



Centre Sociosanitari El Carme



Centre Sociosanitari El Carme

Sant Jeroni de la Murtra, 60
08917 Badalona
Tel. 935 074 710
Fax 935 074 735
bsa@bsa.cat

Guia de l'usuari

El Centre Sociosanitari El Carme treballa per oferir-vos una assistència de qualitat i propera, amb el compromís d'avançar en la millora de la salut i el benestar de les persones.

En aquesta guia trobareu informació de caràcter general, recomanacions que us poden ser d'utilitat durant la vostra estada al centre i els vostres drets i deures.

Recordeu



El Centre Sociosanitari El Carme és un centre lliure de fum

Està prohibit fumar dins del centre, fins i tot la cigarreta electrònica. Respecteu-ho i demaneu a les persones que us visitin que també ho facin.



Silenci

Respecteu i feu respectar el descans dels altres malalts. Controleu el volum dels aparells de ràdio i de televisió i no parleu gaire alt mentre estiguen als passadissos. Recordeu que un ambient confortable és imprescindible per a la recuperació dels malalts.

El **Centre Sociosanitari El Carme** forma part de Badalona Serveis Assistencials (BSA), una organització municipal de 1.200 professionals d'atenció primària, hospitalària i sociosanitària. Atenem més de 230.000 persones del Barcelonès Nord i el Baix Maresme i treballem per promoure, mantenir i restablir la salut individual i col·lectiva, i afavorir el benestar. També formem professionals mèdics i d'infermeria, i desenvolupem una important activitat d'investigació.

Us donem la benvinguda al Centre Sociosanitari El Carme, un centre polivalent concertat amb el Servei Català de la Salut i l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials que cobreix les necessitats sociosanitàries de l'àrea d'influència formada pel Barcelonès Nord i els municipis de Montgat, El Masnou, Teià, Tiana i Alella.

És un centre públic gestionat per Badalona Serveis Assistencials, organització sanitària municipal que agrupa diversos centres d'atenció primària a Badalona, Montgat i Tiana; el Centre Sociosanitari El Carme i el Servei d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva.

Tots els professionals que formem part d'aquesta organització treballem per oferir-vos una atenció sanitària respectuosa i de la màxima qualitat.

La vostra col·laboració és necessària per aconseguir-ho. Per això, us demanem que llegiu amb atenció aquesta guia i que si teniu algun dubte el consulteu amb el personal que us atén.

Una atenció integral que millori la qualitat de vida

L'atenció que ofereix el Centre Sociosanitari El Carme està adreçada a assolir els objectius següents:

- Oferir atenció integral al pacient i a la seva família i, alhora, respondre a les seves necessitats físiques, emocionals, socials i espirituals.
- Contribuir a la millora general de la qualitat de vida i el confort de les persones.
- Rehabilitar i promoure l'autonomia de les persones ingressades.
- Procurar l'adaptació de les persones ingressades a les possibles discapacitats produïdes per la malaltia, per tal de facilitar la seva reinserció a la comunitat en les millors condicions possibles.

Un model d'atenció centrat en la persona

El model d'atenció del Centre Sociosanitari El Carme situa la persona com a eix de l'assistència i combina els aspectes de relació, ambient, autonomia i atenció individualitzada amb una atenció sanitària rigorosa i de primera línia per a les diferents situacions que es tracten. L'equip interdisciplinari del centre treballa per millorar els diferents aspectes relacionats amb l'atenció al malalt i la seva família, la qual és integrada en el procés d'atenció.

Unitats assistencials

L'activitat del centre s'organitza en diverses unitats assistencials, que ofereixen una atenció adequada a cada cas.

Unitat de Llarga Estada

Presta atenció continuada a persones que pateixen malalties o processos crònics amb diferents nivells de dependència i diversos graus de complexitat clínica que no poden ser ateses en el seu domicili. L'objectiu principal d'aquesta unitat és el tractament i la continuïtat de les cures per tal d'afavorir el confort i la qualitat de vida dels pacients. A més, disposa de places destinades a ingrés temporal per descans familiar. En cap cas és una unitat substitutòria de la llar.

Unitat de Psicogeriatria

Unitat destinada a donar atenció especialitzada a aquelles persones amb deteriorament cognitiu o amb demència que necessiten una atenció mèdica i d'infermeria. L'horari de visites així com l'accés a aquesta àrea està restringit (de les 13 h a les 21 h). L'accés és a través d'unes targetes que us lliuraran en el moment de fer l'ingrés.

