

processo di promozione della partecipazione pubblica per la garanzia della qualità dei servizi.

## **1. Diritti degli utenti**

L'azione dell'Azienda si uniforma in tutti i suoi ambiti, e particolarmente in sintonia con i principi che regolano il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo delle politiche di accoglienze e di agevolazione dell'accesso, al rispetto dei seguenti diritti degli utenti:

- diritto al rispetto della dignità
- diritto alla riservatezza
- diritto alla individuazione dell'interlocutore
- diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con gentilezza e competenza
- diritto a ricevere risposte entro tempi definiti
- diritto all'informazione tempestiva, corretta, chiara, semplice comprensibile ed adeguata
- diritto a conoscere le modalità di esecuzione della prestazione sanitaria
- diritto al reclamo
- diritto alla trasparenza.

### **1.1. La comunicazione e la riservatezza**

L'Azienda USL di Frosinone assume le attività di informazione e di comunicazione come strumento imprescindibile attraverso cui realizzare la propria missione. Esse si configurano come essenziali mezzi per garantire:

- la piena sinergia con i servizi e le risorse del contesto sociale in cui opera;