



Hermanas Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ

Carta de serveis d'atenció a la salut mental
i atenció psicogeriàtrica



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ





ÍNDEX

1.	Presentació	4
2.	Missió, visió i valors	5
3.	Serveis prestats	7
4.	Compromisos	13
5.	Avaluació del compliment dels compromisos	16
6.	Drets i deures dels usuaris	20
7.	Legislació aplicable	28
8.	Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments	29
9.	Formes de participació de les persones ateses en la millora dels serveis	31
10.	Accés als nostres serveis	32



PRESENTACIÓ

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè és una institució pertanyent a la Congregació de les Germanes Hospitalaries del Sagrat Cor de Jesús. L'Institució està conformada per un conjunt de dispositius d'atenció a la salut mental, psicogeriatria i neuropsiquiatria concertats per part del Servei Català de la Salut, així com per serveis residencials d'atenció social concertats amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

La tasca desenvolupada per part de l'Entitat, esta especialment expressada a través de l'hospitalitat com a valor clau, la qualitat i l'excel·lència en la prestació del servei i l'orientació a donar resposta a les necessitats d'atenció emergents a la societat.

Al llarg dels anys l'Institució ha anat implantant múltiples actuacions orientades a portar a terme aquest compromís, com el desenvolupament de serveis per l'abordament de malalties minoritàries on la societat té esclatxes en l'atenció assistencial (per exemple la malaltia de Huntington) i la implantació de models de gestió orientats a millorar l'atenció que han conclòs amb l'obtenció de reconeixements com el segell EFQM + 400 i la certificació UNE 179003 de gestió de riscos per a la seguretat del pacient.

L'edició i publicació d'aquesta carta de serveis suposa un pas més en l'apropament de l'Institució cap a les persones que atén, mostrant els serveis que presta i els compromisos que adopta en cadascun d'ells.

La Direcció

20 de novembre de 2018



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

2.1 Missió:

Atenció a les persones amb malaltia mental, expressada a través d'un carisma hospitalari i mitjançant una actualització tècnica permanent, humanitzant amb el tracte i amb resposta ràpida als canvis socials i a les necessitats emergents de la societat.

2.2 Visió:

Millora i posicionament permanent com hospital especialitzat i diferenciant en salut mental, essent referent en les àrees relacionades amb la psicogeriatria i la neuropsiquiatria. Centrat en donar solucions als reptes actuals, però també anticipant-se en donar resposta a les noves necessitats de les persones.

2.2 Valors:

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè, com entitat de la Congregació de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús, té com a valor clau l'hospitalitat el qual caracteritza l'assistència en tots els seus equipaments.

La Congregació entén l'hospitalitat com una actitud d'acollida a la persona necessitada sense distinció de raça, gènere, ideologia, religió o classe social, fet que en l'àmbit assistencial es caracteritza per:

- **Sensibilitat amb els exclosos**

La nostra hospitalitat comporta i alimenta l'empatia preferentment amb els exclosos per la malaltia o limitacions físiques.

- **Servei als malalts i als necessitats**

Tot esta i tots estem al servei de les persones que atenen; elles són el centre de la nostra organització.

- **Acollida alliberadora**

Ens caracteritzem per la calidesa de l'acollida amb el pacient. Pretenem la més alta rehabilitació. Cuidem el valor de la llar.



- **Salut integral**

La nostra feina per la salut avarca totes les dimensions de la persona segons l' humanisme integral. Es proposem curar i cuidar.

- **Qualitat professional**

Som efectius en el nostre servei mitjançant el rigor professional, l'eficiència en la gestió, el treball en equip, l'adaptació de dispositius i la permanent actualització dels professionals.

- **Humanitat en l'atenció**

Cultivem explícita i pràcticament l' humanització en els plantejaments i en cada activitat concreta. La nostra atenció és una trobada humana que prioritza la dignitat de la persona.

- **Ètica en tota actuació**

Ens exigim ser ètics, segons els criteris de la bioètica i el principi de l'hospitalitat, en tot el nostra actuar.

- **Consciència històrica**

Fomentem la consciència individual i col·lectiva de formar part de la història hospitalària, fidel als orígens, protagonistes del present i constructors del futur hospitalari.





SERVEIS PRESTATS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè ofereix serveis d'atenció a la salut mental, atenció psicogeriatrica i neuropsiquiatrica mitjançant la disposició de serveis concertats per part del Servei Català de la Salut; així com atenció residencial mitjançant la disposició del servei de Llar Residència concertat amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Els serveis que disposa l' Institució en concret són:

Serveis d'Atenció en Salut Mental d'Adults

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA:

- **Unitat de subaguts/trastorn mental sever:**

Aquesta unitat ofereix l'hospitalització total a malats mentals greus, que després d'una situació de crisi, precisen d'un seguiment mèdic estret i d'un programa de rehabilitació adequat que els permeti tornar al seu entorn habitual i a la comunitat en el menor temps possible.

Un dels programes específics que es desenvolupa en aquesta unitat en col·laboració amb l'Ajuntament de la ciutat de Barcelona, es el "Programa Sense Sostre", centrat en l'atenció a la salut mental de les persones de la ciutat de Barcelona amb malaltia mental i sense sostre .

