

Política d'Atenció a la Ciutadania

La Unitat d'Atenció a la Ciutadania és la veu de la persona usuària a l'Hospital; gestiona les seves reclamacions, agraïments i suggeriments, i recull les seves opinions. Dona suport a la persona usuària quan ho necessita, ja sigui de forma presencial com telefònica.

La ciutadania vol una atenció sanitària satisfactòria i, alhora, eficient, que doni resposta a les seves necessitats i demandes. El servei en si mateix ja no és suficient, allò que compta és la forma com s'ofereix i com es dóna als usuaris i usuàries. No només cal una bona assistència, la persona usuària demana, també, una bona atenció.

L'atenció a la ciutadania és gairebé tot allò que envolta o acompanya l'activitat assistencial, i també elements concrets de la mateixa activitat assistencial.

Entenem per atenció a la ciutadania tot allò que afegeix valor a l'assistència, al servei i a l'organització, i que comporta la satisfacció de les persones usuàries.

Les línies estratègiques bàsiques en l'atenció a la ciutadania són:

- **L'Accessibilitat**

L'accessibilitat, la determina, bàsicament, la inversió de temps per part de la persona usuària que li és necessària per obtenir un servei. Ha de tenir en compte el lloc, el temps i la utilitat. L'accessibilitat ha de ser un valor en la nostra organització.

En parlar d'accessibilitat ens referim a:



**Germanes
Hospitalàries**
HOSPITAL SANT RAFAEL

- Accés als serveis
- Accés físic
- Accés telefònic
- Accés a l'assistència
- Accés als i les professionals
- Temps d'espera
- Continuitat assistencial
- Confort del centre

- **La Informació**

La informació entesa com un dret de la ciutadania/persones usuàries dels serveis sanitaris. La informació ha de fer referència a tots aquells aspectes que li permetin prendre les decisions més adequades en cada moment fent exercici de la seva autonomia.

En parlar d'informació ens referim a:

- Informació oral i escrita, assistencial i administrativa
- Informació telefònica
- Imatge corporativa
- Canals de comunicació
- Informació sobre Carta de Drets i Deures
- Catàleg de Prestacions i Cartera de Serveis
- Consentiment Informat

- **L'Opinió de la Persona usuària**

La qualitat en el nostre àmbit sanitari implica no només la qualitat tècnica, sinó també la satisfacció de la persona usuària.



En parlar d'opinió ens referim a:

- Expectatives, percepció i grau de satisfacció sobre el conjunt dels serveis.
- Per conèixer l'opinió dels usuaris i usuàries s'utilitzaran els següents mètodes o tècniques:
 - Mètodes qualitatiu: reclamacions i suggeriments i entrevistes.
 - Mètodes quantitatiu: enquestes i opinions.

La Unitat d'Atenció a l'Usuari és el servei que, estant integrat dins l'organització de l'hospital, recull, analitza i dona resposta als problemes que a diari es poden presentar en la relació persona usuària-hospital.

La seva finalitat és la de col·laborar en la millora de la qualitat assistencial, mitjançant el coneixement de la opinió de les persones usuàries i la integració d'aquesta opinió en els objectius i organització de l'hospital.

Quan a la qualitat assistencial, els factors que incideixen en què l'atenció prestada sigui de qualitat són els següents:

- a. La qualitat dels serveis tècnics.
- b. El tracte personal.
- c. La qualitat de la informació.
- d. La comoditat de l'entorn físic.
- e. Els tràmits burocràtics.
- f. Les llistes d'espera.
- g. El temps previ d'espera a una actuació.



Germanes
Hospitalàries
HOSPITAL SANT RAFAEL

L'Hospital Sant Rafael, com a entitat proveïdora del CatSalut, és responsable del procediment de gestió de les reclamacions i dels suggeriments que li adrecin les persones usuàries. Haurà de presentar al CatSalut una memòria anual de les actuacions de millora implantades, a partir de la informació generada per les reclamacions rebudes, així com utilitzar l'aplicació de gestió de reclamacions (GRE) del CatSalut.

Darrera actualització: Novembre 2023