

Responsable de Atención a la Ciudadanía y Participación

Misión:

Liderar la estrategia de atención a la ciudadanía y participación del hospital, garantizando una relación accesible, transparente y centrada en la persona a lo largo de todo su recorrido asistencial.

Funciones:

- Diseñar y desplegar el Plan de Atención a la Ciudadanía y Experiencia de persona en el hospital, acorde con el Plan Estratégico institucional y teniendo en cuenta las políticas del sistema sanitario en general y el Marc de la Experiencia de Paciente en el Sistema de Salut de Catalunya en particular.
- Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente en todos los ámbitos del hospital, asesorando los profesionales en situaciones de complejidad en la relación asistencial.

- **Canales de Atención:**

Dirigir y coordinar las áreas de atención presencial y telefónica a la ciudadanía (información, centralita, gestión de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos), asegurando estándares de calidad, tiempo de respuesta y trazabilidad.

- **Participación:**

Desplegar y consolidar los espacios de participación de la ciudadanía en la mejora del hospital: consejos de participación, pacientes expertos, grupos consultivos, etc.

Promover la participación en grupos de interés internos y externos en relación al entorno territorial y la comunidad.



Responsable de Atención a la Ciudadanía y Participación

- **Avaluación:**

Diseñar i/o gestionar los indicadores para el seguimiento sistemático o ad-hoc del XP, tanto cuantitativos: PLAENSA, NPS, PREMs, etc., como cualitativos, de las diferentes fuentes de información y canales, presenciales y digitales, incluyendo las redes sociales.

Desplegar herramientas digitales para el tratamiento y análisis de la información.

Analizar y gestionar los resultados de forma transversal. Impulsar las acciones de mejora con las áreas implicadas.

Aportar información de forma periódica en relación a la satisfacción y experiencia de la ciudadanía para la toma de decisiones directivas.

- **Transformación:**

Impulsar y acompañar proyectos de mejora de la experiencia del ciudadano en los diferentes canales, servicios y procesos del hospital con una visión sistémica, y garantizando el cumplimiento de los Principios de diseño de la experiencia paciente.

Apoyo a la estrategia de transformación digital y datos de la organización para el empoderamiento del ciudadano en la gestión de sus datos.

Coordinación con los agentes territoriales para el diseño, planificación, ejecución y evaluación alineada de la experiencia ciudadana con una visión sistémica y omnicanal, en clave de atención integrada y de apoyo al continuo asistencial.



Responsable de Atención a la Ciudadanía y Participación

Requisitos:

- Disponer de formación a nivel de Grado o Licenciatura, preferiblemente del ámbito de las ciencias sociales, comunicación o similar.
- Experiencia mínima de tres años en áreas de atención a la ciudadanía, experiencia del usuario o bien en gestión de pacientes.
- Conocimiento de sistemas de valoración de la satisfacción y de la experiencia del usuario.
- Catalán hablado y escrito.

Se valorará:

- Experiencia en el sector sanitario.
- Experiencia y/o formación en facilitación con metodologías de diseño centrado en la persona y con visión de atención integrada.
- Conocimiento de los procesos de atención a la ciudadanía, gestión de reclamaciones y derechos y deberes de la ciudadanía.
- Experiencia o formación en gestión de equipos.
- Conocimiento de sistemas de gestión de calidad.

S'ofereix:

Incorporación a un hospital de alta complejidad, que ofrece una atención de calidad, cercana y centrada en la persona.

Jornada completa. Incorporación estable.

Retribución: 58.000€ - 62.000€ + DPO