- **Unitat d'alta dependència psiquiàtrica (UADP):**

Aquesta unitat disposa d'un programa de rehabilitació intensiva, objectiu del qual és la tornada de la persona afectada de malaltia mental severa a la seva comunitat amb les habilitats adequades per desenvolupar-se en aquesta. L'atenció es porta a terme en tres fases: una primera fase d'adequació a l'unitat i de compensació clínica, seguida d'una fase de rehabilitació intensiva per a concloure amb una fase final de trànsit a la comunitat. El pla terapèutic de cada pacient es treballa en col·laboració estreta amb els professionals dels Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA) del territori Nord de Barcelona.



ATENCIÓ HOSPITALÀRIA PARCIAL:

- **Hospital de dia de psiquiatria:**

Unitat d'atenció diürna destinada a pacients en situació convalscent, que puguin tornar al seu domicili, precisen encara d'atenció sanitària i necessitat de rehabilitació intensiva.

ATENCIÓ AMBULATÒRIA:

- **CSMIA (CSMA i CAS):**

L'atenció ambulatoria es presta a través del Centre de Salut Mental d'Adults del districte de Gràcia (CSMA) i del Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències (CAS). Ambdós serveis treballen integrats conformant el CSMIA (Centre de Salut Mental i Addiccions). El seu objectiu es la promoció, prevenció i tractament de patologies de salut mental i addiccions a través de teràpia individual i grupal.

El CSMIA disposa també dels següents programes per a donar una atenció concreta a necessitats específiques.

- » Programa de suport a l'atenció primària (PSP): El CSMIA de Gràcia desenvolupa aquest programa en els següents dispositius: CAP Pare Claret, CAP Vallcarca i CAP Larrard.

El programa consisteix en donar suport i col·laborar amb els diferents CAP's per a valorar i atendre de manera conjunta a les persones amb trastorn mental de baixa complexitat, així com fomentar la detecció precoç i l'atenció integral del trastorn mental sever (TMS).

- » Programa de seguiment individualitzat (PSI): Aquest programa està estructurat per a donar suport a les persones amb trastorn mental sever (TMS) en el seu propi medi. La finalitat es consolidar la continuïtat assistencial i vincular a les persones a la xarxa d'atenció a la salut per a que puguin rebre l'atenció que necessiten.
- » Programa d'atenció específic a persones amb trastorn psicòtic incipient (PAE-TPI): L'objectiu del servei es millorar, en el barri de Gràcia, la detecció precoç i l'atenció a les per-



sones que pateixen un episodi psicòtic i/o que tenen risc de presentar-lo. La població a la que va dirigida el servei són persones joves entre 14 i 35 anys que presenten: estats mentals de risc de desenvolupament d'un trastorn psicòtic, persones que han presentat un primer episodi psicòtic, persones que es troben en període de recuperació i/o persones que han patit algun episodi psicòtic fa menys de 5 anys.

Serveis d'Atenció Psicogeriàtrica:

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA:

- **Unitat de psiquiatria geriàtrica:**

Unitat especialitzada que presta servei a la població de la ciutat de Barcelona i metròpoli donant atenció a persones amb malaltia psicogeriàtrica complexa que presenten símptomes psiquiàtrics i/o conductuals prominents i patologia orgànica comòrbil.

- **Unitat de mitja estada psicogeriàtrica:**

Unitat especialitzada que presta servei a la població de la ciutat de Barcelona i metròpoli donant atenció a persones amb afectació de deteriorament cognitiu/demència que presenten símptomes psiquiàtrics i conductuals i es troben en una situació de crisi.

- **Unitat de llarga estada psicogeriàtrica**

Unitat especialitzada que té com a finalitat atendre de forma integral a aquelles persones amb trastorns cognitiu/demència o trastorns mentals crònics amb deteriorament cognitiu i que presenten alteracions conductuals.

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA PARCIAL:

- **Hospital de Dia de Psicogeriatria Mare de Déu de la Mercè i Hospital de Dia de Psicogeriatria Sant Benito Menni**

Unitats d'atenció diürna, integrades a la comunitat i destinades a donar atenció a persones amb trastorn cognitiu d'etiologia diversa. L'objectiu bàsic de l'atenció és la realització d'una teràpia d'estimulació cognitiva intensiva.



L'àmbit d'actuació d'aquests serveis es fonamentalment la prestació d'atenció en els districtes d' Horta-Guinardó, Nou Barris i Sant Andreu de la ciutat de Barcelona, però també estan oberts a prestar atenció a altres districtes de la ciutat.

ATENCIÓ AMBULATORIA:

- **Unitat de memòria, conducta i demències (UFISS i EAIA de psicogeriatria)**

Unitat d'atenció ambulatoria, que presta servei a la població de la ciutat de Barcelona i a la metròpoli, en el diagnòstic del procés neuropsiquiàtric i en el seguiment especialitzat de persones amb trastorn cognitiu, síndrome de demència i trastorns conductuals.

