

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico
dell'ASST Brianza,
istituito in attuazione al
Decreto Legislativo n°29/93,
rappresenta un **punto di incontro
con il cittadino.**

Gli operatori dell'URP
sono disponibili a fornire
informazioni per facilitare
l'accesso ai servizi
e alle prestazioni
e ad accogliere **suggerimenti,
encomi e segnalazioni.**

*Aggiornato nel mese
di maggio 2025*

COD 187

URP Ospedali Carate e Seregno:
Via Mosè Bianchi 9 – Carate Brianza
Tel. 0362/984378
e-mail: urp.carate@asst-brianza.it

URP Ospedale Desio:
Via Mazzini 1 – Desio
Tel. 0362/385610
e-mail: urp.desio@asst-brianza.it

URP Ospedale Vimercate:
Via SS. Cosma e Damiano 10 - Vimercate
Tel. 039/6654349
e-mail: urp.vimercate@asst-brianza.it

URP Distretto Carate Brianza:
Via Mascherpa 14 – Carate Brianza
Tel. 0362/984799
e-mail: urp.distrcarate@asst-brianza.it

URP Distretto Seregno:
Via Stefano da Seregno 102 – Seregno
Tel. 0362/984748 – 750
E-mail: urp.distrseregno@asst-brianza.it

URP Distretto Desio:
Via Ugo Foscolo 24/26 – Desio
Tel. 039/2335319 – 20
e-mail: urp.distrdesio@asst-brianza.it

URP Distretto Vimercate:
Via G. Brambilla 11 – Vimercate
Tel. 039/6654870
e-mail: urp.distrvimercate@asst-brianza.it

URP Distretto Monza:
Via Boito 2 – Monza
Tel. 039/6657836
e-mail: urp.distrmonza@asst-brianza.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)



Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**
ASST Brianza

Quali sono le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)?

INFORMAZIONE



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce **informazioni** sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle strutture socio-sanitarie della ASST Brianza.

ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO



L'URP **ascolta** il cittadino, lo **sostiene** e lo **orienta** nell'utilizzo dei percorsi e dei servizi della ASST, fornendo una risposta personalizzata ai bisogni espressi.

Inoltre assicura la **presa in carico** dell'utente che incontra difficoltà nell'uso dei servizi, **indirizzandolo** alla risoluzione del problema.

TUTELA



L'URP raccoglie:

- **ringraziamenti** o **suggerimenti** che il cittadino desidera esprimere nei confronti dei servizi offerti;
- **segnalazioni** su disservizi o inefficienze.

Classifica le segnalazioni ed elabora i dati.

I risultati sono raccolti in report periodici utilizzati all'interno dell'organizzazione.

PARTECIPAZIONE



Attraverso la presentazione all'URP di suggerimenti, ringraziamenti, encomi, segnalazioni, le persone che accedono ai servizi offerti dalla ASST partecipano alla **valutazione della qualità** percepita del servizio e delle prestazioni erogate.

Le segnalazioni, in particolare, rappresentano per la ASST una preziosa opportunità di **monitoraggio** e di **miglioramento della qualità** dei servizi offerti.

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Brianza

COME PRESENTARE UNA SEGNALEZIONE



- Mediante l'invio all'URP di **lettera firmata** redatta in carta semplice.
- Recandosi **di persona** all'URP.
- Consegnando presso gli uffici oppure inviando per posta ordinaria o via mail all'URP il **modulo compilato**, scaricabile dal sito www.asst-brianza.it nella sezione "COMUNICAZIONE E RELAZIONE > UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO".

Se il segnalante è persona diversa dall'interessato, è necessario compilare la **delega**, accompagnata dalle fotocopie dei **documenti di identità** in corso di validità di entrambi. La delega è scaricabile dal sito nella sezione sopra indicata.

In assenza di delega, la segnalazione verrà comunque condivisa con la struttura interessata.

RISCONTRO



La risposta verrà inviata al segnalante entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione. In caso di impossibilità a rispondere entro i termini previsti, il segnalante verrà comunque contattato ed informato sullo stato della pratica.