

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN



CARTA DE SERVICIOS



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD
Hospital Infanta Margarita

PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

Desde su creación la Unidad de Participación se ha convertido en un referente para la ciudadanía, asociaciones, etc. encargándose de **dinamizar la participación ciudadana** y de poner en marcha las acciones que se contemplan en el marco de las líneas estratégicas de actuación del Plan Andaluz de Salud, el Plan de Calidad y la líneas básicas de los Contratos Programa, con el doble interés de **informar al ciudadano de sus servicios de forma transparente y de escuchar su opinión y darle participación activa para mejorarlos.**

La Unidad de Participación desarrolla diversas formas de participación que **permiten a la ciudadanía participar** no sólo puntualmente, sino de forma regular, **propiciando involucrarse de forma activa y de que sean copartícipes en las líneas de desarrollo definidas para la participación con los servicios sanitarios.**

Entre los servicios prestados tiene un peso importante la **toma de contacto con el tejido asociativo de la comarca y los diferentes servicios del Sistema Sanitario**; así como el diseño y puesta en marcha de una serie de programas marco que dan respuesta a los temas priorizados desde la Dirección del Hospital.

Otra función importante representa la **actividad consultora** que responde a las necesidades y demandas de la Dirección del Centro Sanitario y a las necesidades identificadas o demandadas por sus profesionales y por las Unidades de Gestión Clínica.

Nuestros servicios se desarrollan en el ámbito del **apoyo a la participación ciudadana y la salud pública, comunicación externa e imagen, diseño y desarrollo de planes, programas, actividades e investigación cualitativa** en el terreno de la promoción de la salud y...

- Elaborar, mantener y evaluar el Plan de Participación Ciudadana.
- Trabajar en el seno de la Comisión de Participación Ciudadana
- Colaborar con las redes sociales existentes en el SSPA
- Fomentar la creación de redes de apoyo
- Desarrollar programas específicos de Educación para la Salud con la participación ciudadana
- Diseñar, aplicar y seguir el plan de comunicación externa de la Institución
- Diseñar herramientas de comunicación vía web
- Difundir, implantar y evaluar las nuevas vías de información dirigidas a la ciudadanía sobre las líneas estratégicas del centro y nuevos derechos
- Planificar y desarrollar actividades conjuntas de formación del voluntariado en salud, para ciudadanos y profesionales

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los ciudadanos, usuarios, enfermos o clientes internos, en función del tipo de relación que mantengan con la Unidad de Participación, deben **estar satisfechos con el servicio**.

La Unidad de Participación **impulsará la innovación y modernización de sus Servicios y velará por mejorar, integrar y consolidar los sistemas de recogida de las opiniones y expectativas de los ciudadanos**, desarrollando nuevos canales de comunicación e información.

Adaptará su cartera de servicios a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, impulsando proyectos de mejora desde la perspectiva del usuario, avanzando en garantizar los derechos a los ciudadanos.

La Unidad de Participación entiende **la personalización de la atención como el principio que debe regir todo el proceso de atención a los ciudadanos y ciudadanas que toman contacto con el sistema sanitario público dando una respuesta sensible, específica, adaptada a su problema, a sus necesidades y expectativas en cada momento**.

La calidad es un atributo que está presente y acompaña a todas y cada una de las actuaciones que se realizan, representando un valor cultural, considerada como exigencia ética, variable estratégica y seña de identidad, que deberá objetivarse con hechos, con resultados alcanzados, con actuaciones que puedan definirse, identificarse y evaluarse internamente y que permitan su certificación por entidades externas.

MISIÓN Y VALORES

El trabajo que desarrollará esta unidad parte de **entender que el usuario del sistema sanitario es una persona con la que es necesario establecer una comunicación más amplia de la que genera su demanda de atención sanitaria**, incorporando a la misma otros elementos que inciden en su bienestar y que también forman parte de su realidad.

Se entiende que la forma más eficaz de mejorar la atención que se presta a los ciudadanos y de que esta responda a las necesidades y expectativas de los mismos es **crear mecanismos de comunicación directa entre los usuarios y las instituciones sanitarias que permitan un conocimiento de las prestaciones y recursos del sistema sanitario y por otro lado de las expectativas, valoración y propuestas de mejora que los ciudadanos consideran necesarias para responder adecuadamente a su necesidades**.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Participación Ciudadana del Hospital Infanta Margarita en calidad de clientes, ya sea de carácter interno –personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos– o externo –la ciudadanía en general– **podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:**

1. **A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que la Unidad de Gestoría de Usuarios del centro hospitalario pone a disposición de cualquier paciente y/o acompañante y que es analizado por motivos, lugar y profesionales que la motivan.**
2. **A través de la expresión de sus opiniones sobre la prestación de servicios mediante hoja de sugerencias disponibles en la propia Unidad**
3. **A través de la expresión de sus opiniones directamente al Responsable de la Unidad o a la persona que le sustituya en su ausencia y/o mediante el correo electrónico.**

HORARIO Y OTROS DATOS DE INTERÉS

El horario de atención al público en jornada ordinaria en información presencial será de **lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 15:00 horas.**

La Unidad **participa en actividades formativas de carácter externo** promovidas por colectivos ciudadanos, otras instituciones públicas de la administración regional, provincial y local, y por el propio Hospital Infanta Margarita.

La Unidad **participa en diferentes foros científicos sobre temas de Participación** como consecuencia de la producción de conocimiento científico que viene desarrollando.

DIRECCIÓN Y FORMA DE CONTACTO

Dirección: Unidad de Participación Ciudadana - Hospital Infanta Margarita
Avda. de Góngora S/n - 14940 - CABRA (Córdoba)

Ubicación: 2ª PLANTA, zona de administración
Teléfono 957 021 481
Teléfono corporativo: 521481

Correo electrónico: participacion@hospitalinfantamargarita.org

La Dirección Gerencia del Hospital Infanta Margarita es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios y por delegación en la figura del Responsable de la Unidad de Participación Ciudadana.

La presente es una versión reducida de la Carta de Servicios que puede solicitar en la Unidad de PArticipación del Hospital Infanta Margarita.