

- lo sviluppo di *e-service* per lo scambio di documenti per diminuire i tempi del cittadino in attesa per motivi burocratici;
- lo sviluppo di punti di informazione decentrati in grado di "vedere" tramite Internet il complesso delle prestazioni e servizi disponibili nell'ambito del territorio;
- il sostegno alle iniziative pubbliche e private tendenti ad incidere sulla rete dei trasporti.

In tale contesto l'Azienda si programma ed agisce in una logica di integrazione con le Aziende Sanitarie limitrofe.

La politica dell'accesso dell'Azienda si configura in termini di accoglienza (ovvero sviluppando le modalità attraverso cui il paziente viene ricevuto informato e preso in carico) e dell'umanizzazione (cioè gli atteggiamenti e le azioni di rispetto dei diversi individui anche in relazione all'appartenenza etnica religiosa sociale anagrafica etc.).

## **2. Gli strumenti di partecipazione e controllo**

Si individuano quali specifici strumenti di partecipazione e di controllo da parte dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati:

- la carta dei servizi;
- la conferenza dei servizi;
- i protocolli d'intesa e gli accordi;
- l'Ufficio di Pubblica Tutela;
- la partecipazione alle scelte strategiche.

### **2.1. Carta dei Servizi**

L'Azienda USL Frosinone ha adottato la Carta dei Servizi in data 30 aprile 1997. Essa viene annualmente aggiornata per prendere atto delle variazioni organizzative che in maniera dinamica l'azienda adotta e per adeguare continuamente le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti.