

## La relación de las Asociaciones de pacientes con el Hospital Clínic

El Hospital del futuro ha de ser un hospital sin barreras y abierto a la comunidad, organizado de manera que sea capaz de dar respuesta a las necesidades de las personas. Uno de los elementos más importante es la conexión entre los diferentes actores que ofrecen los servicios y los que los reciben. El contacto entre los diferentes implicados se puede hacer de maneras diversas. En cualquier caso, esta interacción quiere decir que se tiene que pensar en el acceso a la información, a las herramientas para gestionar la enfermedad y a la recepción del *feed back* de pacientes y cuidadores para identificar oportunidades de mejora del servicio asistencial.

Desde hace más de siete años, el Hospital Clínic aborda la experiencia de pacientes con el objetivo de identificar necesidades no cubiertas para mejorar los servicios. Identificar las prioridades de los pacientes y familiares también tiene la capacidad de informar la investigación desarrollada por los profesionales. El contacto directo con pacientes atendidos en el Hospital Clínic es fundamental para aprender y mejorar. Este contacto se realiza a través de las unidades de Atención a la Ciudadanía, de Responsabilidad Social Corporativa, de Experiencia de pacientes o la Dirección de Calidad que, desde diferentes puntos de vista, se interesan por todos estos aspectos de la mejora de la calidad relacionados con la experiencia de las personas que reciben sus servicios.

En paralelo a estas actividades organizadas institucionalmente, el Hospital Clínic se relaciona con diversas Asociaciones de pacientes. Estas Asociaciones tienen orígenes diversos y, algunas de ellas, se han desarrollado en el propio Hospital Clínic. En la mayor parte de estas asociaciones los profesionales del Hospital colaboran de muchas formas. Independientemente de los fines específicos de cada asociación, el objetivo final del mundo asociativo y del mundo asistencial es el mismo: mejorar la atención a las personas.

El Hospital Clínic establece y mejora de forma sistemática las vías de diálogo directo con las personas que atiende. Pero también quiere tener en cuenta el conocimiento que existe en el seno de las asociaciones.

Este documento pretende vehicular de forma ordenada esta relación del Hospital con las Asociaciones de pacientes con dos objetivos: A) Facilitar el acceso a los diversos dispositivos relacionados con la experiencia de pacientes y B) Disponer de un canal ordenado y sistemático para recoger las opiniones y sugerencias de las asociaciones de pacientes.

## Objetivos

Establecer un marco de relación entre las Asociaciones de pacientes y el Hospital Clínic puede ser útil para ambas partes:

- a) Reconocimiento mutuo y voluntad de cooperación.
- b) Visibilización de la asociación.
- c) Compartir el conocimiento de las asociaciones con los profesionales del Hospital.

## Características de las Asociaciones

Las Asociaciones de pacientes que se relacionen con el Hospital Clínic deben tener estas características:

- Inscrita en el registro de grupos de interés: es la identificación legal y la consideración de utilidad pública (implica la obligación de presentar memorias).
- Forma legal: Asociación o Fundación.
  - Tiene un Patronato/Junta que marca la calidad de las actividades
  - El/la Presidente/a o representante legal del Patronato/Junta puede firmar acuerdos porque está facultado
- Arraigo en el territorio.
  - Las asociaciones tendrán que actuar directamente en el ámbito territorial del Hospital Clínic e interesarse por problemas asistenciales atendidos en el Hospital.
- Las Asociaciones deben ser conocidas y tener contactos con profesionales del Hospital. Los profesionales del Hospital que conocen la Asociación tendrán que validar esta propuesta de relación entre la Asociación y el Hospital Clínic.
- Las Asociaciones que se relacionen con el Hospital Clínic deben promover valores de transparencia (especialmente en lo que se refiere a las fuentes de financiación y a la relación con la industria farmacéutica).

## Formalización del acuerdo

El procedimiento para formalizar el acuerdo de cooperación entre una asociación y el Hospital Clínic seguirá este procedimiento.

1. Solicitud en el Área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
2. Validación de los criterios básicos por parte del Área de Responsabilidad Social Corporativa y del Área de Servicios Jurídicos.
3. Consulta a los profesionales que conocen la Asociación.
4. Presentación de la propuesta al Comité de Evaluación integrado por:
  - a. Área Atención a la Ciudadanía
  - b. Equipo Experiencia de pacientes.
  - c. Un representante de la Dirección Médica y la Dirección Enfermera.
  - d. Dirección Económica Financiera
  - e. Área Mecenazgo
  - f. Área Jurídica
  - g. Área Responsabilidad Social Corporativa
5. Una vez validada por el Comité Evaluador, el Área de Responsabilidad Social Corporativa iniciará los trámites para realizar el convenio de colaboración entre ambas partes.

## Visibilidad del acuerdo

- El Hospital Clínic publicará en la página web el nombre de la asociación, los objetivos descritos en el acuerdo de colaboración y el enlace a la página web de la Asociación.
- La asociación deberá poner resumen de las actividades que se han organizado conjuntamente con el HC durante el último año (no incluye los actos en los que ha participado la organización como invitada o a través de algún ponente ni de las actividades propias de la entidad).
- Organización de actos conjuntos y soporte a actos de la asociación de pacientes:
  - o Permitir el uso del logotipo del Hospital (bajo condiciones específicas)
  - o Permitir el uso de salas del Hospital (según disponibilidad)
- El Hospital realizará una Jornada de "puertas abiertas" para las asociaciones.
- El Hospital puede facilitar la difusión de documentos de las organizaciones a los pacientes.



Para más información CONTACTANOS

[ASSOCIACIONSPACIENTS@clinic.cat](mailto:ASSOCIACIONSPACIENTS@clinic.cat)