

 <b>Germans Trias i Pujol</b> Hospital	<b>Unitat d'atenció a la ciutadania</b>	<b>CODI</b>	<b>DATA</b>	<b>REV</b>	<b>REALITZAT</b>	<b>APROVAT</b>
	<b>Política d'atenció a la ciutadania</b>	<b>UAC-PL-001</b>	2/5/2018 (e) 06/05/2021 ®	03	Grup treball ISO	Irene Jimenez
	Modificació:					Pàgina: 1 de 1

## Política d'atenció a la ciutadania

L'hospital Germans Trias, en el marc de la seva missió, visió i valors, i en les línies de treball establertes en el seu Pla estratègic, desenvolupa una Política d'Atenció a la Ciutadania basada en els següents principis:

- ❖ **les persones** com a **centre** de tota l'activitat hospitalària i com a **referent** per a definir la qualitat
- ❖ **humanització** de l'atenció sanitària que prestem als ciutadans
- ❖ **proximitat** a la realitat dels ciutadans
- ❖ **atenció personalitzada** per donar resposta a les necessitats dels ciutadans
- ❖ **transparència** en totes les accions i en les respostes donades
- ❖ **confidencialitat** sobre la informació disponible dels pacients i el seu entorn
- ❖ **accessibilitat**, establint una estructura propera, físicament i funcionalment, als ciutadans
- ❖ **proactivitat** en el desenvolupament d'accions que facin de l'hospital un referent en les pautes d'atenció als ciutadans
- ❖ facilitar als ciutadans l'exercici dels seus **drets i deures** en relació amb l'atenció sanitària
- ❖ integració de l'**opinió de la ciutadania** en la generació d'idees, la millora contínua, la innovació i la creació de nous serveis, promovent la **participació ciutadana**

Per tal d'aconseguir-ho, l'hospital disposa d'una Unitat d'Atenció a la Ciutadania especialitzada i competent, que reporta a la Direcció de Centre i compta amb el suport de tota l'organització, amb uns processos definits:

- ❖ **l'atenció directa i personalitzada** als ciutadans, atenent a aquelles persones que s'adrecen a la unitat per pròpia iniciativa, sigui presencialment o per un altre via.
- ❖ la **gestió de les reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments** dels ciutadans en relació amb l'atenció prestada a l'hospital i als centres d'atenció especialitzada (CAEs), a través de procediments estandarditzats, amb implicació dels professionals, comandaments i la direcció, donant sempre una resposta ràpida i veraç
- ❖ **escoltar la veu de la ciutadania**, en concret dels pacients que han estat atesos a l'hospital, a través d'enquestes de satisfacció realitzades internament i de les que proporciona el PLAENSA. També, amb la difusió a l'organització dels resultats de les enquestes
- ❖ **l'anàlisi de la informació** derivada de la gestió de les demandes dels ciutadans i de les enquestes de satisfacció dels pacients, per tal de proposar **accions de millora** que són treballades al Comitè de Direcció i amb els comandaments i professionals assistencials.

La Unitat d'Atenció a la Ciutadania és una de les vies d'entrada d'informació més rellevants en el disseny del Pla de Qualitat de l'hospital.

L'actuació de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania s'emmarca en el **codi ètic de l'hospital** i les **normes ètiques** dels seus professionals, amb respecte als **drets i deures** dels pacients i en el compliment de la **normativa vigent**.