



**CONSORCI  
HOSPITALARI  
DE VIC**

**POLÍTIQUES DELS GRUPS  
D'INTERÈS  
REVISIÓ ANY 2009**

**Document aprovat en reunió de Consell de Govern del CHV  
el 18 de desembre de 2008**

## POLÍTICA DE CIUTADANS / CLIENTS

**Propietaris:** Rosa M. Vivet Ferrer, Directora d'Infermeria  
Isabel Ramon Bofarull, Directora de Gestió Clients

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

Com a organització orientada al ciutadà i als clients, el Consorci Hospitalari de Vic, d'acord a la Missió i Valors, estableix en la seva política de clients les línies bàsiques orientades a servir al ciutadà amb criteris d'eficiència i responsabilitat social, entenent que aquests son la raó de ser del CHV

### **Objectiu**

La Política de Clients té com a objectiu generar confiança, seguretat i acolliment als ciutadans i a les seves famílies, als clients compradors de serveis, als professionals sanitaris d'altres àmbits d'atenció, i a les institucions i les persones vinculades al CHV a partir de convenis establerts en aspectes assistencials i de docència i recerca. Acceptar i diversificar l'oferta de serveis en funció de les expectatives dels nostres ciutadans i clients tan de l'àmbit públic com privat.

### **Àmbit**

La política de Clients afecta a tots els professionals que desenvolupen la seva tasca al CHV.

### **Definició de la política**

#### **✓ Generar confiança i seguretat:**

- Vetllar i/o garantir les necessitats del ciutadà a través dels serveis i prestacions a què té dret, d'acord al marc establert pel Servei Català de la Salut i l'ICASS, així com els acords establerts, tan amb altres entitats (mútues, companyies asseguradores) com en persones físiques.
- Vetllar pel compliment dels contractes d'activitat, docents i de recerca establerts garantint l'acompliment dels objectius fixats en cada cas
- Vetllar pel benestar del ciutadans en el procés d'atenció, d'acord als seus drets i deures, en el marc de bones pràctiques assistencials que garanteixin la qualitat de l'atenció i el compliment dels compromisos establerts.
- Garantir la intimitat de les persones i la confidencialitat de les dades d'acord al que estableix la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD).
- Recollir la opinió, suggeriments i reclamacions, tant dels ciutadans com dels clients, aplicant les eines més adients (grups d'opinió entrevistes, formularis escrits...) donant sempre resposta i incorporar-les internament com a eina de millora de l'organització.
- Mantenir contactes periòdics i freqüents amb els clients, per tal d'analitzar el servei que oferim, els acords establerts i les noves necessitats.

- ✓ **Accessibilitat i capacitat de resposta**
  - Vetllar per l'accessibilitat dels ciutadans i els clients als diferents serveis d'acord als recursos existents, i a les prestacions establertes.
  - Facilitar el contacte i la localització dels serveis, millorant el flux dels ciutadans i la continuïtat assistencial amb l'objectiu de proporcionar un servei ràpid evitant al màxim el desplaçament de les persones per tràmits administratius.
  - Establir acords /circuitos i col·laborar amb altres institucions assistencials, docents i de recerca per tal de garantir al màxim l'acompliment de la funció assistencial docent i de recerca establerta a la Missió.
  - Donar respostes ràpides, eficients i transparents als clients compradors de serveis.
  
- ✓ **Garantir la professionalitat i l'acolliment**
  - Promoure les actituds positives orientades a transmetre una bona imatge institucional d'acord a la missió del Consorci Hospitalari de Vic, aconseguint oferir una assistència tècnica i professional competent.
  - Mantenir una comunicació receptiva i donar la informació en un llenguatge clar i entenedor tant pel ciutadà i els clients.
  
- ✓ **Garantir l'equitat**
  - Tractar de forma igual, sense cap tipus de discriminació dins el marc d'una correcta prioritització clínica.
  - Preservar sempre que la igualtat d'accés sigui en funció de criteris de gravetat.
  
