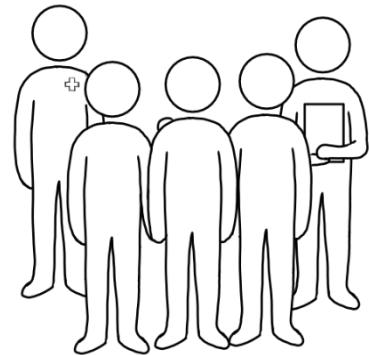


AGRAÏMENTS, SUGGERIMENTS I QUEIXES

Informació per a les persones usuàries dels serveis de salut mental

Associació Centre d'Higiene Mental Les Corts

Aquest document explica
com pots expressar la teva opinió
sobre els serveis que t'ofereix.
Tens dret a dir el que penses,
tant si alguna cosa t'ha agradat
com si no t'ha agradat.
Volem escoltar-te per millorar cada dia
i oferir-te una atenció respectuosa, propera i de qualitat.



Què pots fer?

Hi ha tres tipus de comunicacions:

- **Agraïments:** quan vols donar les gràcies perquè alguna cosa t'ha agradat o t'han tractat bé.
- **Suggeriments:** quan tens una idea per millorar algun aspecte del servei.
- **Queixa:** quan alguna cosa no t'ha agradat, creus que alguna cosa no s'ha fet bé o vols que es revisi.

Qui pot fer-ho?

Qualsevol persona atesa als serveis de salut mental.
També la seva família o persona de confiança,
amb el seu permís.

Com ho pots fer?

Pots presentar un agraïment, suggeriment o queixa de diferents maneres:

- De paraula: explicant-ho a la teva persona professional referent o a Direcció.
- Per escrit:
Omplint un full que t'oferiran a la secretaria del centre,
o enviant una carta o correu electrònic
adjuntant còpia del teu Document Nacional d'Identitat (DNI)
o Número d'Identificació d'Estranger (NIE).
- De manera externa: presentant la queixa o suggeriment
als Serveis Territorials de Salut o al Síndic de Greuges de Catalunya
- Si necessites ajuda per escriure o expressar el que vols dir,
les professionals del centre poden ajudar-te.

Què passarà després?

La persona responsable del servei o la Direcció revisaran el teu escrit.
Si és una queixa, et donaran resposta en un màxim de 90 dies.
Et respondran per escrit o de paraula, com ho prefereixis.
Es farà un seguiment
per assegurar que es compleix la resposta que t'han donat.

Registre i seguiment:

Totes les queixes, suggeriments i agraïments
es guarden i s'analitzen.
Això ens ajuda a veure en quines coses podem millorar
I fer canvis positius als nostres serveis
gràcies a les teves aportacions.

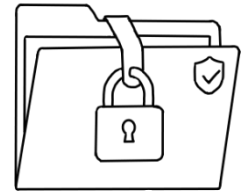
Respecte i confidencialitat:

La teva opinió és confidencial:

només la veuran les persones que gestionen els serveis.

Si ho prefereixes, pots fer una queixa, suggeriment o agraïment de forma anònima, sense posar el teu nom.

Cap persona ha de ser tractada de manera diferent per haver fet una queixa, suggeriment o agraïment.



La teva opinió és important.

Ens ajuda a tenir una millor cura de la teva salut.

Sobre aquest document:

Aquest document ha estat adaptat a Lectura Fàcil pel Grup de Millora Tècnica d'Accessibilitat Cognitiva.

Aquest document ha estat revisat per persones amb dificultats de salut mental,

aquestes persones ens han ajudat a comprovar que s'entén bé.

La Lectura Fàcil és una forma d'escriure i d'explicar les coses,

serveix perquè la informació sigui més fàcil d'entendre.