- **PADES (Programa Atenció Domiciliaria Equip Suport)**

Programa que desenvolupa la seva activitat en els ABS de referència: 7D Horta, 7E San Rafael i 7F Lisboa, atenent a persones (amb problemàtiques associades a temes oncològics, cardiorespiratoris i/o de medicina interna) i necessitat de cures pal·liatives i realitzant acompanyament domiciliari al final de la vida de pacients psicogeriàtrics

- **Programa atenció domiciliaria al pacient psicogeriàtric en crisi**

Servei molt innovador de recent creació orientat a l'atenció de persones d'edat avançada amb malaltia mental, trastorn cognitiu/demència, comorbiditat i alteració conductual greu. El servei proporciona, si les circumstàncies clíniques i socials són adequades, una atenció domiciliaria evitant situacions d'ingrés hospitalari.

Serveis d'Atenció Neuropsiquiàtrica:

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA:

- **Unitat de neuropsiquiatria:**

Servei únic en el sector que presta atenció, a la població de Barcelona i metròpoli, a persones afectades de malaltia mental i alteracions conductuals greus derivades de lesió cerebral (tant secundària a una malaltia neurodegenerativa (malaltia de hun-



tington, demència frontotemporal, malaltia d'alzheimer d'inici precoç etc.), com secundària a un dany adquirit (processos vasculo-cerebrals, dany cerebral secundari a tòxics, traumatisme craneoencefàlic, anòxia cerebral aguda, tumoracions cerebrals, postcirurgia, etc.).

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA PARCIAL:

- **Hospital de dia de neuropsiquiatria:**

Unitat d'atenció diürna que presta atenció fonamentalment al districte de Barcelona Nord, però que donada la seva especialització, té un àmbit d'atenció suprasectorial.

El servei atén a persones amb alteracions psicopatològiques i conductuals agudes que deriven de malalties neurològiques adquirides i que amb freqüència s'expressen com a trastorns mentals severes amb important clínica cognitiva i conductual.

Es un dispositiu que permet realitzar processos programats de diagnòstic i tractament intensius, mèdics i/o d'infermeria, evitant els inconvenients que l'hospitalització a temps complet té a nivell personal i familiar.

ATENCIÓ AMBULATORIA:

- **Servei ambulatori integral a la malaltia de Huntington i demències d'inici precoç:**

L'objectiu d'aquest servei és la reavaluació constant de les necessitats de les persones amb malaltia de Huntington i malalties d'inici precoç, així com la derivació d'aquestes als recursos/dispositius més adequats per a l'atenció de la persona en cada una de les fases evolutives de la malaltia.

RECURSOS SOCIALS:

- **Residència per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental crònica (Llar residència).**

Servei de caràcter social concertat amb el Departament Treball, Afers Socials i Famílies. La seva finalitat és acollir, en règim d'allotjament complet i amb caràcter substitutori del domicili,



a persones amb alteracions en la seva adaptació provocades per la concurrència de la malaltia mental. Els objectius del servei són la salut i autonomia del resident i el manteniment i enfortiment dels vincules familiars de l'usuari.





COMPROMISOS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè assumeix els següents compromisos en relació als serveis prestats:

1. Proporcionar una atenció personalitzada, integral i multidisciplinària que afavoreixi l'eficàcia de l'atenció i l'integració social

- Realitzar un pla terapèutic personalitzat a aquells usuaris hospitalaris, residents, atesos al SAIHD i/o atesos en Programa TMS Diana de CSMIA.
- Proporcionar una intervenció i un suport social específic a tots els usuaris del amb trastorn mental sever (TMS).
- Proporcionar suport espiritual a les persones ateses a través de la disposició d'un servei d'atenció espiritual.
- Oferir atenció a les famílies d'usuaris hospitalaris i residents proporcionant eines per tal de que aquesta pugui donar suport a l'usuari en la seva millora.
- Potenciar la lluita contra l'estigma cap a persones amb problemàtica associada a la salut mental per tal de fomentar la seva integració social

2. Vetllar per la confidencialitat, intimitat i proporció d'informació a les persones ateses així com oferir un tracte acollidor i proper

- Proporcionar informació sobre la malaltia i tractament a les persones ateses.
- Respectar l'intimitat de les persones ateses.
- Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.
- Assegurar que els professionals estan formats en els valors hospitalaris d'atenció.

3. Realitzar un escolta activa a les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés assistencial



- Realitzar escolta activa a les persones ateses sobre les seves necessitats, expectatives i suggeriments i adoptar una actitud proactiva en el seu estudi i implantació de millores.
- Fomentar la participació, actitud proactiva i millora de l'autonomia de les persones ateses en el seu propi procés assistencial.

4. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat de les persones ateses

- Disposar d'un sistema de gestió de riscos per a garantir la seguretat de les persones ateses implementat i certificat segons la Norma UNE 179003.
- Disposar d'un programa específic de valoració i realització de pla nutricional per a la malaltia de Huntington.
- Disposar d'un programa específic d'abordament del risc d'alteració de la integritat de la pell pels usuaris atesos a serveis d'hospitalització total.
- Disposar d'un programa de vacunació de la grip i pneumococ a disposició dels usuaris hospitalaris i residents.