- ✓ **Mantenir i millorar la tangibilitat**
  - Conservar i millorar les instal·lacions, físiques i els equips amb bon estat, i procurar per la imatge dels materials i de les persones.
  - Garantir una bona retolació que faciliti el desplaçament de les persones i la localització dels serveis. Adaptar les instal·lacions als ciutadans amb discapacitats.

## POLÍTICA DE SOCIETAT

**Propietari:** Rafael Toribio Galeote, Sotsdirector

### **Orientació vers la missió, visió i valors de CHV**

Com a organització orientada a millorar l'estat de salut dels ciutadans el Consorci Hospitalari de Vic estableix, d'acord amb la missió, uns serveis de qualitat amb criteris d'equitat dels resultats, efectivitat, eficiència i amb responsabilitat social, i que té present la seva visió de ser una entitat d'excel·lència reconeguda i amb uns professionals que creuen en els seus valors de professionalitat, acolliment, compromís i creativitat.

### **Objectiu**

Definir unes guies d'actuació perquè les activitats principals que desenvolupa el Consorci i els seus professionals responguin al seu compromís de servei envers la societat i envers les necessitats de salut del ciutadà, sense cap mena de discriminació ni desigualtat.

### **Àmbit**

La política de societat afecta a tots els professionals del CHV, als proveïdors, a les institucions i associacions que col·laboren amb el CHV, al Consell de Govern i al Comitè directiu.

### **Definició de la política:**

- ✓ **Generació de confiança i reconeixement extern**
  - Preocupació i orientació per millorar els resultats de salut
  - Continuitat assistencial i treball en xarxa en coordinació amb altres àmbits assistencials
  - Cercar la màxima qualitat en els resultats, l'excel·lència, la millora contínua i la seguretat dels pacients.
  - Transparència en els resultats sanitaris i de gestió
  
- ✓ **Desenvolupament**
  - Capacitat d'adaptació a noves necessitats i adequació de la cartera de serveis
  - Inversió i aposta tecnològica
  - Promoció entre els seus professionals de la formació constant, l'adquisició de coneixement i l'augment de competència
  - Impuls de la innovació ("canviar per millorar")

✓ **Compromís social**

- Participació activa en la docència mantenint la seva acreditació i reconeixement, establint convenis de col·laboració amb altres institucions docents.
- Establiment de convenis i col·laboracions amb institucions, entitats o associacions que treballin per la millora de la salut i el benestar de les persones
- Incorporació en la gestió del Consorci d'una estratègia de Responsabilitat Social Corporativa amb el triple balanç: econòmic, ambiental i social

✓ **Implicació dels ciutadans**

- Sensibilització i preocupació per mantenir la seva salut
- Potenciar accions educatives i l'autocura
- Utilització responsable dels recursos sanitaris
- Informació sobre les millores assistencials, les innovacions i els resultats de salut assolits

## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANS

**Propietari:** Joan Buxaderas Rierola, Director de Recursos humans

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

La política de Recursos Humans del CHV està orientada amb la missió de la nostra institució i, més particularment, amb aquells principis que ofereixen pautes per a desenvolupar la gestió dels recursos humans, com ara:

- ✓ Oferir serveis de qualitat amb criteris d'equitat, efectivitat, eficiència i responsabilitat social
- ✓ Assolir la implicació dels professionals (treballadors del CHV, personal en formació, col·lectius subcontractats i altres)

L'actuació de la Direcció de Recursos Humans, davant dels seus clients (interns i externs) i proveïdors, s'inspirarà en els valors compartits del CHV: professionalitat, compromís, acolliment i creativitat.

### **Objectiu**

Col·laborar activament en l'assoliment dels objectius estratègics de l'empresa optimitzant les capacitats, implicació i compromís dels seus professionals mitjançant una adequada gestió dels Recursos Humans.

Vetllar per la igualtat d'oportunitats de totes les persones, assumint un compromís actiu de lluita contra tota mena de discriminació i desigualtat, i per la inserció laboral en casos de discapacitació.

