


 <p>CAP MURALLES</p>	<h2>Política d'atenció al ciutadà</h2>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 1 de 9

Política d'atenció al ciutadà

ELABORAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER
<p>Nom i cognoms: Xavier Bria, Ramon Monegal, Gemma Rivera, Rosa Rovira, Montserrat Roig</p> <p>Data: 28/04/2016</p>	<p>Nom i cognoms: Xavier Bria, Ramon Monegal, Gemma Rivera, Rosa Rovira</p> <p>Data: 02/05/2016</p>	<p>Nom i cognoms: Ramon Monegal</p> <p>Signatura: </p> <p>Data: 02/05/2016 Propera revisió: 05/2017</p>

ÍNDEX

	Pàg.
Seguiment de modificacions	2
1. Introducció	4
2. Objectius	4
3. Compromisos de CAP Muralles en l'atenció al ciutadà	5
3.1. Atenció centrada en el ciutadà	5
3.2. Qualitat assistencial	6
3.3. Gestió responsable i eficient	9

1. INTRODUCCIÓ

El document d'atenció al ciutadà recull els principis i compromisos pels quals CAP Muralles i els professionals que hi treballen es regeixen respecte de tot allò que l'usuari del centre pot esperar del servei que s'hi ofereix.

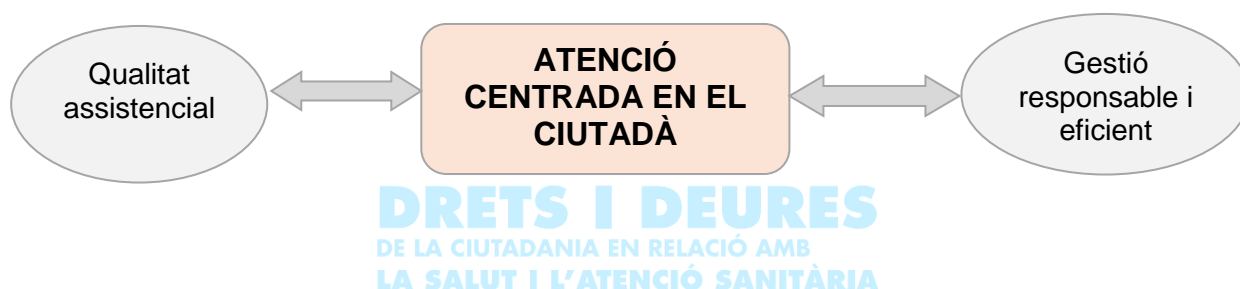
Els professionals de CAP Muralles consideren que un dels valors de l'atenció primària és la personalització en la provisió de l'assistència al pacient i saber manegar amb habilitat la incertesa pròpia de la situació de malaltia.

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 CAP Muralles subscriu íntegrament i es compromet a respectar i promoure.

Aquest document s'adreça fonamentalment a l'usuari, però alhora és un codi de conducta que ha de servir de guia a tots els professionals de CAP Muralles que estiguin en contacte amb el ciutadà i li ofereixin servei.

2. OBJECTIUS

- Atenció centrada en el ciutadà
- Promoció de la qualitat assistencial en la prestació de serveis, fent especial incís en l'accessibilitat i la satisfacció dels usuaris
- Gestió responsable i eficient



	<h2 style="color: blue;">Política d'atenció al ciutadà</h2>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 5 de 9

3. COMPROMISOS DE CAP MURALLES EN L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

3.1. Atenció centrada en el ciutadà

El ciutadà és la raó de ser del nostre centre d'atenció primària, per aquest motiu ens esforçarem en trobar la millor solució a la seva necessitat, fent-lo partícip i corresponsable de les decisions preses.

- Promoció i defensa dels drets i deures dels ciutadans en relació a la salut i a l'atenció sanitària. *Carta de drets i deures:*

Els prop de cent drets i deures que recull la *Carta* s'agrupen en els deu àmbits següents:

- 1- Equitat i no-discriminació de les persones
 - Relació amb l'usuari basada en el respecte, la confiança, la personalització i tracte respectuós.
 - Vetllar perquè els professionals tinguin actitud de servei
 - Garantir una atenció sanitària equitativa, sense discriminació
- 2- Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia
- 3- Accés al sistema sanitari
 - Accedir als serveis i prestacions sanitàries en un temps adequat, d'acord amb criteris clínics
- 4- Intimitat i confidencialitat
 - Preservar la privacitat, intimitat i confidencialitat en l'atenció i de la informació (LOPD)
- 5- Autonomia i presa de decisions
 - Oferir la informació i suport necessari a l'usuari per garantir l'autonomia en la presa de decisions sobre la seva salut
- 6- Accés a la informació sanitària, documentació clínica i TiC
 - Informar l'usuari, i a les persones que autoritzi, sobre el seu procés de salut, amb veracitat en temps (puntualment) i forma (d'acord amb la normativa)
- 7- Qualitat i seguretat del sistema
 - Oferir una atenció sanitària que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal.
- 8- Constitució genètica de la persona

	<h1>Política</h1> <h2>d'atenció al ciutadà</h2>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 6 de 9

9- Investigació i experimentació

- Promocionar i informar sobre projectes de recerca

10- Participació

- Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius.

3.2. Qualitat assistencial

o Vetllar per l'accessibilitat del ciutadà al nostre centre

- Disposar d'un manual d'acollida nous usuaris (*veure Procediment acollida ciutadans nous i Procediment Sol·licitud i assignació de metge*).

