



POLÍTICA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

La UAC és la responsable de posar a disposició dels ciutadans una línia de comunicació permanent amb els centres i/o entitats assistencials, amb l'objectiu principal d'orientar i facilitar al ciutadà l'accés als seus drets i deures en relació a la salut.

Així mateix, estudia i analitza la satisfacció dels ciutadans entesa com a qualitat en la percepció del servei prestat.

LA UAC agrupa les opinions i suggeriments dels ciutadans envers l'atenció prestada, amb l'objectiu de millorar la qualitat de la satisfacció del servei.

Els principis que regeixen les actuacions d'aquesta unitat són **l'equitat, l'eficàcia i la qualitat.**

Missió

La missió de la UAC radica en la col·laboració de la millora de la qualitat global, mitjançant el coneixement que extreu de l'opinió del pacient, la integració d'aquesta als objectius i organització de la FSE i l'estudi d'aspectes de qualitat interna dels serveis dins l'àmbit d'atenció directa a l'usuari (tracte, respecte en la relació personal, informació, confort...), excloent els aspectes clínics tècnics.

La política d'Atenció a la Ciutadania és desenvolupa en les següents línies d'actuació:

- La promoció i el respecte de la Carta de drets i deures.
- La personalització de l'atenció al ciutadà.
- La garantia d'establir criteris d'equitat individual i col·lectiva.
- La millora de la qualitat dels serveis.
- La integració de la opinió i satisfacció dels usuaris dels serveis sanitaris

La UAC ha d'orientar-se cap als **clients externs** i les organitzacions i associacions que els representen o agrupen, però també ha de donar suport al **client intern** per tal que aquest pugui desenvolupar el millor possible les seves funcions en benefici dels ciutadans als que atén.

Valors

La UAC ha de vetllar per promoure la millora de la qualitat assistencial, per això subscriu i defensa els seus principals valors, que són els següents:

- **Empatia.** Posar-se en el lloc de l'altre i demostrar la importància que té. Estar en sintonia amb l'altra persona i saber compartir els seus sentiments i preocupacions.
- **Respecte.** És un valor ètic o moral que reconeix que la persona té vàlua. Va més enllà de la tolerància perquè implica un sentiment positiu cap a l'altre. Consisteix en saber valorar els interessos i necessitats dels demés, reconeixent a l'individu com a entitat única i que necessita ser comprès per l'altre. Es valorar la seva dignitat, autonomia, conviccions religioses, ideològiques i culturals, i tot el que doni identitat a la persona, actuant sense perjudicis.
- **Proximitat.** Tractar a la persona amb calidesa i cortesia, procurant comprendre les seves emocions i mantenint la serenitat en moments difícils. Crear un clima de confiança on la persona se senti còmode per expressar els seus sentiments, dubtes i preocupacions.
- **Lleialtat.** Donar a la persona informació clara del problema que l'afecta, d'acord amb la seva situació personal, i mantenint sempre la legalitat, la veritat i la realitat dels fets, d'acord amb els valors de la FSE.
- **Prudència.** És la virtut d'actuar de forma justa, adequada i amb molta cura. Comunicar-se amb els persones per mitja del llenguatge clar, adequat i cautelós, evitant actuar sense la informació adequada, donar falses expectatives i fer gestions i desplaçaments innecessaris.
- **Treball en equip.** Compartir habilitats i coneixements, així com valors i actituds, amb altres professionals, especialment en situacions crítiques, que permetin valorar els diferents punts de vista a l'hora de prendre decisions, generant una millor acceptació i més satisfacció de les solucions que s'ofereixen a l'usuari.



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Segons el Pla de Participació Ciutadana en Salut (PCS), “ és el mecanisme per incorporar de manera transparent i ordenada les persones i la societat civil en la presa de decisions públiques, partint de la base de la participació individual dels ciutadans en la pròpia salut i la relació directa amb els professionals que els atenen i els serveis que es generen”

L'objectiu principal de la nostra entitat es incorporar la participació ciutadana (individual i col·lectiva) en l'àmbit dels nostres centres de salut i a nivell estratègic de la nostra entitat.

La nostra voluntat és compartir i debatre arguments amb diversitat de perspectives i interessos de la ciutadania, i que ens ajudin amb la transformació i presa de decisions relacionades amb el nostre àmbit de salut.

Mecanismes bàsics de Participació Ciutadana

Relació professional-pacient. És el nivell nuclear de la PCS i fa referència a la dinàmica de comunicació, col·laboració i corresponsabilitat en la relació entre els professionals assistencials i els pacients, famílies i el seu entorn.

Mecanismes d'opinió i d'escolta activa Són els instruments que per tal de captar de forma proactiva o reactiva les opinions, les preferències i les aportacions de la ciutadania en relació amb les diferents polítiques de salut, serveis assistencials i pràctiques clíniques.

Disposem de participació ciutadana mitjançant:

- *Enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris (PLENSA)*
- *Enquestes pròpies del centre, actualment hi ha un projecte en curs per implementar les enquestes en línia.*
- *Recollida de queixes, reclamacions i suggeriments*

Processos de consulta i deliberació Són dinàmiques temporals de participació, amb data d'inici i de final, que donen resposta a temàtiques concretes i que integren actors diversos. Tenen una metodologia concreta i uns objectius explícits, transparents i acceptats pel conjunt dels participants.

Actualment estem treballant els següents projectes amb participació ciutadana:

- *P. Procés quirúrgic*
- *P. Experiència pacient*
- *P. Lean del servei d'Urgències*
- *P. APP*

Espais estables de participació Són dinàmiques temporals de participació, amb data d'inici i de final, que donen resposta a temàtiques concretes i que integren actors diversos. Tenen una metodologia concreta i uns objectius explícits, transparents i acceptats pel conjunt dels participants.

Fórmules de col·laboració i voluntariat. Són instruments que tenen com a objectiu implicar la ciutadania en el desplegament i la millora dels serveis, amb la lògica de la gestió col·laborativa. També incorporen instruments que serveixen per fomentar, facilitar i canalitzar la participació de les persones voluntàries en temes de salut. Tots aquests instruments es desenvolupen normalment a través d'entitats o associacions de tipologia diversa.