



# Hermanas Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ

Carta de serveis d'atenció a la salut mental,  
atenció psicogeriatrica i recursos socials.



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	17
5.	Avaluació del compliment dels compromisos	20
6.	Mesures de subsanació i/o compensació	24
7.	Drets i deures dels usuaris	25
8.	Legislació aplicable	33
9.	Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments	34
10.	Formes de participació de les persones ateses en la millora dels serveis	36
11.	Accés als nostres serveis	37



## 1. PRESENTACIÓ

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè és una Organització pertanyent a la Congregació de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús.

La 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 destinats a persones amb malaltia mental crònica i serveis residencials i tallers ocupacionals destinats a persones amb discapacitat intel·lectual (concertats amb el Departament de Drets Socials).

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 la 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 esclletxes 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 la Institució cap a les persones que atén, mostrant els serveis que presta i els compromisos que adopta en cadascun d'ells.

---

**La Direcció**

13 de novembre de 2023



## 2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

### 2.1 Missió:

Atenció a les persones amb malaltia mental i/o discapacitat intel·lectual, expressada per 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 a centre especialitzat en l'atenció a la salut mental i la discapacitat intel·lectual, 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 inclou totes les dimensions de la persona segons l' humanisme integral. Ens 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 la 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 psicogeriàtrica i neuropsiquiàtrica, mitjançant la disposició de serveis concertats per part del Servei Català de la Salut. Així mateix, també ofereix atenció residencial a persones amb problemàtica social derivada de la malaltia mental crònica i atenció a la discapacitat intel·lectual, mitjançant la disposició de serveis concertats amb el Departament de Drets Socials.

Els serveis que disposa la 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, és 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'atenció a la complexitat:**

Aquesta unitat ofereix l'hospitalització total a malats mentals greus, que a més presenten dos dels següents ítems: alteracions en el C.I., problemàtica social greu, consum de tòxics greu, alteracions conductuals o alteracions en el desenvolupament. Per la seva complexitat aquests pacients no compleixen criteris d'ingrés a altres Unitats una vegada finalitza el procés agut, i precisen d'un seguiment mèdic estret i d'un programa de rehabilitació adequat que els permeti, en la mesura del possible, tornar al seu entorn habitual i a la comunitat.



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

Aquesta unitat disposa d'un programa de rehabilitació intensiva que té com a objectiu la tornada de la persona afectada de malaltia mental severa a la seva comunitat, un cop adquirides les habilitats adequades per desenvolupar-se en aquesta.

L'atenció es porta a terme en tres fases: una primera fase d'adequació a la 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 del 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, podent tornar al seu domicili, precisen encara d'atenció sanitària i necessitat de rehabilitació intensiva.

- **Hospital de dia de salut mental i addiccions:**

L'Hospital de Dia de Salut Mental i Addiccions es un recurs suprasectorial d'atenció diürna que atén a persones consumidores de qualsevol tipus de substància (en actiu, en remissió o en situació d'abstinència).

Es realitzen tractaments de desintoxicació i deshabitació de les substàncies objecte d'abús, promocionant un estil de vida saludable i s'aborda la problemàtica psiquiàtrica, psicològica i social derivada de la patologia dual sota una perspectiva multidisciplinària i biopsicosocial, abordant el procés de l'addicció i de consciència de malaltia. Així mateix, es proporcionen els recursos per a una adequada rehabilitació terapèutica i inserció social, valorant la derivació a recursos de la xarxa de salut mental i d'addiccions.





## 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 persones 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.



- » REDAN (Programa de reducció de danys): Forma part de la cartera de serveis de l'atenció a les drogodependències. Es tracta d'una unitat d'atenció ambulatoria que dona servei als usuaris del CAS, que no volen iniciar un programa de tractament, amb la finalitat de minimitzar tots els riscos associats al consum de tòxics.

## 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 majors de 65 anys, amb malaltia psicogeriàtrica complexa, que presenten símptomes disruptius, psiquiàtrics i/o conductuals prominents, i patologia orgànica multimòrbida. El diagnòstic principal és fonamentalment psiquiàtric.

