

Protocol canal de denúncies



ACCU Catalunya

1. Objectiu

Establir el procediment a seguir per part d'ACCU Catalunya davant la recepció de queixes, denúncies o notificacions de situacions de discriminació, vulneració de drets o manca d'atenció que afectin persones sòcies o participants dels projectes de l'entitat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest protocol s'aplica a totes les comunicacions rebudes a través del canal de denúncies establert per l'entitat, ja sigui per part de persones sòcies, familiars, professionals o voluntariat.

3. Canal de denúncies

Les comunicacions es podran fer a través de:

- Formulari específic al web (protegint l'anonimat si es desitja)
- Correu electrònic específic: denuncies@accucatalunya.cat
- En format presencial o telefònic, registrat per l'equip tècnic

4. Recepció i registre

La persona responsable de recepcionar les denúncies (pot ser l'administrativa o una figura designada) registrarà la incidència al sistema intern, amb:

- Data de recepció
- Persona afectada (si s'identifica)
- Tipus d'incidència
- Breu descripció
- Accions realitzades inicialment

5. Comissió d'anàlisi

Es crea una Comissió d'anàlisi de queixes i denúncies, formada per tres persones, escollides entre:

- Membres de la Junta Directiva

- Membres del Consell Assessor
- Persones expertes externes (si cal)

La composició d'aquesta comissió variarà per garantir imparcialitat i evitar conflictes d'interès. Es constituirà en un màxim de 7 dies laborables des de la recepció del cas.

6. Avaluació de la denúncia

La comissió analitzarà la informació rebuda, podrà demanar aclariments a les parts implicades i, si cal, proposar mesures correctores.

El procés de valoració tindrà un termini màxim de 30 dies naturals.

En casos urgents (vulneració greu, risc per la salut física o mental), s'aplicarà un protocol d'actuació immediata en 72 hores.

7. Resolució i resposta

Es redactarà un informe de resolució, amb:

- Valoració del cas
- Conclusions
- Accions proposades

L'informe es comunicarà a la persona denunciant (en la mesura que no afecti la confidencialitat) i es registrarà a l'arxiu intern.

8. Mesures correctores

Les accions poden incloure:

- Mediació
- Derivació a serveis externs (defensor del pacient, serveis socials, col·legi professional)
- Comunicació a autoritats competents (si cal)
- Millores internes en protocols o actuacions de l'entitat

9. Seguiment

Es farà seguiment a 1 i 3 mesos per verificar si la situació s'ha resolt adequadament.

Es podrà reobrir el cas si sorgeixen noves informacions.

10. Confidencialitat i protecció de dades

Tota la informació serà tractada sota criteris estrictes de confidencialitat i protecció de dades, seguint la normativa vigent (RGPD).

ANNEX 1

Criteris per a la priorització de denúncies

Les denúncies rebudes seran avaluades i prioritzades segons els criteris següents:

1. Grau de gravetat

- **Alta:** Discriminació greu, violència verbal o física, vulneració de drets fonamentals, risc per la salut física o mental, humiliació pública.
- **Mitjana:** Maltractament lleu, manca de resposta mèdica o institucional, actitud negligents.
- **Baixa:** Comentaris inapropiats, malentesos, actitud poc empàtica o poc professional sense conseqüències greus.

2. Impacte en la persona

- Afectació directa a la salut (física o mental)
- Conseqüències sobre la vida laboral, educativa o familiar
- Aïllament o exclusió social derivada de l'actuació denunciada

3. Vulnerabilitat de la persona afectada

- Persones amb MII en situació de dependència, discapacitat reconeguda, sense recursos, sense xarxa de suport o amb altres factors de risc (edat, gènere, immigració, etc.)

4. Urgència temporal

- Casos en curs que requereixen una actuació immediata
- Denúncies sobre situacions que poden repetir-se o agreujar-se

5. Possibilitat de resolució

- Casos en què ACCU Catalunya pot intervenir directament o amb suport extern
- Existència de proves o testimonis clars

Sistema de classificació

Prioritat Acció		Temps de resposta
Alta	Actuació immediata per part de la comissió	En 72 hores
Mitjana	Valoració en comissió i resposta estructurada	En 15 dies
Baixa	Seguiment administratiu, amb possible tancament o derivació	