Unitat de Postaguts

Està destinada a malalts en fase de recuperació d'un procés agut i amb pèrdua d'autonomia potencialment recuperable. Els objectius fonamentals d'aquesta unitat són l'avaluació, l'estabilització clínica, la rehabilitació integral i el retorn del pacient al seu entorn habitual.

Unitat de Subaguts

Està destinada a atendre persones amb malalties cròniques amb agudització que requereixen un internament de curta durada i que no necessiten d'alta especialització ni d'alta intensitat terapèutica. La previsió de l'estada és inferior a 12 dies.

Unitat de Cures Pal·liatives

Atén persones en situació de malaltia avançada o terminal, majoritàriament pacients que tenen càncer. Els objectius principals d'aquesta unitat són controlar els símptomes, afavorir el confort i garantir la qualitat de vida de les persones ingressades.

Hospital de dia

L'hospital de dia està destinat a persones amb alguna malaltia o malalts crònics que requereixen mesures integrals de suport, rehabilitació, tractament o diagnòstic i seguiment especialitzat en règim diürn ambulatori. Les seves funcions són l'avaluació integral, el seguiment, la rehabilitació, el tractament de manteniment i la prevenció de crisis. Inclou el tractament de l'estimulació cognitiva i de l'atenció de malalts amb demència.

Unitat d'Avaluació Geriàtrica Integral Ambulatòria en Geriatria i Cures Pal·liatives

Té com a objectiu principal facilitar l'accés de l'atenció primària i altres professionals de les xarxes sanitària i social a la valoració multidisciplinària especialitzada.

Programa d'Atenció Domiciliària – Equip de Suport (PADES)

El PADES dona suport especialitzat en geriatria i cures pal·liatives als malalts de l'àmbit geogràfic de BSA, específicament per a la intervenció al domicili del pacient.

Unitat Funcional Interdisciplinària Sociosanitària (UFISS)

La Unitat Funcional Interdisciplinària Sociosanitària està composta per un equip especialitzat en geriatria (**UFISS de Geriatria**) i un altre d'especialitzat en cures pal·liatives (**UFISS de Cures Pal·liatives**), tots dos amb capacitat d'intervenció a l'Hospital Municipal de Badalona.

Unitat d'Avaluació Integral Ambulatoria de Trastorns Cognitius (EAIA-TC)

Està destinada a l'atenció integral del malalt i de la seva família per al diagnòstic, el tractament i el seguiment dels trastorns cognitius i demències.

Neuropsicologia Clínica

El centre ofereix serveis d'avaluació i intervenció a pacients amb lesions o disfuncions cerebrals. L'activitat d'avaluació contribueix a l'orientació diagnòstica, la planificació i el seguiment dels tractaments farmacològics i no farmacològics, com també a la determinació de les seqüeles cognitives, socials i laborals derivades de l'afecció.

L'activitat d'intervenció implica tractaments rehabilitadors amb l'objectiu d'optimitzar la recuperació de les funcions alterades (memòria, llenguatge, trastorn conductual) i tractaments d'estimulació que pretenen mantenir les funcions preservades al màxim de temps possible.

L'acollida i l'estada al centre

Per tramitar la vostra estada al centre heu d'adreçar-vos al Servei d'Admissions, on us demanaran:

- El DNI
- La targeta sanitària del Servei Català de la Salut (CatSalut)

Cal portar l'informe d'assistència del centre de procedència, per si la infermera us el demana.

El Servei d'Admissions és a la vostra disposició per facilitar-vos la informació que necessiteu.

El centre garanteix la confidencialitat en el tractament de les dades de caràcter personal que se sol·licitin per motius assistencials.



En cas d'emergència

Si us trobéssiu davant d'una situació d'emergència com foc, fum o qualsevol altra incidència aviseu el personal sanitari i seguïu les seves instruccions.



Visites

Els pacients del centre poden rebre visites al llarg de tot el dia fins a les 21 h, respectant sempre les limitacions que l'equip assistencial pugui establir. No obstant això, és recomanable que no hi hagi més de dos visitants per malalt alhora.



Els àpats

Durant la vostra estada al centre seguireu la dieta marcada.

En cas que vulgueu seguir una dieta vegetariana, us ho podem facilitar. Si voleu menjar o beure altres aliments, feu-ho sempre amb el consentiment previ de la infermera.

