
Urp - Contatti

Tel. 0418694692 da lun. a ven. 8.30 -
12.30

Form da sito web

<https://www.aulss3.veneto.it/URP>

Ufficio su appuntamento

Ospedale SS. Giovanni e Paolo

Castello 6777, Venezia
0418694692 codice "1"

Ospedale dell'Angelo

via Paccagnella 11, Mestre
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
0418694692 codice "2"

Ospedale di Mirano

via Don G. Sartor 4, Mirano
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
0418694692 codice "3"

Ospedale di Dolo

via XXIX Aprile 2, Dolo
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
0418694692 codice "4"

Ospedale Madonna della Navicella

strada Madonna Marina 500, Chioggia
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
0418694692 codice "5"



**Ufficio
relazioni con
il pubblico**

guida ai servizi

L'Urp accoglie gli utenti per accompagnarli nei percorsi di fruizione dei servizi dell'Azienda Sanitaria, facilitando l'accesso alle informazioni, agli atti e alle procedure.

Principali funzioni:

- fornisce informazioni e chiarimenti sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie e gestisce le segnalazioni degli utenti fornendo loro adeguata risposta secondo le modalità disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela dell'Ulss 3 Serenissima per la presentazione, l'accoglimento e la definizione del reclamo;
- raccoglie ed elabora proposte per il miglioramento dei servizi anche attraverso la rilevazione delle osservazioni dell'utenza e collabora per adeguare i fattori che ne determinano la qualità;
- garantisce l'accesso agli atti;
- guida l'utente all'utilizzo del sito aziendale, al cui aggiornamento l'Urp collabora;
- aggiorna la Carta dei servizi dell'Azienda;
- registra il consenso al Fascicolo Sanitario Elettronico regionale, fornendo informazioni e supporto agli utenti.

Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere presentate con le seguenti modalità:

1. **via web, dal sito internet aziendale** (<https://www.aulss3.veneto.it/URP>) con la compilazione di uno dei moduli disponibili:

- reclamo/suggerimento;
- elogio/apprezzamento;
- richiesta di informazioni.

2. **al telefono** con gli operatori dell'Urp che si fanno carico del problema per la sua risoluzione.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta può richiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, il riesame del caso alla Commissione mista conciliativa, le cui funzioni sono disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela.

La commissione è nominata dal Direttore generale ed è composta da un presidente (designato dal Garante regionale dei diritti della persona), da due membri dipendenti dell'Ulss 3 designati dal direttore generale, da due membri designati dalle associazioni di volontariato e dagli organismi di tutela del diritto alla salute e da un membro della struttura accreditata se il caso riguarda strutture accreditate o provvisoriamente accreditate.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso ai dati e ai documenti è disciplinato dal Regolamento in materia di

diritto di accesso documentale adottato con la delibera n. 705 del 12/04/2018.

L'Azienda garantisce l'attuazione del diritto di accesso quale strumento atto a favorire la partecipazione dei cittadini ed assicurare la pubblicità e la trasparenza della propria attività e il suo svolgimento imparziale.

Ulteriori informazioni possono essere consultate sul sito internet, nella sezione Amministrazione Trasparente, alla pagina dedicata all'Accesso Civico:

<https://trasparenza.aulss3.veneto.it/Accesso-civico>

I dati raccolti dall'Urp sono trattati nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.