### **Àmbit**

La política de Recursos Humans afecta particularment a la Direcció i a tots aquells professionals que, com a conseqüència de les seves responsabilitats, tenen encomanades funcions de comandament o participen en el desenvolupament dels processos relacionats.

### **Definició de la política**

#### ✓ Selecció

- Aportar el personal necessari en cada moment, incorporant els professionals més adients d'acord amb les competències exigides i les atribucions dels llocs de treball, donant prioritat a la promoció interna per mèrits; situar a cada persona en aquell lloc de treball on pugui proporcionar un millor servei, oferint una acollida que faciliti la seva ràpida i efectiva integració i vetllant per la seva continuïtat a l'empresa.

#### ✓ Administració

- Fer els tràmits administratius derivats de la relació laboral, d'una manera eficient, complint estrictament les obligacions legals i proporcionant un excel·lent servei d'informació i suport als clients interns.

- ✓ **Retribució**
  - Distribuir les quantitats pressupostades per a retribuir al personal vetllant per l'equitat interna i la competitivitat externa, diferenciant en funció del nivell de responsabilitat i l'aportació individual o col·lectiva al resultat de l'organització.
- ✓ **Planificació, Organització i Control**
  - Dimensionar i planificar la plantilla segons les necessitats actuals i futures; assegurar la disponibilitat de personal directiu i tècnic necessari per assolir els objectius; integrar l'activitat dins de la planificació general per col·laborar així en el resultat assistencial i econòmic de l'empresa. Promoure un estil de direcció participatiu i un model organitzatiu que afavoreixi la innovació, la flexibilitat i la mobilitat funcional.
- ✓ **Formació i desenvolupament**
  - Incrementar el potencial de l'empresa mitjançant el perfeccionament professional i humà continuat de les persones que la integren, considerant els canvis tecnològics, econòmics, educatius i de l'entorn socio-laboral així com els objectius estratègics, les inversions i els projectes d'actuació. Facilitar-ne la progressió com a professionals i estimular el creixement i l'assumpció de majors nivells de responsabilitat; fomentar l'avaluació periòdica de l'aportació i resultats del personal.
- ✓ **Relacions laborals**
  - Aconseguir un nivell òptim de satisfacció i implicació dels professionals estructurant mitjans de participació i informació, recollint i canalitzant les seves aspiracions. Reduir els conflictes impulsant la comunicació interna, millorant les condicions de treball i complint escrupolosament les obligacions legals. Reforçar les accions i comportaments dels col·laboradors coincidents i alineats amb la cultura i objectius generals mitjançant sistemes de reconeixement. Promoure un clima d'entesa i cooperació amb els organismes de representació dels treballadors.
- ✓ **Prevenió de Riscos Laborals**
  - Promoure i impulsar l'activitat preventiva dels riscos laborals, a través de la planificació adequada i ordenada dins del model de la gestió integrada de la prevenió de riscos laborals i del medi ambient.

## POLÍTICA DE PROVEÏDORS

**Propietari:** Jaume Castellano Plujà, Director de Logística i Serveis generals

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

D'acord amb el que estableix la missió, el Consorci Hospitalari de Vic cerca la implicació dels proveïdors per tal d'assolir els seus objectius. Dins l'àmbit de la responsabilitat Social Corporativa (RSC) es contempla el proveïdor com a un grup d'interès, sobre el que cal incidir per tal d'integrar-lo en la nostra gestió. El compromís és un dels valors que permetran establir aquest lligam proveïdor - institució.

### **Objectiu**

Aconseguir la implicació i corresponsabilització de proveïdors (materials, bens, serveis assistencials i no assistencials) en l'assoliment de la missió i, consegüentment, en els objectius del Consorci Hospitalari de Vic, sense cap mena de discriminació ni desigualtat.

### **Àmbit**

La política de proveïdors afecta principalment a professionals del CHV amb necessitats d'establir acords estables (comercials, estratègics, de col·laboració per temes específics) amb persones, empreses o entitats.

