

La relació de les Associacions de pacients amb l'Hospital Clínic

L'Hospital del futur ha de ser un hospital sense barreres i obert a la comunitat, organitzat de manera que sigui capaç de donar resposta a les necessitats de les persones. Un dels elements més importants és la connexió entre els diferents actors que ofereixen els serveis i els qui els reben. El contacte entre els diferents implicats es pot fer de maneres diverses. En qualsevol cas, aquesta interacció vol dir que s'ha de pensar en l'accés a la informació, a les eines per gestionar la malaltia i a la recepció del *feed back* de pacients i cuidadores per identificar oportunitats de millora del servei assistencial.

Des de fa més de set anys l'Hospital Clínic aborda l'experiència de pacients amb l'objectiu d'identificar necessitats no cobertes per millorar els serveis. Identificar les prioritats dels pacients i familiars també té la capacitat d'informar la recerca desenvolupada pels professionals. El contacte directe amb pacients atesos a l'Hospital Clínic és fonamental per aprendre i millorar. Aquest contacte es fa a través de les unitats d'Atenció a la Ciutadania, de Responsabilitat Social Corporativa, d'Experiència de pacients o la Direcció de Qualitat que, des de diferents punts de vista, s'interessen per tots aquests aspectes de la millora de la qualitat relacionats amb l'experiència de les persones que reben els serveis.

En paral·lel a aquestes activitats organitzades institucionalment, l'Hospital Clínic es relaciona amb diverses Associacions de pacients. Aquestes Associacions tenen orígens diversos i, algunes d'elles, s'han desenvolupat en el mateix Hospital Clínic. En la major part d'aquestes associacions els professionals de l'Hospital hi col·laboren de moltes maneres. Independentment de les finalitats específiques de cada associació, l'objectiu final del món associatiu i del món assistencial és el mateix: millorar l'atenció a les persones.

L'Hospital Clínic estableix i millora d'una manera sistemàtica les vies de diàleg directe amb les persones que atén. Però també vol tenir en compte el coneixement que hi ha en el si de les associacions.

Aquest document pretén vehicular d'una manera ordenada aquesta relació de l'Hospital amb les Associacions de pacients amb dos objectius: A) Facilitar l'accés als diversos dispositius relacionats amb l'experiència de pacients i B) Disposar d'un canal ordenat i sistemàtic per recollir les opinions i els suggeriments de les associacions de pacients.

Objectius

Establir un marc de relació entre les Associacions de pacients i l'Hospital Clínic pot ser útil per ambdues parts:

- a) Reconeixement mutu i voluntat de cooperació.
- b) Visibilització de l'associació.
- c) Compartir el coneixement de les associacions amb els professionals de l'Hospital.

Característiques de les Associacions

Les Associacions de pacients que es relacionin amb l'Hospital Clínic han de tenir aquestes característiques:

- Inscrita al **registre de grups d'interès**¹: és la identificació legal i la consideració d'utilitat pública (implica l'obligació de presentar memòries).
- Forma legal: Associació o Fundació.
 - Té un Patronat/Junta que marca la qualitat de les activitats
 - El/la President/a o representant legal del Patronat/Junta pot signar acords perquè n'està facultat
- Arrelament al territori.
 - Les associacions hauran d'actuar directament en l'àmbit territorial de l'Hospital Clínic i interessar-se per problemes assistencial atesos a l'Hospital.
- Les Associacions han de ser conegudes i tenir contactes amb professionals de l'Hospital. Els professionals de l'Hospital que coneixen l'Associació hauran de validar aquesta proposta de relació entre l'Associació i l'Hospital Clínic.
- Les Associacions que es relacionin amb l'Hospital Clínic han de promoure valors de transparència (especialment en allò que fa referència a les fonts de finançament i a la relació amb la indústria farmacèutica).

¹ http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/grups_interes Accés el 14 de gener de 2021

Formalització de l'acord

El procediment per formalitzar l'acord de cooperació entre una associació i l'Hospital Clínic seguirà aquest procediment.

1. Sol·licitud a l'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa (RSC).
2. Validació dels criteris bàsics per part de l'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa i del l'Àrea de Serveis Jurídics.
3. Consulta als professionals que coneixen l'Associació.
4. Presentació de la proposta al Comitè d'Avaluació integrat per:
 - a. Àrea Atenció a la Ciutadania
 - b. Equip Experiència de pacients.
 - c. Un representant de la Direcció Mèdica i la Direcció Infermera.
 - d. Direcció Econòmica Financera
 - e. Àrea Mecenatge
 - f. Àrea Jurídica
 - g. Àrea Responsabilitat Social Corporativa
5. Una vegada validada per part del Comitè Avaluador, l'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa iniciarà els tràmits per realitzar el conveni de col·laboració entre les dues parts.

Visibilitat de l'acord

- L'Hospital Clínic publicarà a la pàgina web el nom de l'associació, els objectius descrits en l'acord de col·laboració i l'enllaç a la pàgina web de l'Associació.
- L'associació haurà de posar resum de les activitats que s'han organitzat conjuntament amb l'HC durant el darrer any (no inclou els actes en els que ha participat l'organització com a convidada o a través d'algun ponent ni de les activitats pròpies de l'entitat).
- Organització d'actes conjunts i suport a actes de l'associació de pacients:
 - Permetre l'ús del logotip de l'Hospital (sota condicions específiques)
 - Permetre l'ús de sales de l'Hospital (segons disponibilitats)
- L'Hospital farà una Jornada de "portes obertes" per les associacions.
- L'Hospital pot facilitar la difusió de documents de les organitzacions als pacients.

Per a més informació CONTACTA'NS



ASSOCIACIONSPACIENTS@clinic.cat