- **Unitat de mitja estada psicogeriàtrica:**

Unitat especialitzada que presta servei a la població de la ciutat de Barcelona i metròpoli, donant atenció a persones majors de 65 anys, amb afectació de deteriorament cognitiu/demència, que presenten símptomes complexos disruptius, psiquiàtrics i/o conductuals, i es troben en situació de crisi o de major fragilitat. El diagnòstic principal és fonamentalment geriàtric.

- **Unitat de llarga estada psicogeriàtrica**

Unitat especialitzada que té com a finalitat atendre de forma integral a aquelles persones majors de 65 anys amb demència avançada i/o trastorns mentals crònics, gran dependència i amb alteracions conductuals disruptives. El diagnòstic principal és fonamentalment geriàtric.

### 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 di-



versa. 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 poden prestar atenció a altres districtes de la ciutat.

#### ATENCIÓ AMBULATÒRIA:

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

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 majors de 65 anys amb trastorn cognitiu, síndrome de demència i trastorns conductuals.

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

Servei que desenvolupa la seva activitat en els ABS de referència 7D Horta, 7E San Rafael i 7F Lisboa realitzant atenció domiciliària a: persones amb malaltia oncològica i no oncològica que precisen d'atenció pal·liativa; persones amb malalties cròniques que tinguin criteris de complexitat (polifarmàcia, pluripatologia, multifreqüentadors d'urgències, etc.); persones en situació de gran dependència, problemàtica social i/o necessitat de cures especials; persones amb incapacitat per desplaçar-se als centres sanitaris (degut a un procés intercurrent que provoca un deteriorament del seu estat previ) i que precisen d'un seguiment més especialitzat per evitar un augment de la dependència i persones amb demència en fase avançada.

L'objectiu del servei és el control simptomàtic de les persones ateses, contribuir a la millora de la qualitat assistencial, oferir atenció continuada en el si de la comunitat, ser un element de suport per als professionals de l'atenció primària sanitària i de les unitats bàsiques d'assistència social i servir de connexió i coordinació entre els diferents nivells assistencials.



- **Programa d'atenció domiciliària al pacient psicogeriatric en crisi**

Servei que desenvolupa la seva activitat a Barcelona ciutat realitzant atenció domiciliària a: persones d'edat avançada amb malaltia mental i/o addicció que motiva una pèrdua d'autonomia i deteriorament cognitiu (no demència) i persones d'edat avançada amb demència i símptomes psiquiàtrics i conductuals disruptius predominants.

L'objectiu del servei és: millorar els símptomes psiquiàtrics i conductuals descompensats de pacients psicogeriatrics, garantint l'ingrés domiciliari a fi d'evitar ingressos hospitalaris; oferir atenció continuada en el si de la comunitat; ser un element de suport per als professionals de l'atenció primària sanitària i de les unitats bàsiques d'assistència social i servir de connexió i coordinació entre els diferents nivells assistencials.

## Serveis d'Atenció Neuropsiquiàtrica:

### ATENCIÓ HOSPITALÀRIA:

- **Unitat de neuropsiquiatria:**

La Unitat de neuropsiquiatria és un recurs sanitari especialitzat, suprasectorial, únic en el sector, que presta atenció a persones adultes, entre 18 i 65 anys, afectades de malaltia mental i alteracions conductuals greus derivades d'una lesió cerebral, ja sigui secundària a una malaltia neurodegenerativa (com la malaltia de Huntington, demència frontotemporal o malaltia d'Alzheimer d'inici precoç) com secundària a un dany cerebral adquirit (vascular, dany cerebral secundari a tòxics, traumatisme cranioencefàlic, anòxia cerebral, tumor cerebral, postcirurgia, etc.). L'objectiu de l'ingrés és realitzar un diagnòstic diferencial i establir la simptomatologia conductual.

### 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 adultes entre 18 i 65 anys, amb alteracions psicopatològiques i conductuals agudes que deriven de malalties neurològiques adquirides i que amb freqüència s'expressen com a trastorns mentals servers 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 AMBULATÒRIA:

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

Servei d'atenció integral de persones amb malaltia de Huntington i altres demències d'inici precoç.