5. Garantir el confort de les persones ateses

- Disposar d'espais i instal·lacions confortables.
- Vetllar per a la satisfacció de les persones ateses amb el servei de menjador.
- Disposar de polítiques per vetllar per un hospital sense fum, mitjançant l'adhesió a la xarxa d'hospitals sense fum i la disposició de programes de deshabitació tabaquica.
- Disposar de zones enjardinades al recinte d'atenció hospitalària.

6. Garantir l'accessibilitat i continuïtat del tractament de les persones ateses



- Proporcionar una visita al CSMIA abans de 15 dies a aquells usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària.
- Proporcionar una visita abans de 48 hores a aquells usuaris derivats al programa de psicosi incipient.
- Proporcionar una visita al CSMIA abans de 7 dies a aquells usuaris preferents.
- Proporcionar una visita al SAIHD abans de 30 dies a aquells usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària.
- Proporcionar un primer contacte abans de 24 hores a aquells usuaris atesos al domicili per part de PADES.
- Atendre al moment, presencialment o telefònicament les situacions de crisi d'aquells usuaris amb malaltia de Huntington.
- Afavorir la continuïtat assistencial dels usuaris donats d'alta als serveis d'hospitalització total psicogeriatrica realitzant un informe Prealt i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària per tal de que l'usuari pugui ser atès abans de 48 hores des de l'alta.

7. Tenir especial sensibilitat en l'atenció de malalties minoritàries on la societat té esclatxes d'atenció assistencial

- Tenir especial sensibilitat en situacions on la societat té esclatxes d'atenció assistencial, atenent a malalties minoritàries de forma especialitzada com la malaltia de Huntington, disposant de teràpies i atenció especialitzada a aquest tipus de malalties i promoure l'implantació d'actuacions per atendre aquestes necessitats.

8. Fomentar la transmissió de coneixement, la difusió del model assistencial hospitalari i la millora en l'atenció mitjançant la docència i la recerca

- Disposar d'un programa de Docència.
- Contribuir al coneixement i a la millora de l'atenció mitjançant la realització d'investigació.



4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Per tal d'avaluar el grau de compliment dels compromisos establerts, l' Institució ha definit indicadors que són reportats i analitzats periòdicament. Arrel del seu anàlisi, la Direcció decideix les actuacions a implementar per tal de garantir la millora en el compliment dels compromisos.

En cas de voler notificar l' incompliment d'algun dels compromisos, poden adreçar-se al servei d'atenció a l'usuari de l'hospital des d'on es gestionarà la notificació.

A continuació es mostren els indicadors utilitzats per mesurar el grau de compliment dels compromisos establerts, així com els estàndards:

COMPROMISOS	INDICADOR	ESTÀNDARD
1. Proporcionar una atenció personalitzada, integral i multidisciplinària que afavoreixi l'eficàcia de l'atenció i l'integració social		
Realitzar un pla terapèutic personalitzat a aquells usuaris hospitalaris, residents, atesos al SAIHD i/o atesos en Programa TMS Diana de CSMIA.	% d'usuaris amb valoració integral realitzada.	>= 97%
	% d'usuaris hospitalaris, residents, atesos al SAIHD i/o usuaris atesos a CSMIA en Programa TMS Diana, amb pla terapèutic personalitzat realitzat.	>= 90%
Proporcionar una intervenció i un suport social específic a tots els usuaris amb trastorn mental sever (TMS).	Nº de usuaris amb trastorn mental sever (TMS) atesos en qualsevol dels nostres dispositius amb intervenció del equip social específic d'acord a la detecció precoç de necessitats socials.	>= 98%
Proporcionar suport espiritual a les persones ateses a través de la disposició d'un servei d'atenció espiritual	% de peticions d'atenció espiritual amb atenció realitzada.	>= 98%
	Nº de sessions grupals d'atenció espiritual realitzades	>= 95%
Ofertir atenció a les famílies d'usuaris hospitalaris i residents proporcionant eines per tal de que aquesta pugui donar suport a l'usuari en la seva millora.	% de sessions realitzades de grups d'ajuda mútua	>= 90%
	Nº de sessions psicoeducatives a familiars	>= 5
	% de famílies enquestades que estan satisfetes amb la informació rebuda.	>= 75%



Potenciar la lluita contra l'estigma cap a persones amb problemàtica associada a la salut mental per tal de fomentar la seva integració social	Nº d'actuacions de lluita contra l'estigma realitzades	>= 2
	Nº d'assistents totals de les actuacions de lluita contra l'estigma.	>= 150 persones per acte

2. Vetllar per la confidencialitat, intimitat i proporció d'informació a les persones ateses, així com oferir un tracte acollidor i proper

Proporcionar informació sobre la malaltia i tractament a les persones ateses	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació proporcionada sobre el seu problema de salut.	>= 90%
Respectar l'intimitat de les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el respecte cap a l'intimitat.	>= 90%
Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses	% de usuaris enquestats que estan satisfets amb el tracte rebut.	>= 90%
Assegurar que els professionals estan formats en els valors hospitalaris d'atenció.	% de professionals que acudeixen com a mínim a una sessió de carisma i valors a l'any.	>= 80%
	% de noves incorporacions amb formació referent al marc d'identitat institucional i valors institucionals.	>= 80%

