

POLÍTICA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Responsable del document

Nom	Servei/Unitat
M. Carmen Mayayo Monreal	Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania (UAC)

Autor/s

Nom	Servei/Unitat
Jordi Albertin Joaniquet	Administratiu de la UAC
Rosa Badia Pérez	Administrativa de la UAC
Lourdes Echeverria Cortada	Tècnic Superior de la UAC
M. Teresa Grau Armengol	Infermera de la UAC
Mabel Miguel Lazaro	Infermera de la UAC
M. Carmen Mayayo Monreal	Cap de la UAC

Gestió de modificacions

Versió	Any	Descripció de les modificacions
01	2006	Implantació del procediment
02	2013	Adaptació a la reorganització de la Unitat
03	2021	Modificació en l'organització i personal de la Unitat
Propera revisió	2026	

Gestió del circuit

Versió	Codi	Comitè de Direcció
03	AR-C13-UAC-PC-001	15-11-2021

POLÍTICA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Una de les principals línies estratègiques de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova (HUAV), en sintonia amb les que inspiren l'Institut Català de la Salut (ICS) i el Departament de Salut (DS), i les que marca el model EFQM d'excel·lència, adoptat pel nostre sistema de salut, situa l'usuari dels nostres serveis, pacient i/o acompanyant, en el centre de l'organització.

Aquest fet ha marcat les línies de qualitat desenvolupades en els darrers anys i la potenciació de les Unitats relacionades directament amb l'atenció al públic: Unitat d'Atenció a la Ciutadania (UAC), Unitat de Gestió del Client (Admissió i Programació), Unitat de Treball Social i Servei d'Informació.

L'Hospital ha impulsat l'organització de circuits que faciliten les gestions a l'usuari, evitant visites múltiples, unificant punts de contacte, etc.

Així mateix, s'ha potenciat la comunicació amb el ciutadà a través del web territorial que conté abundant informació d'utilitat i notícies d'interès. També s'ha treballat la col·laboració amb les diferents associacions ciutadanes a través del programa de voluntariat i les distintes iniciatives de formació.

Les línies futures a seguir passen per la millor coordinació de l'atenció cercant la consecució de la finestra única, el desenvolupament d'iniciatives encaminades a humanitzar els diferents processos assistencials i també per l'obertura de l'Hospital a la societat, potenciant les accions didàctiques en diferents àmbits i desenvolupant els programes ja implantats.