El servei atén a persones entre 18 i 65 anys amb malaltia de Huntington o altres demències d'inici precoç. Ofereix una avaluació multidisciplinària (psiquiàtrica, neurològica i neuropsicològica) amb l'objectiu d'arribar a un diagnòstic integral i planificar la intervenció en funció de les necessitats d'atenció identificades. L'objectiu d'aquest servei és la reavaluació constant de les necessitats de les persones amb malaltia de Huntington i altres demències d'inici precoç i treballar com equip gestor de casos per a derivar als recursos o dispositius més adequats per 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 de Drets Socials. 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 de la persona resident i el manteniment i enfortiment dels vincles familiars de la persona usuària.



- **Residència d'Atenció a la Discapacitat Intel·lectual.**

Servei de caràcter social concertat amb el Departament de Drets Socials. La seva finalitat és acollir en règim d'allotjament complet i amb caràcter substitutori del domicili, a persones amb discapacitat intel·lectual que poden presentar trastorn de conducta i/o problemes de salut, que degut al seu alt grau d'afectació necessiten assistència d'una forma bàsica i continuada i que per raons familiars i/o socials no poden viure a casa seva.

Els objectius del servei són promoure el creixement de les persones, potenciant la seva autonomia i optimitzant les seves qualitats mitjançant l'apropament a la societat a través del desenvolupament d'activitats d'autocura, comunicatives i socials i de rehabilitació física.

El servei disposa dels següents tipus d'assistència: mèdica, d'infermeria, de psiquiatria, de psicopedagogia, de fisioteràpia, així com assessorament i suport familiar.

- **Llar Residència d'Atenció a la Discapacitat Intel·lectual.**

Servei de caràcter social concertat amb el Departament de Drets Socials. La seva finalitat és acollir amb règim d'allotjament complet temporal o permanentment i amb caràcter substitutori del domicili, a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens, limitat o intermitent, que poden estar amb un procés d'envelliment o patir algun trastorn mental i/o de conducta i que precisen d'una llar quan ha estat impossible o desaconsellable viure en la pròpia degut a problemàtiques derivades de la mateixa discapacitat, per manca de familiar i/o per no disposar de condicions sociofamiliars i assistencials adequades.

Els objectius del servei són promoure el creixement de les persones, potenciant la seva autonomia i optimitzant les seves qualitats mitjançant l'apropament a la societat a través del desenvolupament d'activitats d'autocura, d'habilitats domèstiques, comunicatives i socials i de rehabilitació física.



El servei disposa dels següents tipus d'assistència: mèdica, d'infermeria, de psiquiatria, de psicopedagogia, així com assessorament i suport familiar.

- **Taller Ocupacional.**

Servei de caràcter social concertat amb el Departament de Drets Socials. La seva finalitat és atendre a persones, que per la seva disminució, no poden arribar a una capacitat productiva que els permeti cenyir-se a una relació laboral.

Els objectius del servei són: contribuir al desenvolupament i integració dels usuaris millorant la seva autonomia personal i social, potenciar la satisfacció personal i la millora de l'autoestima mitjançant la realització de tasques útils que afavoreixin la seva integració laboral i afavorir el desenvolupament de les relacions socials dins i fora del centre.



## Serveis i activitats complementàries que generen impacte positiu als usuaris i a la societat:

Complementàriament, la Institució realitza serveis i activitats (més enllà de lo estrictament contractat per part de l'Administració), que generen un impacte positiu als usuaris atesos i a la societat en general. Aquests en concret són:

- **Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa (SAER):**

Servei orientat a atendre les necessitats espirituals i religioses de les persones ateses, donant resposta a aquest tipus de necessitats en el procés de la malaltia i en el moment vital de la persona.

El Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa (SAER) treballa de forma integrada i coordinada amb la resta de professionals de les unitats i desenvolupa la seva tasca principalment a nivell grupal i puntualment (en el cas de que l'usuari ho sol·liciti) a nivell individual.

- **Voluntariat:**

La Institució disposa d'un servei de voluntariat, integrat plenament en el model assistencial, mitjançant el qual fa participar a la societat a l'obra hospitalària. Així mateix, potencia l'atenció hospitalària basada en els principis de gratuïtat i solidaritat.

- **Docència i Recerca:**

La Institució realitza Docència per tal de contribuir a la formació dels futurs professionals sanitaris i Recerca amb la finalitat de contribuir al coneixement i investigació d'aspectes relacionats amb la salut mental que poden incidir en la millora del benestar de persones que pateixen aquest tipus de patologies.