Horari orientatiu dels àpats:	Esmorzar	8.30 h
	Dinar	14.00 h
	Sopar	19.30 h
	Ressopó	22.00 h



Roba i articles d'ús personal

Forma part de la dinàmica del centre que les persones ingressades, sempre que sigui possible, vagin vestides amb roba de carrer. És important que vagi identificada amb el nom del malalt o malalta.

Per a la higiene personal, cal que porteu:

- Raspall o pinta
- Manyopla o esponja
- Colònia
- Raspall i pasta de dents
- Recipient per a la higiene de la pròtesi dental
- Llet corporal

Si necessiteu ulleres, pròtesi dental i/o audiòfons, recordeu que els heu de portar.

El personal d'infermeria us farà saber si cal que porteu algun altre article d'ús personal.

El centre no es fa càrrec de rentar la roba.



Objectes de valor

Us recomanem que no porteu diners, joies, aparells o altres objectes de valor que no hagueu de necessitar, ja que el centre no se'n pot fer responsable. En cas de dur alguna pròtesi o efecte personal que us sigui imprescindible, comuniqueu-ho a la infermera per evitar-ne la pèrdua.



Informació mèdica

El metge o metgessa que us atén us informarà de la vostra evolució, i també n'informarà la persona que hagueu designat com a interlocutora, durant el matí fins a les 13 h. Si aquest horari no us va bé o teniu qualsevol dubte, parleu amb la vostra infermera.



Medicaments

Cal que el vostre metge o metgessa estigui informat dels medicaments que preneu habitualment per tal d'establir un tractament adequat. Durant la vostra estada al centre, seran ells qui us indicaran la medicació i és imprescindible que no prengueu cap medicament sense la seva autorització. Si teniu qualsevol dubte, parleu amb el personal d'infermeria; serà aquest qui us l'administrarà.



Telèfon

Hi ha un telèfon públic a la planta baixa (a prop de l'entrada principal).

A l'habitació hi ha un telèfon que us permet rebre trucades.



Justificants

Si vosaltres o el vostre acompanyant necessiteu algun tipus de justificant, adreceu-vos al Servei d'Admissions de 8 a

20.45 h. Tingueu en compte que els justificants que necessitin els acompanyants els hauran de demanar personalment presentant el DNI o un document acreditatiu.

Us informem que no es poden fer justificants anteriors a la data de la demanda.

L'alta

Quan el metge o metgessa autoritzi la vostra alta del centre, us informarà del dia en què es farà efectiva. Abans de marxar us lliuraran els informes assistencials i us explicaran quin tractament haureu de seguir un cop sigueu a casa. En cas que vulgueu deixar el centre sense autorització mèdica, haureu de signar el document d'alta voluntària que us proporcionarà la infermera.

Altres serveis



Cafeteria. Els vostres acompanyants i visitants tenen a la seva disposició una cafeteria-restaurant, oberta des de les 7.30 h fins a les 19 h, situada a la planta baixa.



Servei religiós. El centre us ofereix la possibilitat de sol·licitar l'assistència d'un representant de la vostra religió. Adreceu-vos al personal d'infermeria per rebre'n informació. Els horaris de les misses que celebra la comunitat catòlica estan penjats en el panell informatiu que hi ha a l'entrada del centre.



Servei d'objectes perduts. Tenim a la vostra disposició un servei d'objectes perduts, del qual us pot informar el personal d'infermeria o la Unitat d'Atenció a l'Usuari.



Donació d'òrgans i/o teixits. Els vostres òrgans poden completar una vida. Si sou donant d'òrgans, cal que ho comuniqueu al vostre metge. Adreceu-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari per informar-vos-en (vegeu pàgina següent).



Servei de biblioteca. El centre us ofereix un servei de préstec de llibres a fi de fer la vostra estada més comfortable. Si en voleu més informació, adreceu-vos al Servei de Teràpia Ocupacional o al personal d'infermeria.



Wifi públic. Disposem de servei de wifi a tot el centre. Per demanar la clau dirigiu-vos al Servei d'Admissions (planta baixa).



Voluntats anticipades. Es recullen en un document que signa la persona per deixar constància de les instruccions que cal que es tinguin en compte quan arribi el moment en què no li sigui possible expressar personalment la seva voluntat. En cas que això passi, es respectarà la seva voluntat sempre que fer-ho no impliqui actuacions contràries a l'ordenament jurídic o que interfereixi en la bona pràctica clínica. Podeu adreçar-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari, on us informaran dels tràmits que heu de seguir.



