



CONSORCI
HOSPITALARI
DE VIC

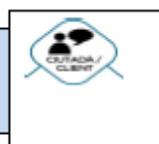


Fundació Hospital
de la Santa Creu de Vic



SERVEIS AUXILIARS
A LA SANITAT (AIE)

POLÍTICA CIUTADÀ/CLIENT



Orientació vers la missió, visió i valors del CHV, la FHSC i SAS

Com a organitzacions orientades al ciutadà i als usuaris/pacients i famílies, el CHV, la FHSC i SAS estableixen la seva política ciutadà/client adreçada als grups d'interès de pacients/cuidadors i reguladors/finançadors d'acord amb el propòsit, visió i valors. Les línies bàsiques d'aquesta política estan orientades a servir aquests grups d'acord amb les direccions del Pla de Salut, amb criteris d'accessibilitat universal, equitat i eficiència i responsabilitat social, per tal de garantir una experiència satisfactòria en la interrelació amb el CHV, la FHSC i SAS i millorar-ne la salut i la qualitat de vida.

Objectius

La política ciutadà/client té com a objectiu millorar el continuum assistencial, generar confiança, seguretat i acolliment a la ciutadania, als cuidadors i als clients que contracten serveis. També té com a objectiu adaptar i diversificar l'oferta de serveis en funció de les seves expectatives, sense cap mena de discriminació ni desigualtat, tan de l'àmbit públic com privat.

Àmbit

La política de clients afecta totes les persones que desenvolupen les seves activitats i funcions al CHV, la FHSC i SAS.

Proposta de valor

Actuar com a interlocutor amb el finançador per al desenvolupament de les polítiques sanitàries i d'atenció a la dependència i proporcionar una oferta de serveis accessibles, equitatius i eficients que afavoreixin el continuum assistencial i l'experiència dels pacients, i en millorin la salut i la qualitat de vida.

Marc legal

Compliment de la legislació vigent en matèria de drets de pacients, la LOPD i el contracte com a instrument essencial regulador de la relació entre el finançador i cadascuna de les entitats.

Definició de la política

Generació de confiança i seguretat

- ☒ Consolidar l'atenció centrada en la persona i la gestió de qualitat total, a més d'orientar el CHV, la FHSC i SAS cap a la ciutadania amb la finalitat d'establir una organització en funció de les seves necessitats, millorar-ne la salut i la qualitat de vida o fer l'acompanyament al final de vida.
Les línies de treball es dirigeixen a garantir la seguretat, la prevenció de la malaltia, la promoció de la salut i a assegurar el continuum assistencial.
- ☒ Garantir a la ciutadania els serveis i prestacions a què té dret d'acord amb el marc establert pel Servei Català de la Salut i el Departament de Drets Socials,



amb una atenció respectuosa i individualitzada. En el seu cas, també segons els acords establerts tant amb altres entitats (mútues, companyies asseguradores) com en persones físiques.

- ☑ Assegurar el benestar de la ciutadania en el procés d'atenció d'acord amb els drets i deures, en el marc de bones pràctiques assistencials, perquè es garanteixi la qualitat de l'atenció i el compliment dels compromisos establerts.
- ☑ Protegir la intimitat de les persones i la confidencialitat de les dades d'acord amb el que estableix la llei orgànica de protecció de dades (LOPD).
- ☑ Afavorir l'apoderament dels pacients/cuidadors: recollir-ne l'opinió, els suggeriments i les reclamacions; aplicar-hi les eines més adients (incorporar l'experiència de pacients i els seus cuidadors, grups d'opinió, entrevistes, formularis escrits...), donar-los sempre una resposta i incorporar aquests suggeriments com a eina de millora de l'organització.
- ☑ Promoure la comunicació i la transparència de la informació mitjançant els canals de comunicació establerts i garantint contactes periòdics per analitzar el servei que oferim, els acords establerts i les noves necessitats.

Accessibilitat i capacitat de resposta

- ☑ Garantir l'accés dels pacients i cuidadors als diferents serveis d'acord amb els recursos existents i les prestacions establertes.
- ☑ Facilitar la comunicació i la interrelació entre professionals, i la localització dels serveis per millorar el flux de la ciutadania i el continuum assistencial amb l'objectiu de proporcionar un servei ràpid i evitar al màxim el desplaçament de les persones per tràmits administratius.
- ☑ Establir acords/circuits i col·laborar amb altres institucions assistencials docents i de recerca, per garantir el compliment de la funció assistencial establerta a la missió amb excel·lència.
- ☑ Respondre de manera ràpida, eficient i transparent als clients que contracten els serveis.

Garantia de professionalitat i acolliment

- ☑ Promoure les actituds positives orientades a transmetre una bona imatge institucional d'acord amb la missió del Consorci Hospitalari de Vic i aconseguir una assistència humana, tècnica i professional competent.
- ☑ Mantenir una comunicació receptiva i informar en un llenguatge clar i entenedor.
- ☑ Assegurar la participació en la presa de decisions.

Garantia d'equitat

- ☑ Entenem com a equitat el fet que es pugui justificar que un tracte diferenciado millora la situació de tothom i no és perjudicial per a ningú.

Manteniment i millora de la tangibilitat

- ☑ Conservar les instal·lacions i els equips en bon estat i millorar-los. Vetllar per la imatge dels materials i de les persones.
- ☑ Garantir una retolació que faciliti el desplaçament de les persones i la localització dels serveis.
- ☑ Adaptar les instal·lacions i la informació del web per tal de donar resposta a les necessitats de les persones amb discapacitat.