

- la partecipazione responsabile degli utenti alle scelte di politica sanitaria e alla definizione dei PPS;
- la partecipazione consapevole degli operatori al governo clinico, in un quadro di collaborazione multiprofessionale;
- la piena conoscenza dei servizi offerti, delle condizioni per usufruirne, delle disposizioni normative che le regolano;
- la conoscenza del funzionamento e dell'attività dell'Azienda in tutte le sue articolazioni, in conformità con i principi posti dalla legge 241\1990 e in un'ottica di responsabilizzazione diffusa;
- la piena comprensione dei trattamenti terapeutici proposti e in atto da parte degli assistiti;
- l'attiva e cosciente adesione ai comportamenti e agli stili di vita necessari a prevenire o a curare le patologie.

Nell'attività di comunicazione e di informazione in tutte le sue forme l'Azienda garantisce, oltre al rispetto puntuale delle norme di legge poste a salvaguardia della riservatezza dei dati personali, in conformità ad apposito atto organizzativo anche una politica attiva di perseguimento di standard aggiuntivi in materia di rispetto della persona malata e dei suoi familiari, in connessione con l'orientamento generale al miglioramento della qualità.

### **1.2. L'accesso e l'accoglienza**

L'Azienda USL di Frosinone si caratterizza per una molteplicità di strutture erogative e per la loro distribuzione sul territorio. In relazione a queste peculiarità, l'Azienda si impegna ad assumere ogni iniziativa utile ad agevolare il ricorso ai propri servizi e promuovendo in particolare:

- il sostegno a sistemi telematici per lo sviluppo dell'informazione e dell'accesso (già avviato con l'informatizzazione del CUP) nonché dell'accoglienza;