

 Germans Trias i Pujol Hospital	Unitat d'atenció a la ciutadania	CODI	DATA	REV.	REALITZAT	APROVAT
	Política de qualitat	UAC-PQ-001	02/05/2018e 01/03/2021r	02	Grup de treball ISO 9001	Irene Jimenez 8/05/2018
	Modificació:					Pàgina: 1 de 2

Missió

Facilitar i acompanyar els ciutadans en la seva interrelació amb l'atenció especialitzada de l'hospital i de la seva àrea d'influència (Barcelonès Nord i Maresme) a través de:

La gestió de les seves consultes i de les incidències que apareixen en el procés assistencial.

L'anàlisi de la percepció dels ciutadans per millorar el servei a través dels plans de millora, el seu seguiment i la seva avaluació.

Fer docència a professionals i ciutadans sobre els drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de la salut.

Visió

- Ser una unitat d'excel·lència en l'atenció a la ciutadania:

Amb el compromís dels professionals de la unitat

Amb un alt grau de resolució de les consultes

Amb una atenció cada vegada més personalitzada i més àgil

- Ser reconeguts pels professionals de l'hospital com una unitat de suport i impulsora de la millora dels processos assistencials.
- Ser un model de referència per a altres unitats d'atenció a la ciutadania.
- Innovar en les formes de relació amb la ciutadania
- Promoure la participació ciutadana en el disseny dels processos assistencials

Valors

La UAC es regeix per uns valors coherents amb la seva missió i amb la de l'hospital. Es una Unitat:

- Oberta a la societat
- Propera als ciutadans
- Compromesa amb les persones
- Experta en el coneixement

Aquests valors es resumeixen en la frase:

La nostra referència són les persones.

 Germans Trias i Pujol Hospital	Unitat d'atenció a la ciutadania	CODI	DATA	REV.	REALITZAT	APROVAT
	Política de qualitat	UAC-PQ-001	02/05/2018e 01/03/2021r	02	Grup de treball ISO 9001	Irene Jimenez 8/05/2018
	Modificació:					Pàgina: 2 de 2

Política de qualitat

La unitat d'atenció a la ciutadania adopta la qualitat com a línia estratègica i com a part fonamental de la seva missió. S'estructura com un sistema **enfocat a la ciutadania**.

La qualitat per la unitat d'atenció a la ciutadania consisteix en aconseguir una atenció **excel·lent**:

- mitjançant un **procés de millora contínua** dels seus processos orientat a la satisfacció **de les necessitats** de la ciutadania
- aplicant la **estandardització** en els seus processos
- promovent la **formació continuada** dels professionals
- afavorint l'**anàlisi** i la **millora** en totes les seves àrees
- assolint el màxim grau de **qualitat tècnica**
- integrant el concepte de **seguretat del pacient**
- utilitzant de manera **equitativa i eficient** els recursos disponibles
- treballant en un **entorn segur i saludable**, i amb respecte al **medi ambient**
- vetllant per la **satisfacció i desenvolupament** de tots els seus treballadors
- afavorint el **compromís** dels professionals i la seva **participació** a través de les **sessions de la unitat, del comitè de qualitat i altres òrgans de participació**

Per a aconseguir-ho es promou la **certificació ISO 9001** implantant progressivament la metodologia de la **gestió per processos**.

I tot això, en el marc del **codi ètic** i de les **normes ètiques** dels seus professionals, amb respecte als **drets i deures dels pacients** i en el compliment **de la normativa vigent**.

La política de qualitat de la Unitat d'atenció a la ciutadania és comunicada a tot el personal mitjançant la seva difusió permanent en el taulell d'anuncis, en la intranet de l'hospital i és lliurada a les persones de nova incorporació en el Pla d'Acollida. Igualment la política de qualitat es comunica externament en la web de l'hospital. En les revisions per la Direcció es revisa anualment el contingut d'aquesta política per garantir la seva contínua adequació.