

## **UOC Ufficio Relazioni con il Pubblico, Accoglienza, Tutela e Partecipazione**

La UOC Ufficio Relazioni con il Pubblico, Accoglienza, Tutela e Partecipazione favorisce la corretta e trasparente informazione sull'offerta sanitaria ai cittadini, anche attraverso la Carta dei Servizi. Cura gli eventuali procedimenti legati ai reclami, in un'ottica di supporto al miglioramento della qualità. Cura i rapporti con le Associazioni di Tutela dei Cittadini; cura il piano della comunicazione pubblica. E' in staff alla Direzione Strategica.

La U.O.C. URP, Accoglienza, Tutela e Partecipazione:

- elabora e gestisce il Piano Aziendale di Comunicazione Pubblica ed Istituzionale interna ed esterna con le modalità e le funzioni previste dalla Legge n. 150/2000;
- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso ai servizi, tutela e di partecipazione di cui alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni, della Legge n. 33 del 14 marzo 2013 e della Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- promuove e favorisce i processi di Umanizzazione delle cure a partire dall'Accoglienza sino alla conclusione dell'iter terapeutico, favorendo i processi di integrazione delle diversità culturali e religiose, partecipando a tutti i progetti corrispondenti sia regionali che nazionali;
- verifica la qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi erogati individuando, per tali finalità, idonei ed adeguati strumenti e proponendo adeguate soluzioni rispetto alle criticità rilevate;
- verifica, misura e propone tutte le soluzioni organizzative degli standard del comfort ospedaliero secondo il Regolamento approvato con l'Intesa Stato-Regioni del 5 agosto 2014 n. 98;
- elabora, cura ed aggiorna la Carta dei Servizi;
- gestisce il Sito Web aziendale in collaborazione con la UOC Patrimonio Tecnico Immobiliare e Sistema Informatico attraverso l'Ufficio Internet Aziendale;
- cura, aggiorna e promuove le procedure di tutela previste dal Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela e la Commissione Mista Conciliativa (DPCM del 19 maggio 1995);
- accoglie e gestisce i reclami ed i relativi procedimenti amministrativi organizzando apposita banca dati e relazionando periodicamente sugli stessi al Direttore Generale proponendo soluzioni alle disfunzioni segnalate o lamentate dai cittadini;
- cura e gestisce i rapporti con le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Consumatori favorendo l'implementazione di una specifica rete, coordina il Tavolo Aziendale Misto per la Partecipazione e la Consulta delle Associazioni, elabora e gestisce l'Audit Civico partecipando ai corrispettivi progetti di Audit regionali e nazionali;
- promuove e cura la Rendicontazione Sociale del Bilancio aziendale;
- collabora in forma organica, anche con proprio personale, alle attività di altre Unità Operative aziendali, come lo Screening e coordina i Punti Unici di Accesso Aziendali;
- collabora alle attività di Cooperazione Internazionale della UOS Infezioni Emergenti, delle Migrazioni, dei Viaggi e Cooperazione Internazionale.

## UOC Ufficio Relazioni con il Pubblico, Accoglienza, Tutela e Partecipazione

**Direttore:** Dott. Francesco Giorgi

### Sede Centrale Frosinone

- **Indirizzo:** Via Armando Fabi, Palazzina Direzione Generale, Piano -1 – 03100 Frosinone
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.8822054 – 2056 – 2057 – 2129 – 2258
- **Email:** [urp@aslfrosinone.it](mailto:urp@aslfrosinone.it)
- **Giorni e orari:**  
lunedì 8.30 – 13.00 ; 15.00 – 16.00;  
martedì 8.30 – 13.00 ; 15.00 – 16.00;  
mercoledì 8.30 – 13.00 ; 15.00 – 16.00;  
giovedì 8.30 – 13.00 ; 15.00 – 16.00;  
venerdì 8.30 – 13.00 ; 15.00 – 16.00

### Sede Casa della Salute di Ceccano

- **Indirizzo:** Borgo Santa Lucia, 52 – 03023 Ceccano (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.6262898
- **Email:** [urpceccano@aslfrosinone.it](mailto:urpceccano@aslfrosinone.it)
- **Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.00 e 14:00 – 15:00

### Sede Sora

- **Indirizzo:** Presidio Ospedaliero di Sora – 03039 Sora (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0776.8294149
- **Email:** [urpsora@aslfrosinone.it](mailto:urpsora@aslfrosinone.it)
- **Giorni e orari:** dal lunedì al sabato 8.30 – 13.30