3. Realitzar un escolta activa a les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés assistencial

Realitzar escolta activa a les persones ateses sobre les seves necessitats, expectatives i suggeriments i adoptar una actitud proactiva en el seu estudi i implantació de millores	% de queixes i reclamacions amb resposta abans de 15 dies hàbils des de la data de recepció de la reclamació al servei d'atenció al usuari.	>= 90%
	% d' usuaris atesos enquestats amb satisfacció sobre la disposició que tenen els professionals per a escoltar-lo i fer-se càrrec del que els hi preocupa de la seva salut.	>= 90%
	% de suggeriments amb estudi d'aquests per part de la comissió d'atenció a l'usuari i consell directiu.	>= 100%
Fomentar la participació, actitud proactiva i millora de l'autonomia de les persones ateses en el seu propi procés assistencial	% de compliment del programa d'activitats realitzades per part dels pacients.	>= 80%

4. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat de les persones ateses

Disposar d'un sistema de gestió de riscos per a garantir la seguretat de les persones ateses implementat i certificat segons la Norma UNE 179003	% de riscos avaluats com a crítics amb mesures definides per a la seva prevenció i control.	>= 100%
--	---	---------



Disposar d'un programa específic de valoració i realització de pla nutricional per a la malaltia de Huntington.	% d'usuaris amb malaltia de huntington i valoració i pla nutricional realitzat abans de 7 dies	>= 100%
Disposar d'un programa específic d'abordament del risc d'alteració de la integritat de la pell pels usuaris atesos a serveis d'hospitalització total.	% de persones amb risc d'alteració d'integritat a la pell integrats dins del programa específic de prevenció del risc d'alteració de la integritat de la pell.	>= 95%
Disposar d'un programa de vacunació de la grip i pneumococ a disposició dels usuaris hospitalaris i residents.	% de pacients que precisen de vacunació de grip i pneumococ amb vacunació realitzada.	>= 100%

5. Garantir el confort de les persones ateses

Disposar d'espais i instal·lacions confortables	% d'usuaris enquestats satisfets amb la comoditat i confort de les instal·lacions.	>=90%
	% d'usuaris enquestats satisfets amb la neteja de les instal·lacions	>=90%
Vetllar per a la satisfacció de les persones ateses amb el servei de menjador	% d'usuaris enquestats satisfets amb el menjar del centre.	>=90%
Disposar de polítiques per vetllar per un hospital sense fum, mitjançant l'adhesió a la xarxa d'hospitals sense fum i la disposició de programes de deshabitució tabaquica	% d'usuaris que manifesten voluntat de deixar de fumar i que entren en el programa de deshabitució tabaquica	>=80%
	Resultat de l'avaluació referent al compliment de polítiques de control del tabaquisme als hospitals.	>=16 punts
Disposar de zones enjardinades al recinte d'atenció hospitalària	% de superfície enjardinada en els centres hospitalaris	>=50%

6. Garantir l'accessibilitat i continuïtat del tractament de les persones ateses

Proporcionar una visita al CSMIA abans de 15 dies a aquells usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària.	% d'usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària amb primera visita abans de 15 dies al CSMIA	>=100%
Proporcionar una visita abans de 48 hores a aquells usuaris derivats al programa de psicosis incipient.	% usuaris derivats al programa de psicosis incipient atesos abans de 28 hores.	>=100%
Proporcionar una visita al CSMIA abans de 7 dies a aquells usuaris preferents.	% d'usuaris preferents atesos al CSMIA abans de 7 dies.	>=95%
Proporcionar una visita al SAIHD abans de 30 dies a aquells usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària.	% d'usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària amb primera visita abans de 30 dies al SAIHD	>=95%



Proporcionar un primer contacte abans de 24 hores a aquells usuaris atesos al domicili per part de PADES.	% d'usuaris d'atenció domiciliària (PADES) amb un primer contacte realitzat abans de 24 hores en dies hàbils	$\geq 95\%$
Atendre al moment les situacions de crisi d'aquells usuaris amb malaltia de Huntington	% d'usuaris amb malaltia de Huntington i situació de crisi amb atenció telefònica o presencial abans de 24 hores.	$\geq 90\%$
Afavorir la continuïtat assistencial dels usuaris donats d'alta als serveis d'hospitalització total psicogeriatrica realitzant un informe Prealt i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària per tal de que l'usuari pugui ser atès abans de 48 hores des de l'alta.	% d'usuaris amb alta de serveis d'hospitalització total psicogeriatrica amb informe (Prealt) realitzat i enviat a la gestió de casos d'atenció primària per tal de que l'usuari pugui ser atès abans de 48 hores desde l'alta.	$\geq 95\%$

