



## **Servicio de Atención al Ciudadano**

El servicio de atención al Ciudadano, responde a un modelo integral que trabaja de forma coordinada i transversal, ofreciendo un espacio de comunicación y participación a los ciudadanos de nuestra población de referencia.

La Misión del Servicio de Atención al Ciudadano es velar por el respeto de los derechos de los usuarios y garantizar una atención de calidad. Recoger la opinión y las expectativas, i, a la vez mejorar las habilidades y capacidades de los usuarios en la utilización de los servicios y el cuidado de su salud.

Des del Servicio se llevan a cabo acciones para identificar los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios y, a la vez, detectar puntos débiles en los procesos, de acuerdo con las líneas estratégicas definidas por el servicio y acordadas con la dirección.

Disponemos de este servicio a todos nuestros centros:

### **Hospital de la Esperanza**

Responsable del Servicio: Mercè Fernández (Ext. 4292)  
Personal de Soporte: Marian Jodar (Ext. 4174)  
Teléfono de contacto: 93 367 42 92 / 41 74  
e-mail: atenciociutada-hesp@parcdesalutmar.cat

### **Hospital del Mar**

Responsable del Servicio: Ana Sancho (Ext. 3621)  
Adjunta del Servicio: Margarida Vila (Ext. 3375)  
Personal de Soporte: Raquel Marcos (Ext. 3071)  
Teléfono de contacto: 93 248 36 21 / 33 75 / 30 71  
e-mail: atenciociutada@parcdesalutmar.cat

### **Centre Fòrum**

Responsable del Servicio: Montse Soro  
Personal de Soporte: Marian Jodar  
Teléfono de contacto: 93 326 85 47  
e-mail: atenciociutada-cforum@parcdesalutmar.cat

### **Centre Dr. Emili Mira**

Responsable del Servicio: M<sup>a</sup> Pilar Santamaría  
Teléfono de contacto: 93 462 89 43  
e-mail: atenciociutada-caem@parcdesalutmar.cat