

POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Los hospitales del Grupo Capió tienen la vocación de poner a disposición de sus pacientes y familiares la atención sanitaria de más alta calidad, vinculada a un trato cálido, amable y cercano. La Política General de Atención al Paciente tiene la misión de servir de apoyo en la práctica diaria de los profesionales y como guía en su actuación creando **una cultura de trabajo compartida** cuyo eje principal sea el paciente.

Nuestra filosofía de trabajo:

- Tiene como compromiso el de ofrecer la **atención médica y sanitaria de mayor calidad** a los usuarios, contemplando siempre sus necesidades y considerando sus expectativas y demandas.
- Impulsa la máxima **personalización** en la relación, la proactividad y la anticipación a las necesidades de nuestros pacientes y acompañantes.
- Se basa en el Bien Hacer de nuestros profesionales tanto desde el punto de vista **profesional** como **humano y actitudinal**.
- Cuenta con una **Política de Información** en todas las áreas asistenciales que define una de nuestras obligaciones profesionales, la de informar en tiempo y forma, con corrección y respeto al usuario.
- Pretende garantizar una actitud de **respeto, empatía y confianza**, siendo el paciente y sus **familiares o acompañantes** el foco de nuestra atención.
- Establece que nuestra relación con el paciente debe basarse siempre en la confianza, la corrección y el respeto de la **intimidad**, dignidad y convicciones de nuestros pacientes, así como la **confidencialidad** de sus datos.
- Promueve y difunde la cultura de **Seguridad del Paciente** entre todos los profesionales que intervienen en los procesos asistenciales.
- Define el **compromiso compartido** por los profesionales que nos distingue por un estilo propio de afrontar las quejas o disconformidades de los pacientes como una clara oportunidad de mejora.
- Establece que, ante una queja o disconformidad, todos los profesionales actuarán desde la **inmediatez e implicación** en la búsqueda de la solución más beneficiosa para el paciente.
- Define que escuchar y conocer de forma detallada las expectativas, necesidades y demandas de nuestros usuarios, es la vía para incorporar sus peticiones a nuestras actuaciones, decisiones y objetivos.
- Refleja que cada paciente tiene un médico responsable de su atención, que debe **presentarse** tan pronto le sea posible al paciente, **informarle** a él y a las personas que autorice sobre la evolución de su proceso de salud e indicar quien le sustituye en los días que se ausente.
- Garantiza los **deberes y derechos** de los pacientes en relación con la utilización del sistema sanitario.

Esta política se encontrará disponible para todos los grupos de interés, es decir, los usuarios, colaboradores, proveedores e instituciones públicas y privadas.