

	<b>POLÍTICA</b>	<b>CODI:</b> <b>ST. Acreditació: 1c-01-D-01-E</b> <b>VERSIÓ: 1</b> <b>DATA: 11/2024</b>
<b>ATENCIÓ AL CLIENT (resum)</b>		

**Realitzat per:**

Sra. Sònia Bellavista, cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari

**Referent actualització document Intranet:**

Sra. Sònia Bellavista, cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari

**Aprovat per:**

Comitè Executiu (19/11/2024)

**Data creació: 11/2024**

**Data versió (V.) anterior:**

**Data aprovació V. actual: 11/2024**

**Data publicació Intranet: 11/2024**

**Data propera revisió: 03/2027**

**OBJECTE i ABAST:**

Definir els compromisos de la FHES per a l'excel·lència en l'atenció que es presta als pacients, als seus familiars i acompanyants.

Adreçat a tots els grups d'interès de la FHES.

	<b>POLÍTICA</b>	<b>CODI:</b> <b>ST. Acreditació: 1c-01-D-01-E</b> <b>VERSIÓ: 1</b> <b>DATA: 11/2024</b>
<b>ATENCIÓ AL CLIENT (resum)</b>		

La FHES amb el propòsit de millorar la salut i el benestar de les persones té definida una política d'atenció al client en la que situa al pacient al centre de l'atenció.

La política d'atenció al client ve definida pels valors i el codi ètic de la nostra institució que guien la pràctica diària i l'enfocament dels nostres professionals als pacients.

Els principis que regeixen la nostra política d'atenció al client, són l'accessibilitat, la personalització de l'atenció, la comunicació, l'enfocament a les persones, la capacitat d'enteniment i de resolució.

La Fundació Hospital de l'Esperit Sant, en la seva política d'atenció al client assumeix els següents compromisos:

1. Gestionar i avaluar la opinió dels usuaris i la satisfacció, mitjançant l'elaboració d'enquestes de satisfacció i de l'anàlisi de les reclamacions, suggeriments i agraïments garantint una resposta eficient i una bona gestió.
2. Oferir la major competència professional i tecnològica dins del nivell acreditatiu de la FHES. Així com donar la possibilitat d'una segona opinió mèdica, segons el Decret 125/2007 de 5 de juny de Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
3. Informar de manera, veraç, clara, comprensible, intel·ligible, adequada, i adaptada a cada persona de tot el procés assistencial per tal que la persona pugui exercir la seva autonomia. Així com del funcionament de la FHES i fent promoció i difusió de la Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.
4. Aconseguir l'eficàcia del tractament, intervenció i/o prova.
5. Trametre seguretat, que es troba en bones mans i que el seu procés assistencial és confidencial.
6. Assegurar l'accessibilitat tant física, humana, com informativa, als serveis, a les persones i als processos.

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p><b>POLÍTICA</b></p>	<p><b>CODI:</b> <b>ST. Acreditació: 1c-01-D-01-E</b> <b>VERSIÓ: 1</b> <b>DATA: 11/2024</b></p>
<p><b>ATENCIÓ AL CLIENT (resum)</b></p>		

7. Donar el millor tracte personalitzat, aconseguint la humanització de l'assistència.
8. Garantir la privacitat/intimitat, confortabilitat i el silenci; alhora que una bona, personalitzada i equilibrada restauració.
9. Reduir demores i tràmits perquè l'espera sigui l'estrictament necessària, tenint en compte criteris d'equitat.
10. Garantir l'empatia i amabilitat de manera proactiva, tant personal com telefònica, a les demandes i peticions d'informació o altres aspectes.

Aquests compromisos cerquen la fidelització del client, aconseguir un hospital obert a l'entorn i la multiculturalitat, més accessible, amable i orientat a les necessitats i expectatives del client.

El Patronat aprovarà i revisarà periòdicament la Política d'atenció al client amb la voluntat de promoure una organització humana, empàtica, propera i responsable amb la ciutadania.