



POLITICA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ DEL CIS COTXERES

INTRODUCCIÓ

La política d'atenció al ciutadà recull els principis i compromisos que pren tant la institució com els treballadors del CIS Cotxeres respecte de tot allò que l'usuari del centre i els seus familiars poden esperar del servei que s'hi ofereix. Moltes de les polítiques recollides estan incloses en la "Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària" del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, que el CIS Cotxeres subscriu íntegrament i es compromet a respectar i promoure.

Aquest document s'adreça fonamentalment a l'usuari i al seu familiar, però alhora constitueix un veritable codi de conducta que ha de guiar qualsevol treballador que tingui contacte amb ells en el decurs de la prestació que realitzi.

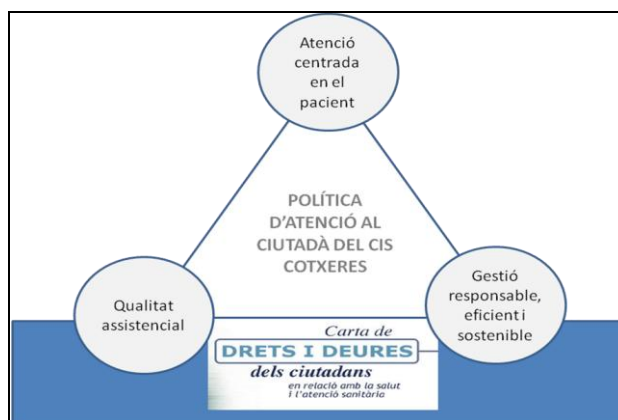
PRINCIPIS INSPIRADORS

Sobre la base de la defensa dels **drets i deures dels ciutadans** en relació a la salut i a l'atenció sanitària¹, CIS Cotxeres basa els seus compromisos sota els següents principis,

- ✓ Promoció d'una **atenció centrada en el ciutadà**
 - Respecte del dret d'Informació i accés a la documentació clínica
 - Respecte a l'autonomia del pacient
 - En la presa informada de decisions sobre la seva salut
 - En la participació en activitats de recerca i experimentació científica
 - Defensa de la dignitat de la persona
 - Respecte a la igualtat i no-discriminació de les persones
 - Respecte a la intimitat i confidencialitat
 - Excel·lència en el tracte i tractament
 - Vetllar pel confort i higiene dels usuaris del centre
 - Promoció de la participació del ciutadà sobre l'organització i prestació dels serveis que rep
- ✓ Promoció de la **qualitat assistencial** en la prestació de serveis i, en especial, de l'accessibilitat, efectivitat i seguretat de les intervencions, així com de la millor satisfacció dels usuaris i familiars.
- ✓ Promoció i defensa d'una **gestió responsable, eficient i un desenvolupament sostenible**

1

http://www20.gencat.cat/docs/canalsalut/Home%20Canal%20Salut/Ciutadania/Drets_i_deures/Normativa/enllasos/carta_drets_deures.pdf



COMPROMISSOS DE CIS COTXERES EN L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Respecte de la promoció dels drets i deures dels ciutadans

- Garantir els drets dels ciutadans i promoure la defensa dels seus deures en relació a la salut i l'atenció sanitària

Respecte del dret a la informació i accés a la documentació clínica

- Vetllar per la integritat, seguretat i disponibilitat de la informació als usuaris
- Informar al ciutadà amb veracitat en temps (puntualment) i forma (d'acord amb el procediment que marca la normativa)
- Assignar un metge de referència a cada pacient, que tindrà cura de mantenir-lo informat a ell i les persones que ell autoritzi sobre el seu procés de salut.

Respecte de la intimitat i confidencialitat

- Garantir el respecte a la intimitat i a la confidencialitat de les dades en qualsevol dels seus tràmits.

Respecte de l'autonomia del pacient

- Fer un acompanyament informat dels pacients i afavorir la seva iniciativa en la presa de decisions sobre la seva salut

Respecte del tracte i tractament

- Basar la relació amb l'usuari i les seves famílies en el respecte, la confiança i la personalització i excel·lència en el tracte
- Vetllar per tal que qualsevol professional tingui una actitud de servei
- Garantir el respecte a la dignitat i conviccions dels usuaris, atenent-los amb igualtat i sense discriminació.

Respecte de la participació del ciutadà

- Promoure la participació del ciutadà en la presa de decisions
- Escoltar i conèixer de forma detallada les expectatives, necessitats i demandes dels nostres usuaris en cada punt de contacte
- Disposar de canals institucionals accessibles de participació ciutadana i procurar que els professionals siguin proactius en la recepció i canalització adient de les seves opinions
- Afrontar les queixes o disconformitats dels usuaris i els seus familiars com una clara oportunitat de millora

Respecte de la qualitat assistencial

- Agilitar els tràmits que el ciutadà precisi
- Anticipar les necessitats dels pacients i acompanyants a qualsevol altre interès
- Vetllar per oferir serveis accessibles, efectius, que estiguin alineats amb l'evidència científica
- Vetllar per a la millor capacitat resolutiva
- Promoure la cultura de Seguretat del Pacient
- Promoure la millora continua en la prestació i organització
- Promoure una adequada motivació i desenvolupament professional com eines de garantia de qualitat

Respecte del confort i higiene

- Adequar la decoració i l'aspecte dels locals al seu ús
- Mantenir el centre en condicions de confort, manteniment i higiene òptims

Respecte de la gestió responsable, eficient i sostenible

- Tindrà consciència de la gestió dels recursos dels ciutadans i vetllarà per una gestió responsable i eficient i un desenvolupament sostenible.
- Establir mecanismes transparents de control de la gestió
- Incloure aspectes relatius a l'àmbit relacional i de comunicació en els processos de selecció del personal
- Promoure un sentit de pertinença a la institució per part del personal i transmetrà la necessitat de treballar coordinadament cap a la consecució d'objectius compartits.
- Facilitar al treballador nouvingut un manual que inclourà la política d'atenció al ciutadà