- **Actuacions que generen un impacte positiu a la societat:**

La Institució detecta les necessitats sanitàries i socials de la societat i desenvolupa actuacions orientades a generar un impacte positiu en aquesta. Són exemple d'aquests tipus d'activitats, l'atenció al dol, les nombroses actuacions solidaries portades a terme, etc. (veure document "Memòria d'actuacions solidaries i de suport a la societat").





### 3. COMPROMISOS

La Organització ha establert els compromisos que assumeix en la prestació dels serveis, tenint en compte el seu propi Marc d'Identitat Institucional i els aspectes que són rellevants per a les persones que atén, extrets arrel de l'anàlisi dels estudis especificats a l'apartat "Formes de participació dels usuaris i les famílies per a la millora dels serveis" de la carta de serveis.

A continuació es mostren els compromisos públics que assumeix la Institució classificats en 6 dimensions:



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

#### 1. Donar una atenció integral i personalitzada:

- Disposar d'un Pla Terapèutic/Pla d'Atenció individualitzat per a tots els pacients atesos als serveis residencials i d'hospitalització completa i parcial.



- Proporcionar atenció social als usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial.
- Oferir eines (grups de família i sessions psicoeducatives) a les famílies dels usuaris atesos als serveis d'atenció sanitària, per a que puguin tenir cura dels seus familiars.
- Proporcionar suport espiritual i religió a totes les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa).

## **2. Fomentar l'accessibilitat i la freqüència de l'atenció:**

- Realitzar, per part de consultes externes i PADES, un seguiment freqüent del problema de salut.
- Vetllar per atendre ràpidament als usuaris atesos a consultes externes i PADES.
- Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària proporcionant una visita al CSMIA abans de 15 dies des del moment de l'alta.
- Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris donats d'alta als serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia realitzant un informe Prealt i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària.

## **3. Escoltar, respectar i donar un tracte acollidor:**

- Donar un tracte acollidor i proper i tenir satisfetes a les persones ateses en aquest aspecte.
- Respectar la intimitat de les persones ateses als serveis d'hospitalització total.
- Proporcionar informació sobre el seu procés a les persones ateses.
- Disposar d'un grup de participació ciutadana i/o d'un consell de participació.



#### **4. 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.

#### **5. Acompanyar a la inclusió social de les persones ateses:**

- Afavorir i acompanyar a la inclusió social de les persones ateses als dispositius socials, mitjançant l'aplicació d'un programa d'activitats comunitàries.

#### **6. Ser solidaris i donar suport a la societat:**

- Portar a terme activitats solidàries i de suport a les necessitats de la societat.
- Realitzar iniciatives que donin suport a les entitats socials per abordar les necessitats sanitàries.



## 4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Per tal d'avaluar el grau de compliment dels compromisos establerts, la 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
<b>DONAR UNA ATENCIÓ INTEGRAL I PERSONALITZADA</b>		
Disposar d'un Pla Terapèutic/ Pla d'Atenció individualitzat per a tots els pacients atesos als serveis residencials i d'hospitalització completa i parcial.	% d'usuaris atesos a serveis residencials, d'hospitalització completa i parcial amb Pla terapèutic/Pla d'atenció individualitzat realitzat.	>=85%
Proporcionar atenció social als usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial.	% d'usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial amb informe d'alta social i/o informe de valoració socioeducatiu.	>=95%
Ofertir eines (grups de família i sessions psicoeducatives) a les famílies dels usuaris atesos als serveis d'atenció sanitària, per a que puguin tenir cura dels seus familiars	Nº de sessions realitzades a grups de família.	>=15
	Nº de sessions psicoeducatives a familiars.	>=15



Proporcionar suport espiritual i religiós a totes les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa)	Nº de pacients atesos en sessió individual d'atenció espiritual i religiosa.	Atendre les sol·licituds rebudes
	Nº de sessions individuals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	Atendre les sol·licituds rebudes
	Nº de pacients atesos en sessió grupal d'atenció espiritual i religiosa.	>= 200 anuals
	Nº de sessions grupals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	>=200 anuals

