicazione scritta direttamente all'abitazione dell'utente. L'UIT riceve inoltre le proposte, le osservazioni e i reclami dei cittadini e provvede ad informare la Direzione Generale e la Commissione di Vigilanza dei Diritti degli Utenti per i provvedimenti di competenza ed inoltre fornisce le opportune spiegazioni e risposte, anche scritte, ai cittadini. L'UIT si trova presso il nuovo Ospedale al 1° piano del Blocco Direzione Sanitaria in Via Pompei; è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 e nei giorni Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30. Nell'attuale Presidio Ospedaliero in Via Figuli, la funzione Informazione e Tutela viene assolta in collaborazione con il Tribunale dei Diritti del Malato attraverso il Punto di Ascolto che è aperto nei giorni Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e nei giorni Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Il recapito telefonico è 0925 962224.