

Atenció a la Ciutadania

Bones pràctiques a l'ICS en
relació amb la integració de
l'opinió de la ciutadania
expressada a través de
reclamacions, queixes,
suggeriments i agraiments

16 de desembre de 2015

*Bones pràctiques a l'ICS en
relació amb la integració
de l'opinió de la ciutadania
expressada a través de
reclamacions, queixes,
suggeriments i agraïments*

Atenció a la Ciutadania

Direcció Assistencial - Institut Català de la Salut

Desembre de 2015



Coordinació

Antonio Juan Pastor
Direcció Assistencial. Institut Català de la Salut

Grup de treball

Ana Martí Delgado
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Institut Català de la Salut

Conchita Peña Gallardo
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Àrea de Traumatologia i Rehabilitació. Hospital Universitari Vall d'Hebron

Elisabeth Gali Verdaguer
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta

Francesc Mayench Ariza
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Direcció d'Atenció Primària Lleida

Irene Jiménez López
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

Lluïsa Ortega Gutiérrez
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Gerència Territorial Catalunya Central

Maria Cristina Granada Alegre
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Servei d'Atenció Primària Muntanya. Àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat

Maria Rosa Torres Subias
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Institut Català de la Salut

Rosa Chumillas Cuchillo
Unitat d'Organització i Procediments. Institut Català de la Salut

Sílvia Millat Servent
Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Hospital Universitari de Bellvitge



ÍNDEX

<i>Introducció i justificació</i>	4
<i>Objectiu general</i>	6
<i>Objectius específics</i>	6
<i>Decàleg</i>	8
<i>Recomanació d'accions que cal fer</i>	9
<i>Referències</i>	10



INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Des de fa anys hi ha un ampli consens a situar la ciutadania, les persones, en el centre del sistema. Això comporta una adaptació dels sistemes sanitaris i dels prestadors de serveis. D'altra banda, una persona, en la seva relació amb el sistema sanitari i amb els prestadors de serveis, és cada vegada més un agent actiu i participatiu. Aquesta participació es palesa de diverses formes, entre les quals hi ha les reclamacions, els suggeriments i els agraïments. Els centres disposen d'uns canals de recepció, a través dels serveis d'atenció a la ciutadania, sobre els quals recau la gestió d'aquests documents. També poden arribar-hi a través del CatSalut, el Síndic de Greuges, el Defensor del Pueblo o, indirectament, en forma de preguntes parlamentàries.

Les reclamacions que presenta la ciutadania poden fer referència a diversos motius. Pel que fa al circuit habitual de les reclamacions, en tots els casos es fan arribar al o la professional responsable i al servei o a la direcció afectada per tal que emetin un informe, que és intern. Qui realment emet la resposta al reclamant, qui la signa, és el o la responsable del centre. En canvi, les reclamacions presentades al Síndic de Greuges, al Defensor del Pueblo o les preguntes parlamentàries l'únic que pot respondre-les és el conseller o consellera de Salut. En aquests casos, el director o la directora gerent de l'ICS, un cop recollida la informació necessària, envia un informe al Departament de Salut per tal que n'elabori la resposta. Aquesta activitat, la resposta a les reclamacions, té una gran importància i no s'ha de convertir en una rutina, ja que s'ha d'aprofitar l'oportunitat que brinda una reclamació a l'organització, com una possibilitat d'aportar valor.

Des del punt de vista de l'organització, cal valorar que està davant d'una oportunitat d'entendre que les queixes i les reclamacions són una forma de participació de la ciutadania que ha de permetre identificar quines coses no es fan bé i explicar que els agraïments són una oportunitat de motivació per als professionals.

Pel que fa als professionals, les queixes i les reclamacions solen comportar una resposta emocional negativa, sobretot perquè un dels principis bàsics inherents als professionals que desenvolupen la seva activitat en les institucions sanitàries és satisfer les necessitats de les persones. Una queixa, com a mostra d'insatisfacció, no sol ser ben rebuda. Per tant, un dels primers reptes per tal que els mateixos professionals integrin les queixes i les reclamacions en la millora contínua de l'organització és modificar la vivència negativa sobre el procés de la reclamació, perquè sigui interpretada com una expressió de l'opinió de la ciutadania i una oportunitat de millora.

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS



Des del punt de vista de la ciutadania és necessari que se li faci arribar no només una resposta, sinó l'impacte que ha tingut la seva participació, explicant-li quina ha estat l'acció realitzada en relació amb el seu escrit.

En canvi, els agraïments, com a expressió de la satisfacció de la ciutadania, són molt ben rebuts, però poc aprofitats per l'organització per reforçar les bones pràctiques dels professionals. En aquest cas, és l'organització mateixa qui té la responsabilitat d'actuar d'acord amb aquests agraïments.