7. Tenir especial sensibilitat en l'atenció de malalties minoritàries on la societat té esclertes d'atenció assistencial

Tenir especial sensibilitat en situacions on la societat té esclertes d'atenció assistencial atenent a malalties minoritàries de forma especialitzada com la malaltia de Huntington disposant de teràpies i atenció especialitzada a aquest tipus de malalties i promoure l'implantació d'actuacions per atendre a aquestes necessitats.	% de pacients amb malaltia de Huntington inclosos en el programa específic d'atenció a la malaltia.	$\geq 100\%$
	Nº d'accions desenvolupades per complir el programa d'atenció experta en de malalties minoritàries (Corea Huntington)	$\geq 100\%$

8. Fomentar la transmissió de coneixement, la difusió del model assistencial hospitalari i la millora en l'atenció mitjançant la docència i la recerca

Disposar d'un programa de Docència.	% de persones formades a l'Institució	$\geq 90\%$
Contribuir al coneixement i a la millora de l'atenció mitjançant la realització d'investigació.	Nº de projectes d'investigació	3

Els resultats obtinguts per a cadascun dels compromisos adoptats son publicats anualment a la següent direcció web:

<http://hospitaldelamerce.com/>



DRETS I DEURES DELS USUARIS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè vetlla pel compliment dels drets i deures dels usuaris segons la Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària que estableix la Generalitat de Catalunya.

Els drets i deures dels usuaris són:

1. Equitat i no discriminació de les persones

Tenim dret de:

- Atenció sanitària i als serveis de salut.
- Gaudir, sense discriminació, dels drets reconeguts en la carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària.
- Rebre especial protecció en raó de vulnerabilitat.
- Rebre un tracte respectuós.

Tenim el deure de:

- Respecte i no discriminació vers als professionals.
- Respecte i no discriminació vers a altres persones.

2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia.

Tenim dret de:

- Tenir seguretat ambiental i alimentària i a gaudir d'un entorn físic, social i comunitari que permeti una vida saludable i amb benestar.
- Rebre una educació en salut que permeti obtenir informació i coneixements sobre els factors ambientals, socioeconòmics i culturals que poden influenciar la salut individual i col·lectiva.
- Conèixer quins són els principis d'una nutrició essencial que asseguri un bon estat de salut.



- Conèixer els beneficis i els riscos que els pot comportar l'adopció de determinades conductes, així com les seves mesures preventives.
- Conèixer com actuar personalment i col·lectivament davant d'una situació de risc per a la salut de la comunitat.
- Renunciar les mesures preventives sempre que no posin en risc la salut de terceres persones.

Tenim el deure de:

- Contribuir en la cura i millora de l'entorn.
- Tenir cura de la pròpia salut i de les persones que estiguin sota la seva responsabilitat.
- Evitar riscos per a la salut d'altres persones que es poden derivar de la falta d'adopció de mesures preventives individuals.
- Fer un bon ús de les mesures preventives individuals o col·lectives que es posin al seu abast.
- Conèixer i complir les regulacions vigents per a la protecció de la salut col·lectiva.
- Complir amb les mesures excepcionals establertes per l'autoritat sanitària en els casos on s'aprecii una situació de perill per a la salut pública.

3. Accés al sistema sanitari

Tenim dret de:

- Accés als serveis i prestacions sanitàries públiques.
- Conèixer i disposar de la carta de drets i deures.
- Rebre informació general sobre les prestacions i els serveis.
- Escollir els professionals i els centres sanitaris.
- Ser atès en un temps adequat d'acord als criteris clínics.
- Obtenir informació sobre temps d'espera en l'atenció sanitària.



- Comunicació dels canvis en els horaris de programació.
- Conèixer i identificar els professionals que presten serveis en el context de l'atenció sanitària.
- Accedir a una segona opinió.

Tenim el deure de:

- Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris.
- Respectar els horaris de programació i comunicar la impossibilitat d'assistir a una cita programada per a una prestació.
- Mantenir el respecte de les normes establertes en cada centre.
- Informar del responsable de cobrir l'atenció sanitària quan aquesta cobertura no pertany a l'asseguradora pública.

4. Intimitat i confidencialitat

Tenim dret de:

- Preservació de la privacitat i la intimitat.
- Confidencialitat de la informació.
- Decidir qui pot estar present durant els actes sanitaris.
- Respects a la llibertat ideològica, religiosa i de culte.

Tenim deure a:

- Respectar i mantenir la intimitat i la confidencialitat de terceres persones.
- Respectar la llibertat ideològica, religiosa o de culte.

5. Autonomia i presa de decisions

Tenim dret de:

- Consentir la realització d'un procediment diagnòstic o terapèutic.



- Escollir entre diferents opcions terapèutiques i de renunciar a tractaments mèdics, cures infermeres o actuacions sanitàries proposades.
- Participar en les decisions sobre la salut, en el cas de persones menors.
- Ser atès garantint la dignitat i autonomia de la persona.
- Que se li demani el seu consentiment, abans de la realització i difusió de registres d'imatges.
- Planificar les decisions anticipadament.
- Elaborar i que es tingui en compte el document de voluntats anticipades.
- Viure el procés de final de vida d'acord amb el seu concepte de dignitat.

