

## Polítiques d'atenció al ciutadà.

### Introducció

L'Agrupació Europea de Cooperació Territorial-Hospital de Cerdanya (AECT-HC), com a entitat de serveis de caràcter públic, s'orienta i s'organitza per donar resposta a les necessitats dels ciutadans als que ha de servir.

El seu caràcter públic, la seva naturalesa de servei assistencial en l'àmbit de la salut, la seva vocació de vertebrar una resposta integral i integrada, juntament amb la resta de dispositius, centres i serveis, en el territori de la Baixa i Alta Cerdanya i el Capcir, fan que aquesta orientació sigui una opció de responsabilitat social envers la societat.

### Els valors

Les polítiques instituïdes en la organització AECT-HC envers el ciutadà i la societat emanen dels valors que es defensen:

- L'aprofitament del concepte transnacional i el concepte Europa dels ciutadans, com a valor inspirador. La utilització del millor de cada model.
- El respecte a la persona, independentment de la seva nacionalitat, creença, orientació sexual. El respecte basat en l'empatia, l'escolta activa, la dignitat individual i col·lectiva.
- L'equitat en el tracte, la prioritització de les necessitats d'assistència i cura.
- La prioritització i l'equilibri entre bé individual i bé col·lectiu. La valoració del cost d'oportunitat i del benefici – risc.
- El treball en equip i la multidisciplinarietat. La delegació de funcions i la complementarietat basada en els coneixements i competències.
- El reconeixement i retenció del talent com a impuls de la organització, sustentat en la formació, en la innovació, en el compromís institucional i la facilitació en la participació i la implicació.

## Políticas de atención al ciudadano

### Introducción

La Agrupación Europea de Cooperación Territorial-Hospital de Cerdanya (AECT-HC), en tanto que entidad de servicios, de carácter público, se orienta y organiza para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos a los que debe servir.

Su carácter público, su naturaleza de servicio asistencial en el ámbito de la salud, su vocación de vertebrar una respuesta integral e integrada, junto con el resto de dispositivos, centros y servicios, en el territorio de la Baja y Alta Cerdanya y el Capcir, hacen que esta orientación sea una opción de responsabilidad social.

### Los valores

Las políticas instituidas en la organización AECT-HC respecto a su relación con el ciudadano y la sociedad emanan de los valores que se defienden:

- El aprovechamiento del concepto transnacional y el concepto Europa de los ciudadanos, como valor inspirador. La utilización de lo mejor de cada modelo.
- El respeto a la persona, independientemente de su nacionalidad, creencias, orientación sexual. El respeto basado en la empatía, la escucha activa, la dignidad individual y colectiva.
- La equidad en el trato, la priorización de las necesidades de asistencia y cuidado.
- La priorización y el equilibrio entre bien individual y el colectivo. La valoración del coste/oportunidad y del beneficio/riesgo.
- El trabajo en equipo y la multi-disciplinariedad. La delegación de funciones y la complementariedad basada en los conocimientos y competencias.
- El reconocimiento y retención del talento como impulso de la organización, sustentados en la formación, en la innovación, en el compromiso institucional y en la facilitación de la participación y la implicación.

- L'adaptabilitat a la situació i a l'entorn, la flexibilitat i la polivalència, la comprensió i el pragmatisme. Inconformisme i treball pel canvi.
- Cultura de qualitat, com a motor de millora i de transformació.
- L'atenció a les persones com a centre de l'assistència, fent participar al pacient i el seu entorn en tot el procés i les decisions que comporten. "L'experiència de pacient" com a indicador de qualitat.

Valors que també es recullen en el "Codi Ètic" de l'AECT.