Com a proveïdor de serveis sanitaris, cal tenir en compte que la prestació del servei la fan els i les professionals, assistencials i no assistencials. Per tant, es podria dir que a la unitat bàsica de prestació de serveis sempre s'hi troben dues persones (una professional i una ciutadana, sigui pacient o no). Les condicions de la relació entre els diferents actors en la prestació dels serveis sanitaris i la ciutadania estan expressades en la *Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària* (vegeu el punt 1 de l'annex), que és el millor referent a l'hora d'emmarcar les expectatives de la ciutadania en relació amb la prestació dels serveis sanitaris (drets dels pacients) i de les organitzacions i dels professionals en relació amb el comportament dels pacients vers el sistema sanitari i els prestadors dels serveis sanitaris (deures dels pacients).

Des de l'ICS, l'articulació del Programa Cívics demostra una intenció inequívoca de promoure l'acompliment dels drets i deures en el marc de la institució. Per tal que això sigui possible, la participació de la ciutadania (en la seva condició de pacients) i dels professionals és imprescindible. Per tant, s'han d'establir processos dinàmics i compartits on organització, professionals i ciutadania aportin els seus coneixements, valors, consideracions i opinions.

Dins el Programa Cívics, les bones pràctiques de l'organització en relació amb qualsevol forma de participació són un element essencial.

L'objectiu d'aquesta guia de *Bones pràctiques a l'ICS en relació amb la integració de l'opinió de la ciutadania expressada a través de reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments*, adreçada als professionals de l'ICS, és establir les bases del procés de millora a partir d'aquesta forma de participació de la ciutadania.



OBJECTIU GENERAL

Integrar l'opinió de la ciutadania, expressada en les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments, en la millora contínua dels centres de l'ICS.

L'aposta dels professionals de l'ICS en la millora contínua és ferma. L'opinió de la ciutadania és un dels pilars per a aquesta millora contínua, en tots els processos assistencials i no assistencials.

Incloure l'opinió de la ciutadania en els processos de millora contínua és obligat. Per tant, l'anàlisi de les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments, i els plans d'acció associats, s'han de considerar com un element cabdal per tal de millorar el servei que es presta.

Les accions de millora han de ser articulades amb la participació dels professionals i, alhora, han de ser comunicades a la ciutadania. En aquest sentit és essencial el compromís de l'organització.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

Promoure la participació a través de les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments.

L'organització ha de posar totes les facilitats per tal que la ciutadania expressi la seva opinió. Les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments són una forma més d'aquesta expressió de l'opinió.

Millorar la resposta dels professionals a les reclamacions

La reacció emocional negativa sobre les reclamacions fa que els professionals no prioritzin la resposta a les reclamacions. El reconeixement que alguna cosa no s'ha fet bé posa els professionals en una situació de vulnerabilitat que els pot incomodar. Tot això comporta, en ocasions, retards en les respostes, respostes inapropiades o negatives a l'hora de donar una resposta presencial, quan escau. S'han de fer accions concretes per tal de canviar aquesta situació.

Promoure la participació de tots els implicats en l'anàlisi conjunta de les reclamacions i les accions de millora.

L'anàlisi de les reclamacions no l'ha de fer només la direcció, sinó que els professionals implicats hi han de participar i han de poder aportar la seva opinió sobre les accions de millora. Alhora, la direcció ha de fer arribar a la ciutadania el pla o l'acció de millora que ha originat la seva reclamació o suggeriment, per fomentar la política de rendició de comptes.

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS



Eradicar les reclamacions de tracte.

Si parlem de bones pràctiques en relació amb les reclamacions, és necessari recordar que les reclamacions de tracte són inadmissibles. Per tant, tot i que potser s'escapa dels objectius d'aquest document, cal insistir a fer accions per tal que no hi hagi cap reclamació de tracte.

Promoure entre les direccions que els agraïments s'utilitzin com a element de motivació.

Cada agraïment que es rep és una oportunitat de motivació i valida la feina que es fa. Per tant, la direcció ha d'aprofitar aquesta oportunitat per agrair als professionals la feina feta i a la ciutadania que hagi fet arribar a la institució el seu agraïment.

Establir noves vies de participació ciutadana i de professionals, mitjançant nous canals de comunicació.

La ciutadania demana una nova forma de comunicació més ràpida, àgil i fàcil i amb la qual, a banda de ser la receptora d'informació i resultats, també pugui ser l'emissora de la informació a fi de compartir-la i poder dialogar i interactuar amb les institucions. L'organització ha de facilitar noves vies de comunicació. Per això, caldrà que es consideri qualsevol opinió que la ciutadania expressi, tant per les vies establertes com per altres mitjans. És necessari donar-hi el mateix tractament, independentment de la via d'emissió, i que la comunicació es pugui fer per aquests canals obrint noves formes de comunicació i participació amb la ciutadania.

Les noves vies de participació també inclouen els professionals de l'organització, que han de poder fer ús dels nous canals de comunicació que s'estableixin per poder dialogar i interactuar amb la direcció del centre.

Donar una resposta adequada als representants electes de la ciutadania (preguntes parlamentàries) i al Síndic de Greuges.

Els representants de la ciutadania (els diputats), en ocasions, ens adrecen preguntes sobre temes que són d'interès del Parlament. Donar-los una resposta adequada és un deure de la institució, no només per complir la llei, sinó pel reconeixement que mereixen com a representants de la ciutadania.