Tenim el deure de:

- Ser co-responsables del procés assistencial.
- Deixar constància del rebuig del tractament.
- Consensuar les decisions entre dos o més representants legals d'un persona davant d'actuacions sanitàries.
- Respectar l'indicació de l'alta mèdica seguint els criteris mèdics.

6. Informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació i la comunicació.

Tenim el dret de:

- La titularitat de la informació sanitària.
- Que la seva història clínica sigui integrada, completa i reculli la informació sobre el seu estat de salut i les actuacions clíniques i sanitàries realitzades en els diferents episodis assistencials.



- Gestió de les dades referents a la seva persona obtingudes en l'atenció sanitària.
- Seguretat de les dades relatives a la salut.
- Anonimat de les dades de salut.
- Utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació per accedir al sistema sanitari de manera segura.
- Rebre assessorament relatiu a la informació disponible a la xarxa.
- Disposar d'informació escrita sobre el seu procés assistencial i l'estat de la salut.

Tenim el deure de:

- Facilitar la informació veraç sobre les seves dades.
- Fer ús responsable de les noves tecnologies en relació a la salut i el sistema sanitari.
- Acreditar i notificar els canvis en la representació legal d'altres persones.

7. Qualitat i seguretat del sistema

Tenim el dret de:

- Rebre una atenció sanitària de qualitat.
- Rebre una atenció sanitària integral, integrada, longitudinal i interdisciplinària que garanteixi la continuïtat assistencial.
- Que es garanteixi la seva seguretat clínica.
- Que es garanteixi la seva seguretat personal.
- Rebre un tractament adequat.
- Conèixer els medicaments i productes inclosos en el pla de medicació.
- Disposar de les preparacions de teixit i mostres biològiques, a



garantia de la seva custòdia i a que el centre on s'hagin obtingut les mostres es responsabilitzi de la transferència a altres centres de forma segura.

- La informació de l'ús que es farà de les mostres biològiques conservades i a la seva autorització.
- Conèixer el nivell de qualitat dels centres assistencials.

Tenim el deure de:

- Informar de qualsevol modificació o error que figuri en la història clínica.
- Facilitar la correcta revisió del tractament.
- Utilitzar correctament les prestacions.
- Identificar-se mitjançant la documentació requerida per garantir la seva pròpia seguretat clínica.

8. Constitució genètica de la persona:

Tenim el dret de:

- Confidencialitat de la informació del seu genoma.
- Gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques.
- Informació a la persona sotmesa a una prova genètica sobre les conseqüències de les troballes inesperades.

9. Investigació i experimentació:

Tenim el dret de:

- Que s'anteposin els drets bàsics i universals de la persona i les seves decisions als suposats beneficis de la ciència.
- No exclusió a participar en recerca.
- Rebre informació quan es participa en un projecte de recerca.



- Consentir a participar en recerca.
- Que les persones amb discapacitat se'ls faciliti informació de fàcil comprensió sobre la participació en projectes de recerca, per tal de que puguin intervenir tant com sigui possible en la presa de decisions, que es tinguin en compte les seves voluntats anticipades i que aquesta participació sigui autoritzada per part del representant legal, en cas de que la persona no expressi el seu refús.
- Conèixer la destinació de les mostres biològiques i els programes, projectes i línies d'investigació en les que es fa ús, a sol·licitar la destrucció de les mostres, a que se'ls sol·liciti el consentiment en cas de canvi de línia d'investigació i a que es tinguin en compte les voluntats anticipades, la voluntat dels familiars o, en cas de no existir-ne, es prengui (en cas de defunció) la decisió per part d'un Comitè Ètic d'Investigació Clínica.
- Conèixer el retorn de les investigacions.
- Informació relativa a la innovació en el procés assistencial.

Tenim el deure de:

- Complir amb les responsabilitats acceptades d'un projecte de recerca.

10. Participació:

Tenim el dret de:

- Expressar l'opinió.
- Participar com agent actiu en el sistema sanitari.
- Participar en l'àmbit de la investigació i la recerca com a agents actius.

Tenim el deure de:

- Estar informat i de conèixer el sistema sanitari per a la participació responsable.



- Exercir la representació col·lectiva.

En el següent linck poden trobar la informació complerta referent a la Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària que estableix la Generalitat de Catalunya.

http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/drets_i_deures/





LEGISLACIÓ APLICABLE

La prestació dels nostres serveis es regeix segons el model d'atenció definit per part del Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, així com de les lleis i disposicions generals aplicables.

Es pot consultar la legislació aplicable accedint a les següents pàgines web.

<http://catsalut.gencat.cat/ca/proveidors-professionals/normativa-instruccions/>

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/legislacio/02legislacio_de_referencia_per_ambits_tematicos/serveis_socials/



ATENCIÓ A LES QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè disposa d'un sistema de recollida i anàlisis de les queixes, reclamacions i suggeriments a través del qual les persones ateses es poden expressar i ser escoltades.

Les queixes, reclamacions i suggeriments es poden presentar a través dels següents canals:

1. Al servei d'atenció al usuari

Hospital Mare de Déu de la Mercè

Passeig Universal 34-44.