### Les polítiques d'atenció al ciutadà

1. El ciutadà, individualment té uns drets i obligacions. Els drets es resumeixen en la carta de drets del ciutadà de l'hospital que recull el model dels dos sistemes de salut que conviuen a l'AECT.
2. El ciutadà i el seu entorn són tractats com un binomi indestriable. Entenem per entorn del ciutadà, aquelles persones que el primer designa com a properes i que poden servir-li com a referència. És a qui dona capacitats de representació en nom seu.
3. Els professionals han de ser especialment curosos en la comunicació amb el ciutadà. Aquesta comunicació, tant oral com escrita, ha de ser entenedora, suficient i ha de permetre prendre les decisions del ciutadà sobre la seva salut i sobre les actuacions.
4. El ciutadà de manera individual i de manera col·lectiva ha de poder donar la seva opinió sobre l'atenció i el tracte rebut. Ha de tenir canals de participació i té el dret de ser respost en temps i forma.
5. Es considera el metge de capçalera, públic o privat, com a assessor del ciutadà, sempre i quan aquest el reconegui com a tal, i per tant forma part del seu entorn. Té dret a rebre informació si el ciutadà així ho considera.
6. Es considera que els principals representants col·lectius dels ciutadans són els càrrecs elegits democràticament ja siguin locals com regionals o nacionals. També es consideren representants dels ciutadans, però a un altre nivell, la societat civil organitzada, les associacions de pacients.

- La adaptabilidad a la situación y al entorno, la flexibilidad y la polivalencia, la comprensión y el pragmatismo. Inconformismo y trabajo por el cambio
- Cultura de calidad, como motor de mejora y transformación.
- La atención a las personas como centro de la asistencia, haciendo participar al paciente y a su entorno en todo el proceso y las decisiones que conllevaa. "La experiencia de paciente" como indicador de calidad.

Valores que también se recogen en el "Código Ético" de la AECT.

### Las políticas de atención al ciudadano

1. El ciudadano, tiene unos derechos y obligaciones individuales. Los derechos se resumen en la carta de derechos del ciudadano del hospital que recoge el modelo de ambos sistemas de salud que conviven en la AECT.
2. El ciudadano y su entorno son tratados como un binomio inseparable. Entendemos por entorno aquellas personas que el primero designa como cercanas y que pueden servirle como referencia. Es a quien da capacidades de representación en su nombre.
3. Los profesionales deben ser especialmente cuidadosos en la comunicación con el ciudadano. Esta comunicación, tanto oral como escrita, debe ser comprensible, suficiente y debe permitir la toma de decisiones del ciudadano sobre su salud y sobre las actuaciones.
4. El ciudadano de forma individual y de forma colectiva debe poder dar su opinión sobre la atención y el trato recibido. Debe tener canales de participación y tiene el derecho de ser respondido en tiempo y forma.
5. Se considera al médico de cabecera, público o privado, como asesor del ciudadano, siempre y cuando éste lo reconozca como tal, y por tanto forma parte de su entorno. Tiene derecho a recibir información si el ciudadano así lo considera.
6. Se considera que los principales representantes colectivos de los ciudadanos son los cargos electos, locales, regionales o nacionales. También se consideran representantes de los ciudadanos, pero en otro nivel, la sociedad civil organizada, las asociaciones de pacientes.

## **Instruments**

Per tal de fer operatives aquestes polítiques d'atenció al ciutadà, l'AECT- HC es dota dels següents instruments:

1. Unitat d'atenció al ciutadà – client
2. Pla de Qualitat i seguretat del pacient
3. Implicació dels òrgans de govern (Consell d'Administració, Consell Consultiu) i dels òrgans executius (Comitè executiu i Direcció general)
4. Pla de Comunicació intern i extern.

## **Instrumentos**

Con el fin de hacer operativas estas políticas de atención al ciudadano, la AECT-HC se dota de los siguientes instrumentos:

1. Unidad de atención al ciudadano - cliente
2. Plan de Calidad y seguridad del paciente
3. Implicación de los órganos de gobierno (Consejo de Administración, Consejo Consultivo) y de los órganos ejecutivos (Comité ejecutivo y Dirección General)
4. Plan de comunicación interno y externo.