Igualment, el Síndic de Greuges, com a garant del bon funcionament dels serveis públics, ha de rebre de la institució totes les facilitats per poder realitzar la seva funció; la qual cosa implica, entre d'altres coses, que cal ser molt diligent en el compliment dels terminis per donar-hi resposta.

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS



DECÀLEG

A títol de resum, proposem aquest decàleg amb els objectius més rellevants inclosos en aquest document:

1. Aconseguir que es percebi la participació, en qualsevol de les seves formes, com un element de bones pràctiques i un dret de la ciutadania.
2. Implicar tots els agents en la identificació, l'abordatge i la resolució de les reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments.
3. Incorporar la informació que es desprèn de les reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments en els plans de millora dels centres, amb la implicació de la direcció.
4. Millorar el coneixement dels professionals sobre els protocols i guies que estableixen les pautes d'actuació en aquests casos (referències, de la dos a la set).
5. Facilitar a la ciutadania i als professionals els mitjans adequats que afavoreixin la participació mitjançant noves vies i el reforç de les existents.
6. Promoure la rendició de comptes als professionals i a la ciutadania de l'anàlisi de la participació, dels plans de millora derivats i dels resultats de l'avaluació.
7. Millorar, en els terminis i en els continguts, les respostes a les institucions, als representants de la ciutadania i al Síndic de Greuges.
8. Tractar amb el mateix interès i rigor totes les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments i les opinions de la ciutadania, independentment del seu contingut i impacte.
9. Reconèixer, dins i fora de la Institució, el valor que té l'agraïment com a mostra de la valoració positiva de la ciutadania envers els professionals.
10. Incorporar els agraïments com un indicador de qualitat assistencial percebuda de la institució.

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS



RECOMANACIÓ D'ACCIONS QUE CAL FER

- Fer difusió entre els i les professionals dels continguts d'aquest document.
- Identificar i assegurar la col·laboració de líders clau en els equips i/o unitats, representants de tots els grups professionals, amb una sensibilitat especial per promoure aquest nou enfocament en relació amb les reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments.
- Definir adequadament el circuit i els terminis de resposta a les reclamacions, que incloguin l'anàlisi i la proposta d'accions de millora.
- Generar un quadre de comandament sobre la gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments, els resultats del qual s'avaluïn en els comitès de direcció de forma periòdica.
- Incloure en els plans de formació la millora de les habilitats necessàries per evitar les reclamacions, la majoria de les quals tenen un rerefons de comunicació inapropiada i de gestió deficient de conflictes.
- Informar els professionals sobre la Llei del Parlament en relació amb la resposta a les preguntes parlamentàries i el circuit de resposta al Síndic de Greuges, per tal que es generi consciència de la importància de la resposta a les institucions i als representants de la ciutadania.
- Tenir un pla intern d'abordatge de les reclamacions de tracte amb l'objectiu d'eradicar-les.
- Fer arribar l'agraïment de l'organització als o les professionals implicats i a la direcció corresponent, amb un escrit que expliciti la importància d'aquest agraïment.
- Incloure a la intranet un apartat específic per incorporar-hi els agraïments.
- Realitzar campanyes de comunicació a professionals (mitjançant butlletins interns i/o e-butlletins, pantalles informatives dels centres, sessió anual presencial de rendició de comptes) i a la ciutadania (pantalles informatives de sales d'espera dels centres d'atenció primària i especialitzada, sessions en centres cívics, casals) sobre la importància de l'opinió responsable.

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS



- Obrir noves vies, tant telemàtiques o d'altres tipus, per poder portar a terme les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els agraïments.
- Obrir campanyes de “la teva opinió ens importa” dirigides a la ciutadania i als professionals per aconseguir informació que no estigui basada únicament en reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments.

REFERÈNCIES

1. Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària
http://canalsalut.gencat.cat/web/.content/home_canal_salut/ciutadania/drets_i_deures/de_stacats/carta-drets-deures.pdf
2. Guia de gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments
http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/Miniguies/Guia_R ec_Sugg2015.pdf
3. Miniguia de gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments
http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/Miniguies/miniguia_maig2015.pdf
4. Millora de la gestió de les reclamacions de tracte en els serveis sanitaris
[http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/processos/reclamacions/Manual_Reclamacions_tracte%20\(2014\).pdf](http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/processos/reclamacions/Manual_Reclamacions_tracte%20(2014).pdf)
5. Manual d'estil per a la resposta escrita de les reclamacions de l'ICS
http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/processos/reclamacions/manualestil_v3.pdf
6. Miniguia del Manual d'estil de resposta de reclamacions
http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/processos/reclamacions/miniguia_manual%20estil%20-%20resposta%20reclamacions_edicio_%202.pdf
7. Quadre de motius de reclamacions i propostes d'accions de millora
http://10.80.217.110/intranet_ics/media/upload/arxius/Atencio_ciutada/processos/reclamacions/quadre_motius_millores.pdf

GRUP DE TREBALL

BONES PRÀCTIQUES A L'ICS EN RELACIÓ AMB LA INTEGRACIÓ DE L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA EXPRESSADA A TRAVÉS DE RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS

