

Contatti URP

I Comitati Consultivi Misti hanno il compito di verificare il grado di coinvolgimento dell'Azienda USL e Ospedaliero-Universitaria nel miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino.

In particolare nell'attuazione di metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso collegamenti formali con l'U.R.P.

PARLA CON LE AZIENDE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

U.R.P.

Per inviare segnalazioni, reclami, elogi o suggerimenti, puoi contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Gli uffici URP sono dislocati a Ferrara (Cittadella San Rocco) e sul resto del territorio provinciale.

Vuoi fare una segnalazione? C'è anche il form online:

www.ausl.fe.it/segnalazioni-urp

www.ospfe.it/come-trovarci/contatti-segnalazioni-e-reclami



www.ausl.fe.it/argomenti/dedicato-a-volontariato/comitati-consultivi-misti-c-c-m

www.ospfe.it/amministrazione/organismi-di-governo/comitato-consultivo-misto

URP Cittadella della Salute S. Rocco

Corso Giovecca, 203 - Ferrara

tel. 0532 235605

e-mail: urp@ausl.fe.it

URP Casa della Comunità Terre e Fiumi

Via Roma, 18 - Copparo

tel. 0532 879733

e-mail: urpcopparo@ausl.fe.it

URP Ospedale di Argenta - Via Nazionale, 7 - Argenta

tel. 0532 317611

e-mail: urpargenta@ausl.fe.it

URP Casa della Comunità di Portomaggiore-Ostellato

Via De Amicis, 22 - Portomaggiore

tel. 0532 817429

e-mail: urp.portomaggiore@ausl.fe.it

URP Ospedale del Delta - Via Valle Oppio, 2 - Lagosanto

tel. 0533 723224

e-mail: urpdelta@ausl.fe.it

URP Casa della Comunità di Codigoro

via Riviera Cavallotti, 347 - Codigoro

tel. 0533 729812

e-mail: urpcodigoro@ausl.fe.it

URP Ospedale di Cento - Via Vicini, 2 - Cento

tel. 051 6838429

e-mail: urpcento@ausl.fe.it

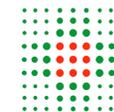
URP Ospedale di Cona - Via Aldo Moro, 8 - Ferrara

Area Accoglienza - Ingresso n. 1

tel. 0532 239990

e-mail: urp@ospfe.it

A cura di:
Comitati Consultivi Misti
Ufficio Stampa e Comunicazione



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara

COMITATI CONSULTIVI MISTI

delle Aziende Sanitarie ferraresi



Il ruolo, le attività,
i componenti

Cosa sono

I **Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato degli utenti** rappresentano la **possibilità di partecipazione organizzata** delle Associazioni di volontariato e tutela dei diritti.

Sono istituiti dalla Regione Emilia-Romagna con Legge Regionale 19/94 e Direttiva 1011/95, restano **in carica tre anni** e sono lo strumento privilegiato dalla parte dei cittadini per **rilevare e migliorare la qualità** reale e percepita dei servizi sanitari e socio-sanitari. Costituzione e funzionamento sono disciplinati dal **Regolamento di Pubblica Tutela**.

L'AUSL di Ferrara ha tre Comitati Consultivi Misti e un Coordinamento, i quali operano all'interno dei tre Distretti:

Centro-Nord: Ferrara, Copparo, Voghiera, Masi Torello, Riva del Po, Tresignana, Jolanda di Savoia

Sud-Est: Codigoro, Comacchio, Lagosanto, Mesola, Goro, Fiscaglia, Argenta, Portomaggiore, Ostellato

Ovest: Cento, Bondeno, Terre del Reno, Poggio Renatico, Vigarano Mainarda

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara ha un Comitato Consultivo Misto.

Le attività

- Si impegnano per la tutela dei diritti sanitari dei cittadini
- Analizzano le segnalazioni
- Partecipano al controllo della qualità, in particolare per migliorare i percorsi d'accesso ai servizi
- Verificano la presenza dei parametri di qualità dal punto di vista dell'utenza
- Esprimono pareri e valutazioni sui segnali di disservizio e sulle azioni di miglioramento
- Promuovono indagini e valutazioni sulla qualità dei servizi dal punto di vista degli utenti
- Collaborano per l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini
- Collaborano all'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e nel mantenimento degli impegni ivi asseriti

Componenti

I Comitati Consultivi hanno una composizione 'mista' con una partecipazione maggioritaria delle Associazioni, insieme alla componente aziendale.

- Rappresentanti di **Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei cittadini**
- **Personale dell'Azienda USL**
- Responsabile/Referente **U.R.P.**
Ufficio Relazioni con Pubblico
- **Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta**
- Rappresentante di **sindacato**
- Rappresentante nominato dagli **enti locali**

Azioni

Per l'adempimento delle proprie funzioni, i CCM possono sviluppare esami, pareri, gruppi di lavoro, confronto con esperti, partecipazione ad attività formative e progetti di educazione alla salute, promozione e realizzazione di incontri con i cittadini

Commissione Mista Conciliativa

Organismo provinciale di secondo livello, a cui il cittadino si può rivolgere tramite l'URP, nel caso si ritenga insoddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda USL alla sua segnalazione