

Terrassa, desembre 2023

Política d'atenció a la ciutadania CST

El Consorci Sanitari de Terrassa (CST) és una organització integrada que disposa de tots els nivells d'atenció (primària, especialitzada, sociosanitària i de salut mental) i, de forma continuada i coordinada ofereix serveis de salut a una població de més de 200.000 habitants del Vallès Occidental, dels municipis de Terrassa, Matadepera, Rubí, Castellbisbal, Sabadell i Sant Quirze.

Des de 1988, la nostra missió és tenir cura de la salut i el benestar de les persones. Des d'aleshores, hem crescut com a persones i com a professionals, i les necessitats sanitàries dels nostres usuaris han anat canviant. Treballem per ajudar a les persones a viure amb el millor estat de benestar físic i mental possible al llarg de la seva vida, que és en definitiva la nostra raó de ser i el nostre propòsit.

Però el que ens diferencia d'altres organitzacions són els nostres valors: el nostre model de qualitat, humà i participatiu, basat en l'evidència i l'orientació als resultats de valor per les persones i la humanització de l'assistència.

La política d'atenció ciutadana del CST està emmarcada en la [Carta de Drets i Deures](#) de les persones en relació amb la salut i l'atenció sanitària i configura un marc de relació en el qual es defineix què esperen les persones del sistema sanitari (drets) i com aquestes es comprometen com a agents actius i centrals d'aquest (deures). **El compromís del CST és vetllar per l'acompliment de la Carta de Drets i Deures i promoure el seu coneixement, tant pels professionals com per la ciutadania.**

Així doncs, la nostra política serà el nostre instrument per assolir-ho.

El Consorci Sanitari de Terrassa es compromet a:

- Situar al **pacient en el centre de l'atenció**, tenint en compte els seus valors i preferències i realitzant una **atenció orientada al valor**.
- **Escoltar de manera proactiva** les persones ateses i utilitzar un llenguatge planer i entenedor.
- **Facilitar la informació** necessària que li permeti prendre les decisions adequades i ser corresponsable del seu procés, garantint l'autonomia i la presa de decisions.
- Garantir una **atenció personalitzada** i un tracte proper i respectuós (el tracte excel·lent és la nostra marca)
- Garantir l'**accessibilitat i l'equitat** en l'atenció a les persones, vetllant per oferir un nivell de salut que permeti la millor qualitat de vida i autonomia possible.
- Assegurar la **continuitat i la coordinació** en l'atenció integral a les necessitats de les persones tenint en compte totes les dimensions (físiques, psíquiques, funcionals, socials i administratives).

- Vetllar per la **confidencialitat de la informació** relacionada amb el procés d'atenció de les persones que atenem i garantir **la intimitat i la privacitat** de la persona.
- **Retre comptes** a les persones ateses, i a la ciutadania en general, sobre les actuacions realitzades per l'organització en el marc d'aquesta política.
- **Conèixer l'experiència de la persona amb el servei rebut.** Atendre i gestionar les seves opinions i peticions per tal de poder incorporar-les en la millora de la qualitat dels nostres serveis.
- **Facilitar la participació de la ciutadania** , incorporant tots els canals de comunicació que estiguin al nostre abast per conèixer de primera mà els interessos i necessitats de la població a la que atenem.