#### FOMENTAR L'ACCESSIBILITAT I LA FREQUÈNCIA EN L'ATENCIÓ

Realitzar, per part de consultes externes i PADES, un seguiment freqüent del problema de salut.	% d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, que estan satisfets amb el seguiment que fan els professionals del seu problema de salut (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	>=90%
	% d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, que estan satisfets amb la freqüència de les visites (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	>=80%
Vetllar per atendre ràpidament als usuaris atesos a consultes externes i PADES.	% d'usuaris enquestats, atesos a consultes externes i PADES, satisfets amb el temps d'espera per a la primera visita (indicador positiu: perfecte, molt bé i bé).	>=85%
Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària proporcionant una visita al CSMIA abans de 15 dies des del moment de l'alta.	% d'usuaris que se'ls ha donat l'alta hospitalària amb primera visita abans de 15 dies al CSMIA	=100%
Vetllar per la continuïtat assistencial dels usuaris donats d'alta als serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia realitzant un informe Prealt i enviant-lo a la gestió de casos d'atenció primària.	% d'usuaris amb alta de serveis d'hospitalització d'atenció intermèdia amb informe (Prealt) realitzat i enviat a la gestió de casos d'atenció primària.	>=90%



### ESCOLTAR, RESPECTAR I DONAR UN TRACTE ACOLLIDOR

Donar un tracte acollidor i proper i tenir satisfetes a les persones ateses en aquest aspecte.	% d'usuaris enquestats, atesos als serveis sanitaris i servei residencial d'atenció a la salut mental, que estan satisfets amb l'amabilitat i el respecte amb el que varen ser tractats pels professionals (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	>=90%
	% de familiars/tutors d'usuaris enquestats, atesos a la residència, llar i taller ocupacional d'atenció a la discapacitat intel·lectual, que consideren que el tracte humà que reben es adequat (indicador positiu: molt i força).	>=90%
Respectar la intimitat de les persones ateses als serveis d'hospitalització total.	% d'usuaris enquestats, atesos als serveis d'hospitalització total, que estan satisfets amb el respecte cap a la seva intimitat (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	>=85%
Proporcionar informació sobre el seu procés a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats, atesos als serveis d'hospitalització, PADES i consultes externes, que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre la seva malaltia (indicador positiu: perfecte, molt bé i satisfactòries).	>=80%
	% de familiars/tutors d'usuaris enquestats, atesos a la residència, llar i taller ocupacional d'atenció a la discapacitat intel·lectual, satisfets amb la informació que reben dels professionals del centre (indicador positiu: molt i/o força).	>=80%
Disposar d'un grup de participació ciutadana i/o d'un consell de participació	Nº d'actuacions realitzades amb el grup de participació ciutadana.	1 actuació anual
	Nº d'actuacions realitzades per part del consell de participació.	1 actuació anual

### 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 del certificat de sistema de gestió de riscos per a la seguretat del pacient (SGRSP) UNE 179003 (SI/NO).	SI
---	---	----



#### ACOMPANYAR A LA INCLUSIÓ SOCIAL DE LES PERSONES ATESES

Afavorir i acompanyar a la inclusió social de les persones ateses als dispositius socials, mitjançant l'aplicació d'un programa d'activitats comunitàries.	Disposar d'un programa d'activitats comunitàries pels dispositius socials (SI/NO).	SI
	% d'usuaris enquestats, atesos a la Llar Residència d'atenció a la salut mental, satisfets amb l'ajuda rebuda en el seu procés de rehabilitació psicosocial i d'integració comunitària (indicador positiu: sempre, casi sempre i sovint)	>=80%
	% d'usuaris enquestats, atesos a la Llar Residència d'atenció a la salut mental, que creuen que el programa d'activitats cobreix/complementa adequadament les seves necessitats d'oci i de temps lliure (indicador positiu: sempre, casi sempre i sovint)	>=75%

#### SER SOLIDARIS I DONAR SUPORT A LA SOCIETAT

Portar a terme activitats solidàries i de suport a les necessitats de la societat.	Nº d'actuacions solidàries i de suport a la societat realitzades (veure Annex "Memòria d'actuacions solidàries i de suport a la societat").	>= 4 actuacions anuals
Realitzar iniciatives que donin suport a les entitats socials per abordar les necessitats sanitàries.	Nº de centres socials que reben suport de la Institució per abordar les necessitats sanitàries	4 centres amb suport

**Nota 1:** Els indicadors de satisfacció dels familiars/tutors dels centres de Caldes de Malavella corresponent a l'enquesta de satisfacció passada l'any 2021.