Entre altres temes, s'informa:

- Cartera de serveis del centre
- Horaris d'atenció
- Referents assistencials (assignació UBA)
- Funcionament del centre
- Drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària
- Facilitar l'accés a la citació: oferir citació telefònica, citació directa, citació per Internet (LMS i pàgina web).
- Facilitar l'atenció a la demanda urgent (*veure Procediment atenció a la demanda urgent*)
- Facilitar els tràmits derivats de l'activitat assistencial (*veure Guia Gestions sanitàries, Procediment Assistència sanitària*).
- Vetllar perquè la demora per aconseguir cita prèvia no excedeixi els 2-3 dies laborables.
- Articular i garantir la fluïdesa de canals de comunicació (resposta telefònica o altres) per tal de donar resposta a aclariments o consultes sobre problemes menors.
- Vetllar perquè l'atenció a la Unitat d'Atenció a l'Usuari (taulell) sigui àgil (evitar cues).

Des de la mateixa Unitat d'Atenció a l'Usuari:

Permanentment i en horari continuat hi ha un professional de la Unitat d'Atenció a l'Usuari ubicat al taulell o mostrador, responsabilitzant-se d'informar a la resta de la unitat de l'augment de la cua (+ 3 persones).

 muralles salut CAP MURALLES	<h1 style="color: blue;">Política</h1> <h2 style="color: blue;">d'atenció al ciutadà</h2>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 7 de 9

En aquest cas, es disposa, immediatament, d'un altre professional (fins aleshores destinat a tasques administratives i/o de suport a l'atenció telefònica) per ajudar en l'atenció directa.

En els moments puntuals de molta demanda, quan persisteix el volum d'usuaris, s'habilita el despatx d'atenció a l'usuari, situat al mateix hall, on un altre professional de la unitat ofereix els mateixos serveis, garantint així, l'efectivitat en la resolució de la demanda de l'Usuari.

En els casos que la demanda de l'usuari exigeix un tracte especial i/o més confidencial, s'atén al despatx esmentat anteriorment.

Els casos on són necessaris fer tràmits que poden allargar l'espera de l'usuari (consultes telefòniques a altres centres...), se l'informa que quan tinguem la informació i/o tràmits fets ens hi posarem en contacte telefònic per a facilitar-li la informació necessària.

Des de les consultes dels professionals assistencials:

Els professionals assistencials que indiquen als seus usuaris que els volen tornar a veure en breu o bé els indiquen que han de ser atesos per un altre professional del centre, els citen directament des de la consulta per evitar cues al taulell.

La majoria de sol·licituds de derivació a altres centres (primeres visites o proves complementàries) les baixen a la UAU (encarregada del tràmit) els assistencials a l'acabar la consulta per tal d'evitar fer passar l'usuari per mostrador i que hagi.

- Personalitzar l'atenció amb identificació del professional. L'usuari ha de conèixer sempre amb qui parla, ja sigui presencialment o telefònicament.
- Vetllar pel bon fluxe d'usuaris pel centre (veure *Pla de senyalització*).

○ Vetllar per la satisfacció dels usuaris

- Conèixer les expectatives, necessitats i demandes dels usuaris
- Disposar de canals institucionals accessibles de participació ciutadana i vetllar perquè els professionals siguin proactius en la recepció i canalització de les seves opinions
 - *Enquestes satisfacció de visita*
 - Model utilitzat:
 - Ubicació: utilitzar "Satisfacció visita" al buscador
 - La realitzen els professionals de la UAU en el moment que el pacient surt de consulta.
 - Nombre enquestes a fer: 25 per professional/any
 - Explotació i anàlisi resultats: UAU fa buidatge dels resultats dels ítems a una BD.

	<h2 style="color: blue;">Política</h2> <h3 style="color: blue;">d'atenció al ciutadà</h3>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 8 de 9

l'Equip directiu analitza i valora els resultats, prioritant els ítems amb pitjor resultat a l'hora d'acordar accions de millora.

- Informació als professionals sobre els resultats en reunió d'equip
 - *Enquestes satisfacció atenció UAU* (atenció directa)
 - Model utilitzat:
Ubicació: utilitzar “Satisfacció visita” al buscador
 - La realitzen els professionals de la UAU que no estan habitualment a taulell (s'ubiquen a l'exterior del CAP)
 - Nombre enquestes a fer: 20 per trimestre
 - Explotació i anàlisi resultats: Equip directiu
Encara no es disposa de resultats
 - Informació als professionals sobre els resultats en reunió d'equip
 - *Enquesta PLAENSA*
 - Enquesta realitzada pel CatSalut
 - Periodicitat: bianual
 - Anàlisi resultats: l'Equip directiu prioritza els ítems amb pitjor resultat a l'hora d'acordar accions de millora.
 - Informació als professionals sobre els resultats en reunió d'equip
 - *Recollida de l'opinió dels usuaris* (veure Procediment recollida opinió de l'usuari)
 - Reclamacions, suggeriments i agraïments escrits
 - Escolta activa
 - *Grups focals* (veure Programa educatiu per la comunitat)
- Afrontar les opinions dels usuaris com una clara oportunitat de millora

	<h2 style="color: blue;">Política d'atenció al ciutadà</h2>	Cod.:
		Ed.01
		Data: 02/05/2016
		Pàgina 9 de 9

- Oferir un tracte professional
 - Tracte proper, utilitzant les habilitats de comunicació al servei de l'atenció.
 - Empatia, calidesa i respecte
 - Informació entenedora, deixant marge a les decisions dels usuaris
- Oferir uns espais cuidats i il·luminats
- Promoure la cultura de seguretat del pacient

3.3. Gestió responsable i eficient

- Actitud proactiva envers la sostenibilitat del sistema sanitari públic
- Facilitar als professionals nous, juntament amb el manual d'acollida, el document de Política d'atenció al ciutadà
- Fomentar el sentit de pertinença a CAP Muralles per tal de promoure el treball en equip