



**A.S.L. VC**

Azienda Sanitaria Locale  
di Vercelli

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284

[www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it)

Posta certificata: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

08/06/2021

DA META' GIUGNO IL NUOVO SERVIZIO DI SPORTELLO VIRTUALE DUE GIORNI A SETTIMANA

## **L'URP dell'Ospedale diventa virtuale e sempre più social**

Un recente studio della Scuola Sant'Anna dell'Università di Pisa ha valutato molto positivamente la comunicazione dell'Asl di Vercelli in relazione alla chiarezza e all'immediatezza delle informazioni sul Covid e sulle vaccinazioni. **Per assecondare ancora di più il rapporto diretto con l'utenza, l'Asl da metà giugno lancia due nuovi servizi: lo Sportello virtuale e l'URP social 2.0.**

«Assecondando l'esigenza dell'utenza e in una logica di maggiore integrazione con l'attività di comunicazione, l'URP dell'Asl di Vercelli – spiega il Direttore del Settore URP e Comunicazione, Germano Giordano - moltiplicherà i propri canali di dialogo con la cittadinanza e di risposta all'utenza introducendo il servizio di Sportello virtuale e rispondendo ai quesiti anche attraverso la pagina Facebook dell'Asl». **Lo sportello virtuale sarà attivo dal 15 giugno due giorni a settimana: il martedì e il giovedì dalle 9.30 alle 12.30.** Gli utenti potranno dialogare in videochat con un operatore dell'Ufficio relazioni con il pubblico attraverso la piattaforma Microsoft Teams, prenotando (almeno il giorno prima) un appuntamento via mail all'indirizzo [urp@aslvc.piemonte.it](mailto:urp@aslvc.piemonte.it). Chi si sarà prenotato riceverà sulla propria mail personale un link con cui collegarsi e accedere allo sportello virtuale.

Un altro canale molto utilizzato e apprezzato di comunicazione con l'utenza è rappresentato dal dialogo attraverso i canali social dell'Asl di Vercelli. Da tempo la pagina Facebook e il profilo Instagram rappresentano uno strumento di comunicazione molto utilizzato. I post della pagina Facebook hanno fino a 20mila visualizzazioni ciascuno e rappresentano un canale di comunicazione di primo piano nei confronti della cittadinanza. «La messaggistica e le chat social diventeranno quindi uno strumento di comunicazione ufficiale, assecondando il processo di digitalizzazione e di proiezione verso i canali social della Pubblica amministrazione, con la creazione di un URP social 2.0 – aggiunge Giordano – In questo caso si tratta semplicemente della formalizzazione di una prassi in corso da tempo, che si è rivelata preziosa e utile anche nei mesi di lockdown. In questo periodo l'attività dell'URP si è focalizzata in prevalenza a supportare informazione su tamponi, vaccinazioni, ecc. in supporto al SISP».

**L'URP manterrà anche la consueta attività in presenza:** gli orari di apertura al pubblico sia a Vercelli sia a Borgosesia, sono i seguenti: da lunedì a venerdì: 9.30-12.00; giovedì 14-15.30. I contatti telefonici sono 0161/593282 – 593179 per Vercelli e 0163/426410 – 426393 per Borgosesia.

«La comunicazione tra Ospedale e cittadini è un aspetto fondamentale e credo che questa innovazione rappresenti un miglioramento apprezzato – commenta il Direttore Generale, Eva Colombo – La sensibilità di chi comunica con il pubblico, molto spesso, è un aspetto significativo



STRUTTURA: Settore Comunicazione e URP

RESPONSABILE: Dr. Germano Giordano

INDIRIZZO: Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

UFFICIO STAMPA: Dr. Roberto Conti

0161/59.3725

[uffcom@aslvc.piemonte.it](mailto:uffcom@aslvc.piemonte.it)

[roberto.conti@aslvc.piemonte.it](mailto:roberto.conti@aslvc.piemonte.it)



**A.S.L. VC**

*Azienda Sanitaria Locale  
di Vercelli*

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284

[www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it)

Posta certificata: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

---

*P.I. / Cod. Fisc. 01811110020*

per cercare di migliorare il rapporto con l'utenza e la disponibilità ad utilizzare nuovi strumenti di comunicazione rappresenta un approccio innovativo per la sanità pubblica».