08042 Barcelona

Tel. 934275250

Fax. 934271078

2. A administració dels diferents dispositius

En cas de ser atesos a l'Unitat Polivalent de Barcelona Nord o als següents dispositius externs: CSMIA Gràcia-Coll, CSMIA Gràcia-Vila de Gràcia, UFISS i EAIA de psicogeriatría i/o programa d'atenció domiciliària al pacient psicogeriatric en crisi; a banda de poder dirigir-se al servei d'atenció a l'usuari de l'Institució, també poden dirigir-se al servei d'administració de cada equipament.

Unitat Polivalent

Avinguda Jordà 10

08035 Barcelona

Tel. 934185826

Fax. 934189566

CSMIA Gràcia-Coll

c/ Mare de Déu del Coll, 41,

Bajos. 08023 Barcelona

Tel. 93 218 93 02

Fax. 93 237 44 15

CSMIA Gràcia-Vila de Gràcia

c/ Còrsega, 363. 2^a planta

08033 Barcelona

Tel. 93 2199675

Fax. 93 237 441 15

Unitat de memòria, conducta i demències

(UFISS i EAIA de

psicogeriatría)

c/ Còrsega, 363. 2^a planta

08033 Barcelona

Tel. 93 2199675

Fax. 93 237 441 15



En cas de ser atesos en el programa d'atenció domiciliària, equip de suport (PADES) i/o al servei d'hospital de dia de psicogeriatria de Benito Menni; poden presentar queixes, reclamacions i/o suggeriments al propi servei d'atenció al usuari de l'Hospital Mare de Deu de la Mercè i/o a l'Unitat Polivalent.

Hospital Mare de Déu de la Mercè

Passeig Universal 34-44.
08042 Barcelona
Tel. 934275250
Fax. 934271078

Unitat Polivalent

Avinguda Jordà 10
08035 Barcelona
Tel. 934185826
Fax. 934189566

Les queixes i reclamacions presentades seran respostes abans de 15 dies des de la data de registre. Aquestes també seran analitzades per part de la comissió d'atenció al client i el consell de direcció amb la finalitat d'implementar millores en la prestació de l'atenció.





FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN LA MILLORA DELS SERVEIS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè realitza una aposta pel desenvolupament i posada en marxa de processos participatius dels usuaris i les seves famílies en la millora dels serveis. En concret es disposa dels següents mecanismes:

- Recollida i anàlisi anual de la seva satisfacció i expectatives.
- Sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments.
- Reunions i contactes periòdics amb associacions d'usuaris i familiars.

Aquesta informació es estudiada per part del consell de direcció amb la finalitat de definir actuacions orientades a millorar la prestació dels serveis, així com per revisar i actualitzar els compromisos establerts.





ACCÉS ALS NOSTRES SERVEIS

A continuació, els facilitem les dades de contacte dels diferents centres:

<p>Hospital Mare de Déu de la Mercè Passeig Universal 34-44. 08042 Barcelona Tel. 934275250 Fax. 934271078</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servei de subaguts UP:02859 • Unitat de psiquiatria geriàtrica UP:02859 • Unitat de mitja estada psicogeriatrica UP: 00672 • Unitat de llarga estada psicogeriatrica UP: 00672 • Hospital de dia de psicogeriatrica Mare de Déu de la Mercè UP: 00672 • Hospital de dia de psiquiatria Mare de Déu de la Mercè UP: 04601
<p>Unitat Polivalent Avinguda Jordà 10 08035 Barcelona Tel. 934185826 Fax. 934189566</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unitat d'alta dependència psiquiàtrica: UP:02859 • Unitat de neuropsiquiatria UP:02859 • Hospital de dia de neuropsiquiatria UP:02859 • SAIHD UP:00672 • Llar residència UP: 02859
<p>Dispositius externs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CSMIA Gràcia - Coll UP: 00884 C/ Mare de Déu del Coll, 41, Baixos. 08023 Barcelona Tel. 93 218 93 02 Fax. 93 237 44 15 • CSMIA Gràcia - Vila de Gràcia UP: 00884 C/ Còrsega, 363. 2ª planta 08033 Barcelona Tel. 93 2199675 Fax. 93 237 441 15
	<ul style="list-style-type: none"> • UFISS trastorns cognitius i demència/ EAIA - TC UP:00672 C/ Còrsega, 363. 2ª planta 08033 Barcelona Tel. 93 2199675 Fax.93 237 441 15
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa d'atenció domiciliaria equip de suport (PADES) UP:01782 C/Porrera 15-17 08031 Barcelona Tel. 93 4270500 Fax. 932747703
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa atenció domiciliaria al pacient psicogeriatric en crisi UP:01782 C/Porrera 15-17 08031 Barcelona Tel. 93 624 79 70 Fax. 932747703 psicogeriatriapades@hscjmerced.com
	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital de dia de psicogeriatrica Benito Menni UP: 03646 C/Porrera 15-17 08031 Barcelona Tel.93 4270500 Fax. 932747703



Data d'entrada en vigor: 20 de novembre de 2018
Data de pròxima revisió: 20 de novembre de 2020
Lloc: Barcelona



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