### Sede Distretto Sora

- **Indirizzo:** Via Principe di Piemonte – 03039 Sora (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963

- **Telefono:** 0776.821878
- **Email:** urpsora@aslfrosinone.it
- **Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30; martedì e giovedì 14.00 – 17.00

#### **Sede Cassino**

- **Indirizzo:** Presidio Ospedaliero di Cassino – 03043 Cassino (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0776.3929398 – 0776.3929265
- **Email:** urpcassino@aslfrosinone.it
- **Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30; lunedì e mercoledì 15.00 – 17.00

#### **Sede Distretto Cassino**

- **Indirizzo:** Via G. De Bosis – 03043 Cassino (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0776.303558
- **Email:** urpcassino@aslfrosinone.it
- **Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30; lunedì e mercoledì 15.00 – 17.00

#### **Sede Alatri**

- **Indirizzo:** Presidio Ospedaliero di Alatri – 03011 Alatri (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.4385199
- **Email:** urpalatri@aslfrosinone.it
- **Giorni e orari:** dal lunedì al sabato 8.00 – 14.00

#### **Sede Anagni**

- **Indirizzo:** Via Onorato Capo, 4 – 03012 Anagni (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.7325252 - 5272
- **Email:** urpanagni@aslfrosinone.it

**Giorni e orari:**

lunedì 8.30 – 13.30

martedì 8.30 – 17.00

mercoledì 8.30 – 11.30

giovedì 8.30 – 17.00

venerdì 8.30 – 11.30

**Sede Casa della Salute di Pontecorvo**

- **Indirizzo:** Via San Giovanni Battista, 5 – 03037 Pontecorvo (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0776.7692917
- **Email:** [urppontecorvo@aslfrosinone.it](mailto:urppontecorvo@aslfrosinone.it)
- **Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30; lunedì e mercoledì 15.00 - 16.30

**Sede Casa della Salute di Ferentino**

- **Indirizzo:** Via dell’Ospizio, 1 – 03013 Ferentino (FR) – Primo Piano
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.8821 (farsi passare 3237)
- **Email:** [urpferentino@aslfrosinone.it](mailto:urpferentino@aslfrosinone.it)

**Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00; martedì e giovedì 15.00 - 17.00

**Sede Casa della Salute di Ceprano**

- **Indirizzo:** Via Regina Margherita, 5 – 03024 Ceprano (FR) – Piano Terra
- **Numero Verde:** 800716963
- **Telefono:** 0775.8821 (farsi passare 3142)
- **Email:** [urpceprano@aslfrosinone.it](mailto:urpceprano@aslfrosinone.it)

**Giorni e orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30; lunedì e mercoledì 15.00 - 16.30

# UOC Ufficio Relazioni con il Pubblico, Accoglienza e Partecipazione - Personale

## Sede Centrale Frosinone

- *Iacovella Rocco*: Collaboratore Amministrativo
- *Loffredi Gabriella*: Collaboratore Tecnico Programmatore
- *Pizzutelli Paola*: Assistente Sociale Collaboratore
- *Scaccia Eleonora*: Infermiere

## Sede Ceccano

- *Iannace Maria Grazia*: Infermiere

## Sede Ferentino

- *Bottini Annarita*: Assistente Sociale Collaboratore
- *Cantagallo Annarita*: Infermiere
- *Grandi Maria Grazia*: Infermiere

## Sede Ceprano – Casa della Salute

- *D'Amico Pasquale*: Ausiliario
- *Incitti Giacinta*: Infermiere

## Sede Sora – Ospedale e Distretto

- *Sperduti Silvia – Ospedale*: Infermiere
- *Sarda Fabiola*: Infermiere
- *Recchia Gabriella Michelina*: Infermiere
- *Tersigni Maria Grazia*: Infermiere

## Sede Cassino – Ospedale e Distretto

- *Torrice Paola – Ospedale*: Operatore Socio Sanitario

## Sede Pontecorvo – Casa della Salute

- *Reali Marisa*: Coadiutore Amministrativo

## Sede Alatri

- *Caporilli Gianfranco*: Coadiutore Amministrativo

## Sede Anagni

- *Desiderati Emanuela – Ospedale*: Operatore Tecnico
- *D'Angeli Piero*