

Política de atención a la ciudadanía en el Hospital Universitario de Bellvitge

El Hospital Universitario de Bellvitge, centro sanitario de titularidad pública que forma parte del Instituto Catalán de la Salud, tiene como **misión** ofrecer a la población de referencia una excelente atención sanitaria integrada en el ámbito social y comunitario, a la vez que generar conocimiento y promover la docencia, la investigación y la innovación.

Presta atención sanitaria a una población de más de 200.000 habitantes y es hospital de referencia terciaria para una población de más de 2 millones de usuarios, con la **visión** de ser reconocido como la organización de referencia líder en el sistema sanitario de salud pública, gracias a la experiencia de profesionales, el trabajo en red, la innovación, la mejora continua y la participación.

Los derechos y deberes de la ciudadanía usuaria del sistema sanitario tienen su fundamento en el artículo 43 de la Constitución, que reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y los servicios necesarios. La ciudadanía nos pide un servicio de calidad que responda realmente y puntualmente a sus necesidades y que le sea satisfactorio. Tenemos que trabajar para la mejora continua, liderando una cultura en que la organización esté al servicio de las personas. Entre los valores éticos que tienen que guiar las actuaciones del ICS destacan el posicionamiento del ciudadano como eje central del sistema sanitario, así como el compromiso con la sostenibilidad económica y social, la simplificación organizativa, el diálogo, la participación, la transparencia y la atención integral a las personas. La política de atención a la ciudadanía se encuentra orientada a hacer realidad los valores de la organización integrando los siguientes **compromisos con la ciudadanía**:

1. Velar por el desempeño de la Carta de derechos y deberes, y promover su conocimiento.
2. Conocer las expectativas de la ciudadanía e integrar su experiencia de forma normalizada en el funcionamiento de la organización.
3. Promover el voluntariado social y el asociacionismo, reconociendo su importancia como red transformadora, agente promotor de cambios sociales y protagonista de la acción entre los más desfavorecidos.
4. Garantizar a la ciudadanía la personalización de la atención y el trato respetuoso cuando se dirige a cualquier profesional del sistema sanitario o a la organización misma.
5. Dar accesibilidad y equidad a cada ciudadano/ana para obtener un nivel de salud que permita la mejor calidad de vida y de autonomía posible, partiendo del principio de justicia, y teniendo en cuenta los recursos disponibles del sistema, a la vez que facilitando el acceso por la vía adecuada en cada momento.
6. Garantizar la eficiencia y la sostenibilidad del sistema en las acciones que se realizan para la atención sanitaria y administrativa de la ciudadanía; que tengan un coste/beneficio adecuado a los recursos disponibles.

7. Asegurar la integridad asistencial, transversalidad y la coordinación en la gestión global de las necesidades cambiantes de la persona en la dimensión física, psíquica, funcional, social y administrativa.
8. Velar por la confidencialidad como preservación de la información a que tenemos acceso y de la cual somos depositarios. Es un derecho básico de la ciudadanía, así como también un deber básico de los profesionales del centro de salud, trabajadores y proveedores, que garantiza el derecho a la intimidad, la dignidad y la autonomía de la ciudadanía.
9. Asegurar la mejora continua, entendida como un proceso en el cual participan todos los profesionales de la organización; tener como objetivo el incremento progresivo de la calidad, la competitividad y la productividad. Hay que apostar por una actualización constante de las tecnologías y recursos para ofrecer aquella asistencia que sea más adecuada para la atención de la ciudadanía, y en el nivel asistencial más óptimo.
10. Promover y facilitar actividades de formación e investigación que mejoren las competencias de los profesionales y sus actitudes. Hay que buscar nuevas ideas que aporten valor, fundamentadas en el conocimiento, y liderar proyectos de investigación, innovación y docencia.
11. Asegurar una política de comunicación tanto con los profesionales, como con la ciudadanía.
12. Promover el uso adecuado del sistema sanitario por parte de los ciudadanos, promover el autocuidado y los hábitos saludables. La responsabilidad de hacer buen uso de los circuitos de sugerencias, de participar, y también de participar en la docencia, la innovación y la investigación.
13. Defender la importancia de los condicionantes sociales y económicos para los resultados de salud.
14. Procurar que el sistema sanitario se adapte a las necesidades cambiantes de los ciudadanos según sus situaciones, procurando la integración de todo el mundo, sin discriminación.

Así pues, la Unidad de Atención a la Ciudadanía tiene que ser una unidad de excelencia próxima a los ciudadanos, comprometida con las personas y que vele por la mejora continuada de los servicios.

La política de atención a la ciudadanía ha sido aprobada por el Comité de Dirección del Hospital Universitario de Bellvitge el día 21 de octubre de 2021.

Fecha de elaboración: octubre 2021

Código: UAC-DP-009

Revisión: 01