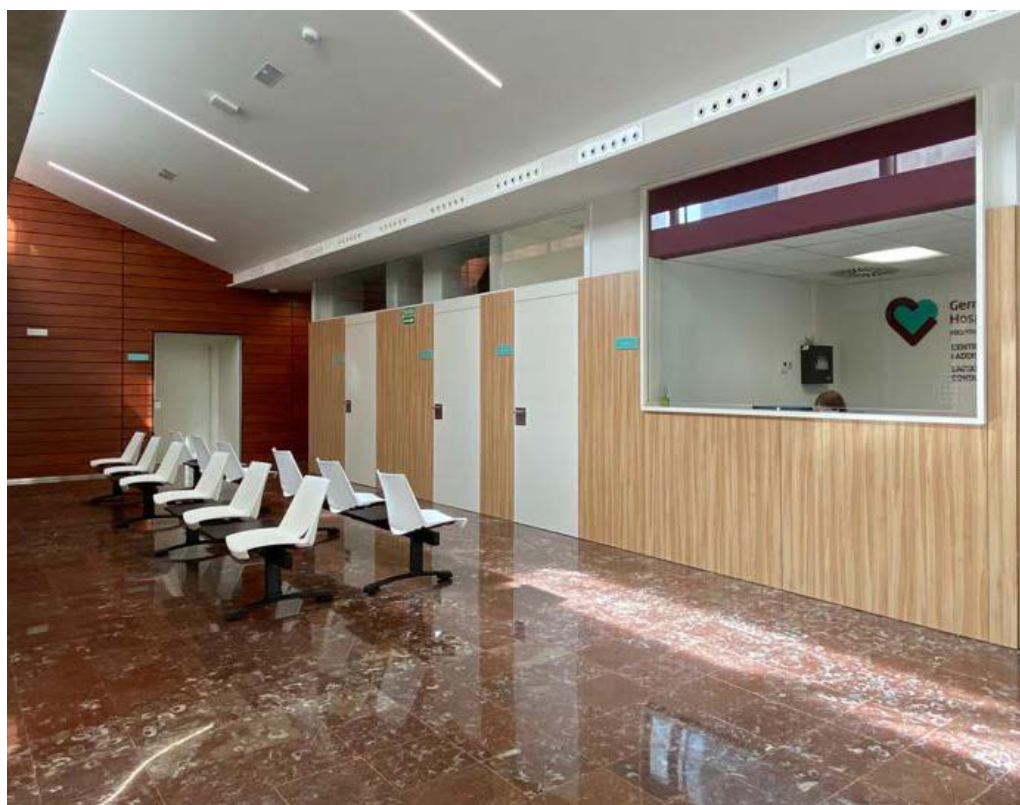
Els resultats obtinguts per a cadascun dels compromisos adoptats són publicats anualment a la següent direcció web:

<https://hospitaldelamerce.com/carta-de-servicios/>



## 5. MESURES DE SUBSANACIÓ I/O COMPENSACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis, poden adreçar-se al Servei d'Atenció a l'Usuari, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i en els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions. En cas d'eventual incompliment d'algun dels compromisos mencionats a la present carta de serveis, la Direcció valorarà la situació i donarà resposta al reclamant informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades.







## 6. 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.
- Respecte 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 link poden trobar la informació completa 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.

<https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/presentacio/drets-i-deures-de-la-ciutadania/>





## 7. LEGISLACIÓ APLICABLE

La prestació dels nostres serveis es regeix segons el model d'atenció definit per part del Departament de Drets Socials 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.

[https://salutweb.gencat.cat/ca/el\\_departament/juridics/normativa/](https://salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/juridics/normativa/)

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/normativa](https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa)





## 9. ATENCIÓ A LES QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

L'Hospital Mare de Déu de la Mercè disposa d'un sistema de recollida i anàlisi 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

### 2. A administració dels diferents dispositius

En cas de ser atesos a la Unitat Polivalent de Barcelona Nord al Centre Psicopedagògic Ntra. Sra. De Montserrat de Caldes de Malavella o als següents dispositius externs: CSMIA Gràcia-Vila de Gràcia, CSMIA Gràcia - Avd. Sant Josep de la Montanya, UFISS i EAIA de psicogeriatría i/o programa d'atenció domiciliària al pacient psicogeriàtric en crisi; a banda de poder dirigir-se al servei d'atenció a l'usuari de la Institució, també poden dirigir-se al servei d'administració de cada equipament.