### **Definició de la política**

- ✓ **Legalitat**
  - Acompliment de la legislació vigent en matèria de contractació pública.
- ✓ **Exigències**
  - Garantir l'acompliment per part dels proveïdors de les exigències contractuals de Llei Orgànica de Protecció de Dades, Llei de Prevenció de Riscos Laborals i de Responsabilitat Social corporativa.
- ✓ **Implicació en objectius de millora i fidelització d'acords**
  - Promoure acords estables en recerca de la millora contínua i el benefici mutu per tal de fidelitzar el proveïdor.
  - Implicar al proveïdor en l'assoliment dels objectius del CHV
  - Promoure acords estables en recerca de la millora contínua i el benefici mutu.
  - Obtenir un producte o servei a mínim cost és, sens dubte, part important de tota relació comercial, tanmateix, prevaldran criteris de garantia de qualitat de producte i servei.

## POLÍTICA DE LA PROPIETAT

**Propietari:** J. Antoni Alonso González, Director Econòmic i Financer

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

El CHV, d'acord amb la Missió, Visió i Valors, estableix en la seva política de la propietat els conceptes bàsics dirigits a aconseguir la sostenibilitat de la institució orientada al ciutadà, amb responsabilitat social

### **Objectiu**

La política de la propietat vetlla per la sostenibilitat econòmicofinancera de l'empresa amb responsabilitat social, i la seva orientació al ciutadà, proporcionant el servei fixat pel client, sense cap mena de discriminació o desigualtat.

### **Àmbit**

La política de la propietat afecta a la societat, als professionals, als proveïdors i als clients públics i privats

### **Definició de la política**

- ✓ **Economia i finances.** Es fonamenta en els resultats econòmicofinancers tangibles i es classifica en tres blocs:
  - **Compte de resultats.** Mantenir l'equilibri en el compte de resultats, buscant el màxim d'eficiència en les despeses generades. Recerca d'ingressos en consonància amb l'objecte social de l'empresa i una òptima productivitat que ha de millorar l'increment de la utilització dels actius i l'estructura dels costos (sostenibilitat econòmica).
  - **Inversions.** Aconseguir l'autofinançament suficient per cobrir les necessitats de reposició d'equipament mèdic que permeti posicionar-se en el nivell de tecnologia que ens pertoca. Promoure aportacions al Fons Social per la seva aplicació a millores estructurals que ha d'augmentar el valor del capital social (sostenibilitat financera) .
  - **Endeutament.** Mantenir una prioritat de pagament a proveïdors i l'acompliment dels venciments establerts. Garantir l'equilibri de l'endeutament a curt termini amb els drets adquirits i l'endeutament a llarg termini amb les perspectives d'execució d'inversions i el seu finançament.

- ✓ **Orientació al ciutadà i al client.** Definir la cartera de serveis, la qualitat de l'assistència i la satisfacció dels ciutadans i clients.
  - Cartera de serveis. Proporcionar els serveis indicats pels clients, tan públiques com privades, buscant el màxim de resolució, de coordinació, i d'integració amb altres agents sanitaris del territori.
  - Qualitat. Proporcionar assistència de qualitat acreditada de forma externa (certificacions, premis, auditories)
  - Satisfacció. Proporcionar el màxim de satisfacció del ciutadà i a les empreses clients de la institució.
  
- ✓ **Responsabilitat social:** Establir les línies d'actuació vers el medi ambient, la societat i les persones – professionals, per donar resposta als grups d'interès.
  - Medi ambient. Vetllar perquè el desenvolupament propi de l'activitat de l'empresa incideixi mínimament en l'entorn i que els grups d'interès s'impliquin amb el nostre compromís i respecte vers el medi ambient.
  - Social. Garantir una imatge social corporativa exemplar, col·laborant i participant amb les Institucions socials representatives i els proveïdors. Impulsar el desenvolupament dels seus professionals a nivell de coneixements, capacitacions, garantint la seva formació continuada, buscant la màxima participació i implicació.