

Política d'atenció al client a l'Hospital de Tortosa Verge de la Cinta

L'Hospital de Tortosa Verge de la Cinta es una organització sanitària pública que pertany a l'Institut Català de la Salut. La seva **missió** es donar una resposta de salut de qualitat a les necessitats de la població en el vessant d'aguts i crònics, així com desenvolupar la docència i la recerca en l'àmbit de la salut.

Ofereix serveis sanitaris a un total de 186.243 assegurats i es el centre de referència de la regió de Terres de l'Ebre, amb la **visió** de ser un centre capdavanter i de referència en quant a qualitat i seguretat de l'assistència, així com aconseguir la satisfacció dels usuaris fomentant un tracte excel·lent.

Els drets i deures de la ciutadania usuària del sistema sanitari tenen el seu fonament en l'article 43 de la Constitució, que reconeix el dret a la protecció de la salut i encomana als poders públics organitzar i tutelar la salut pública, a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris. La ciutadania ens demana un servei de qualitat que respongui realment i puntualment a les seves necessitats i que li sigui satisfactori. Hem de treballar per a la millora contínua liderant una cultura amb l'organització al servei de les persones.

Entre els **valors** ètics que han de guiar les actuacions de l'ICS destaquen el posicionament del ciutadà com a eix central del sistema sanitari, i a més el compromís amb la sostenibilitat econòmica i social, la simplificació organitzativa, el diàleg, la participació, la transparència i l'atenció integral a les persones.

La política d'atenció a la ciutadania es troba orientada a fer realitat els valors de l'organització, integrant els següents **compromisos amb la ciutadania**:

1. Vetllar per l'acompliment de la Carta de drets i deures, i promoure'n el seu coneixement.
2. Conèixer les expectatives de la ciutadania i integrar-les de forma normalitzada en el funcionament de les organitzacions.

3. Promoure el voluntariat social i l'associacionisme, reconeixent la seva importància com a xarxa transformadora, agent promotor de canvis socials i protagonista de l'acció entre els més desfavorits.
4. Garantir a la ciutadania la personalització de l'atenció i el tracte respectuós quan s'adreça a qualsevol professional del sistema sanitari o a l'organització mateixa.
5. Donar accessibilitat i equitat a cada ciutadà/ana per obtenir un nivell de salut que permeti la millor qualitat de vida i d'autonomia possible, partint del principi de justícia, i tenint en compte els recursos disponibles del sistema, alhora que facilitant-ne l'accés per la via adequada en cada moment
6. Garantir l'eficiència i la sostenibilitat del sistema en les accions que es realitzen per a l'atenció sanitària i administrativa de la ciutadania; que tinguin un cost/benefici adequat als recursos disponibles.
7. Assegurar la integritat assistencial, transversalitat i la coordinació en la gestió global de les necessitats canviants de la persona en la dimensió física, psíquica, funcional, social i administrativa.
8. Vetllar per la confidencialitat com a preservació de la informació a què tenim accés i de la qual som dipositaris. És un dret bàsic de la ciutadania, així com també un deure bàsic dels professionals del centre de salut, treballadors i proveïdors, que garanteix el dret a la intimitat, la dignitat i l'autonomia de la ciutadania.
9. Assegurar la millora contínua, entesa com un procés en el qual participen tots els professionals de l'organització; tenir com a objectiu l'increment progressiu de la qualitat, la competitivitat i la productivitat. Cal apostar per una actualització constant de les tecnologies i recursos per tal d'oferir aquella assistència que sigui més adequada per a l'atenció de la ciutadania, i en el nivell assistencial més òptim.
10. Promoure i facilitar activitats de formació i recerca que millorin les competències dels professionals i les seves actituds. Cal cercar noves idees que aportin valor, fonamentades en el coneixement, i liderar projectes d'investigació i docència.
11. Assegurar una política de comunicació tant amb els professionals, com amb la ciutadania.
12. Promoure l'ús adequat del sistema sanitari per part dels ciutadans, promoure l'autocura i els hàbits saludables. La responsabilitat de fer bon ús dels circuits de suggeriments, de participar, i també de participar en la docència i la recerca.

13. Defensar la importància dels condicionants socials i econòmics per als resultats de salut.
14. Procurar que el sistema sanitari s'adapti a les necessitats canviants dels ciutadans segons les seves situacions, procurant la integració de tothom, sense discriminació.

Així doncs, la Unitat d'Atenció a la Ciutadania ha de ser una unitat d'excel·lència propera als ciutadans, compromesa amb les persones i que vetlli per la millora continuada dels serveis.

La política d'atenció a la ciutadania ha estat aprovada pel Comitè de Direcció de l'Hospital de Tortosa Verge de la Cinta el dia 18 de març de 2022.

Data d'elaboració: Març 2022

Codi: UAC-NA-004 AH

Revisió: 01