Malalts en situacions especials. Quan l'estat o les circumstàncies del malalt no li permetin assimilar la informació adequadament, com pot ser el cas de persones amb trastorns psíquics o alteracions del nivell de consciència transitoris o definitius, s'informarà els familiars o persones legalment responsables.



Comitè d'Ètica Assistencial. És un òrgan de consulta tant per als ciutadans de Badalona com per als professionals de l'organització. Algunes de les seves funcions són protegir els drets dels pacients, facilitar el procés de decisió en els casos complexos on es plantegin qüestions ètiques, i promoure i difondre el coneixement dels drets del ciutadà entre el personal de l'organització.

Si voleu ser atesos pel Comitè, adreceu-vos al personal d'infermeria.

També hi podeu contactar a través del correu electrònic comitedeticaassistencial@bsa.cat.

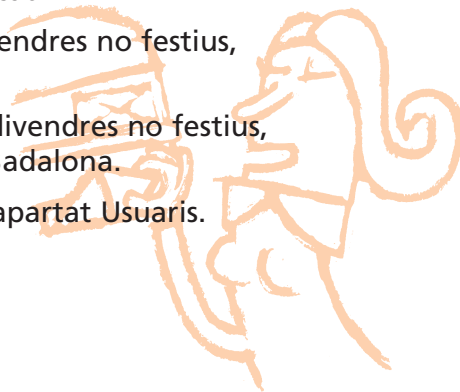
Volem conèixer la vostra opinió

En el Centre Sociosanitari El Carme treballem per millorar dia a dia l'atenció que us oferim; per aconseguir-ho necessitem conèixer la vostra opinió. Si ens voleu fer arribar qualsevol tipus de suggeriment, ho podeu fer a través de la bústia que trobareu a cada planta o a la Unitat d'Atenció a l'Usuari.

En cas que ens vulgueu adreçar una reclamació amb relació a la vostra estada en el centre, la responsable d'infermeria o la Unitat d'Atenció a l'Usuari us informaran dels tràmits que heu de seguir.

Podeu contactar amb la Unitat d'Atenció a l'Usuari mitjançant:

- La bústia ubicada a cada planta del centre.
- Entrevista personalitzada al centre: consulteu horaris al personal d'Admissions o a les bústies.
- Correu postal dirigit a Atenció a l'Usuari, Hospital Municipal, c/ Via Augusta, 9-13, 08911 Badalona.
- Correu electrònic a atenciousuari@bsa.cat.
- El telèfon 93 464 84 41 de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14 h.
- Entrevista personalitzada de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14 h, a l'Hospital Municipal de Badalona.
- La pàgina web www.bsa.cat, dins de l'apartat Usuaris.



Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària

1. Equitat i no-discriminació de les persones

Teniu dret a...

Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.

I teniu el deure de...

Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

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

Teniu dret a...

Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on viviu i rebre una educació en salut que us permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

I teniu el deure de...

Contribuir a la cura i la millora del vostre entorn, vetllar per la vostra salut i la de les persones que estan sota la vostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

3. Accés al sistema sanitari

Teniu dret a...

Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

I teniu el deure de...

Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on us atenen.

4. Intimitat i confidencialitat

Teniu dret a...

Preservar la vostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la vostra llibertat ideològica i religiosa.

I teniu el deure de...

Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

5. Autonomia i presa de decisions

Teniu dret a...

Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el vostre concepte de dignitat.

I teniu el deure de...

Coresponsabilitzar-vos del vostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representeu legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC

Teniu dret a...

Disposar de la vostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

I teniu el deure de...

Facilitar informació veraç sobre les vostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

7. Qualitat i seguretat del sistema

Teniu dret a...

Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.

I teniu el deure de...

Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-vos mitjançant la documentació requerida per garantir la vostra seguretat clínica.

8. Constitució genètica de la persona

Teniu dret a...

La confidencialitat de la informació del vostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

9. Investigació i experimentació

Teniu dret a...

Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

I teniu el deure de...

Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

10. Participació

Teniu dret a...

Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

I teniu el deure de...

Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

Per a més informació el centre disposa de la carta completa de drets i deures.

També la podeu trobar a canalsalut.gencat.cat