**Unitat Polivalent**  
Avinguda Jordà 10  
08035 Barcelona  
Tel. 934185826

**Centre Psicopedagògic  
Ntra. Sra. De Montserrat**  
Rambla de Reclons 56  
17455 Caldes de Malavella  
Tel. 972470100

**CSMIA Gràcia-Vila de Gràcia**

c/ Còrsega, 363. 2<sup>a</sup> planta  
08033 Barcelona  
Tel. 93 2199675

**Unitat de memòria, conducta i demències**

(UFISS i EAIA de psicogeriatría)  
c/ Còrsega, 363. 2<sup>a</sup> planta  
08033 Barcelona  
Tel. 93 2199675

**CSMIA Gràcia – Avinguda Sant Josep de la Montanya UP: 00884**

C/Avinguda del Santuari de Sant Josep de la Montanya n<sup>o</sup>12  
08024 Barcelona  
Tel. 93 218 93 02

En cas de ser atesos en el programa d'atenció domiciliària, equip de suport (PADES) i/o al servei d'hospital de dia de psicogeriatría 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 la Unitat Polivalent.

**Hospital Mare de Déu de la Mercè**

Passeig Universal 34-44.  
08042 Barcelona  
Tel. 934275250

**Unitat Polivalent**

Avinguda Jordà 10  
08035 Barcelona  
Tel. 934185826

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.



## 10. 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.





## 11. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servei de subaguts</li> <li>• Unitat versàtil d'atenció a la complexitat</li> <li>• Unitat de psiquiatria geriàtrica</li> <li>• Unitat de mitja estada psicogeriàtrica</li> <li>• Unitat de llarga estada psicogeriàtrica</li> <li>• Hospital de dia de psiquiatria Mare de Déu de la Mercè</li> <li>• Hospital de dia de psiquiatria Mare de Déu de la Mercè</li> </ul>
<p>Unitat Polivalent Avinguda Jordà 10 08035 Barcelona Tel. 934185826</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unitat d'alta dependència psiquiàtrica</li> <li>• Unitat de neuropsiquiatria</li> <li>• Hospital de dia de neuropsiquiatria</li> <li>• SAHD</li> <li>• Llar residència</li> </ul>
<p>Centre Psicopedagògic Ntra. Sra. De Montserrat Rambla de Recolons 56 17455 Caldes de Malavella Tel. 972470100</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Residència d'Atenció a la Discapacitat Intel·lectual.</li> <li>• Llar Residència d'Atenció a la Discapacitat Intel·lectual.</li> <li>• Taller Ocupacional</li> </ul>
<p>Dispositius externs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSMIA Gràcia – Avinguda Sant Josep de la Montanya. C/Avinguda del Santuari de Sant Josep de la Montanya nº12. 08024 Barcelona Tel. 93 218 93 02</li> <li>• CSMIA Gràcia - Vila de Gràcia C/ Còrsega, 363. 2ª planta. 08033 Barcelona Tel. 93 2199675</li> <li>• UFISS trastorns cognitius i demència/ EAIA - TC C/Avinguda del Santuari de Sant Josep de la Montanya nº12. 08024 Barcelona Tel. 93 218 93 02</li> <li>• Programa d'atenció domiciliària equip de suport (PADES) C/Porrera 15-17. 08031 Barcelona Tel. 93 4270500</li> <li>• Programa atenció domiciliària al pacient psicogeriàtric en crisi C/Porrera 15-17. 08031 Barcelona Tel. 93 624 79 70 psicogeriatripades@hhscjmerced.com</li> <li>• Hospital de dia de psiquiatria Benito Menni C/Porrera 15-17. 08031 Barcelona Tel.93 4270500</li> <li>• HD d'Addiccions C/Avinguda del Santuari de Sant Josep de la Montanya nº12. 08024 Barcelona Tel. 93 218 93 02</li> </ul>

Data d'entrada en vigor: 13 de novembre de 2023  
Data de pròxima revisió: 13 de novembre de 2025  
Lloc: Barcelona



Hermanas  
Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