



## Bienvenido/a

Los profesionales del Centro Geriátrico le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza que ha depositado en nuestra Institución. Mientras usted esté en nuestro Centro, un grupo de profesionales de la Salud que trabaja en equipo, le atenderá de acuerdo a sus necesidades para ayudarle a mantener o restablecer su independencia funcional, respetando su individualidad como persona y sin olvidar su entorno familiar y social.

## El Centro Geriátrico, un centro del IMAS

El Centro Geriátrico es un centro del Instituto Municipal de Asistencia Sanitaria (IMAS), Institución que agrupa, entre otros, a dos centros hospitalarios de enfermos agudos: el Hospital del Mar y el Hospital de la Esperanza, un Centro Socio-Sanitario: el Centro Geriátrico, un Centro de Salud Mental: el Instituto Psiquiátrico, un Servicio de atención de Urgencias: el Centro Peracamps y una red de dispensarios de atención primaria especializados en Planificación Familiar y Salud Mental. Esta oferta asistencial representa el 15% del total de camas hospitalarias de la ciudad de Barcelona.

## La calidad, nuestro compromiso

Todos los que trabajamos en el Centro Geriátrico lo hacemos con el compromiso de garantizarle su derecho a una atención socio-sanitaria integral y de calidad. En este sentido, el Centro dispone de diversas comisiones de mejora de la calidad compuestas por profesionales de los diferentes estamentos (médicos, enfermeras, directivos, servicio de atención al usuario, informáticos, etc.) con el objetivo prioritario de asegurar la calidad asistencial de nuestro Centro. La metodología de trabajo es el análisis de los problemas y la realización de propuestas y recomendaciones a la Dirección sobre los problemas detectados.



Según la ley 10/1991, de 13 de mayo, está prohibido fumar en los centros sanitarios y su recinto.



Gracias por colaborar a mantener limpio el Centro.

### La Acogida

Su estancia en el Centro Geriátrico empieza en el Servicio de Admisiones, donde le recogerán todos los datos administrativos necesarios para realizar el ingreso. Es conveniente que conozca al personal con quien trate, en especial al médico y al equipo de enfermería, que son los responsables directos. Para ello, todos los miembros del personal llevamos una tarjeta visible con nuestro nombre y nuestro estamento profesional.

Junto a su cama hay un intercomunicador y/o timbre para llamar al personal de enfermería. Avísela siempre que la necesite pero tenga en cuenta que las llamadas innecesarias pueden representar un perjuicio para el resto de los residentes.

### Artículos Uso Personal

Durante su estancia es imprescindible que tenga camisas de dormir o pijamas, bata y zapatillas y ropa de vestir cómoda. También es importante que el calzado le sujete bien el pie. Asimismo, es conveniente que traiga sus utensilios de aseo personal. Todo debidamente marcado con su nombre y apellido.

### Comidas

En el Centro Geriátrico posiblemente no comerá como en casa, pero queremos que la comida merezca su aprobación. Los horarios de las comidas son: a las 8:30 h. el desayuno, a las 12:30 h. el almuerzo, a las 16:00 h. la merienda y a las 19:30 h. la cena.

### Visitas

Con la finalidad de facilitar la comunicación y mantener la relación entre residentes y familiares, el Centro no establece un horario de visitas.

### La Hora del Alta Hospitalaria

Cuando su médico considere que debe darle el alta, recuerde que debe recoger un informe relativo a su estado de salud. Téngalo siempre a mano, le será muy útil a su médico de cabecera y nos facilitará la tarea en el caso de que vuelva a éste u otro hospital. Es posible que nuestro personal le haga algunas recomendaciones. Téngalas en cuenta y pregunte todo lo que no le quede claro. Le recordamos que, siempre que sea posible, el día del alta debe dejar la habitación antes de las 12:00 h., para facilitar el ingreso a otros residentes.

### Servicio de Atención al Usuario

Nuestro objetivo es que usted y su familia reciban una buena asistencia. Para conseguirlo, su opinión es un instrumento de inestimable valor, tanto para la mejora de nuestros servicios como para la detección de posibles deficiencias.

En el servicio de Atención al Usuario estamos a su disposición para responder personalmente cualquier duda, sugerencia o reclamación que desee hacer. Este servicio permanece abierto desde las 8 h. a 15 h., de lunes a viernes. Fuera de este horario pueden hacernos llegar sus reclamaciones a través del impreso que se encuentra en los Servicios de Información y Recepción del Hospital. También se puede concertar una entrevista con el responsable de este departamento cuando usted lo desee.

### Asistencia Social

En el Centro hay un Servicio de trabajo Social que forma parte de los equipos asistenciales y que puede atender sus problemas sociales o familiares derivados de su estancia hospitalaria o de la misma enfermedad. En el momento del ingreso se le facilitará el nombre de la trabajadora social para que pueda concertar una entrevista.

### Servicio Religioso

Un sacerdote católico está disponible para dar apoyo a los pacientes y familiares que lo deseen. La capilla está situada en la planta baja. La Misa se celebra de domingo a viernes a las 11 horas y los sábados a las 17 horas. Los lunes no hay misa. Podemos también, si lo desean, facilitar la relación con responsables de otras religiones.

### Telefonos

Disponen de teléfonos públicos en todas las Unidades, así como en el vestíbulo principal y en la cafetería.

### Servicio de Podología y Servicio Óptico

Si desea utilizar estos servicios complementarios, no gratuitos, deberán solicitarlo previamente en la enfermería de la Unidad.

### Peluquería

Nuestro Centro dispone de una peluquería, situada en la primera planta. Su horario, de lunes a viernes, es el siguiente:

<b>Mañana</b>
9 a 12 horas
<b>Tarde</b>
15 a 17 horas

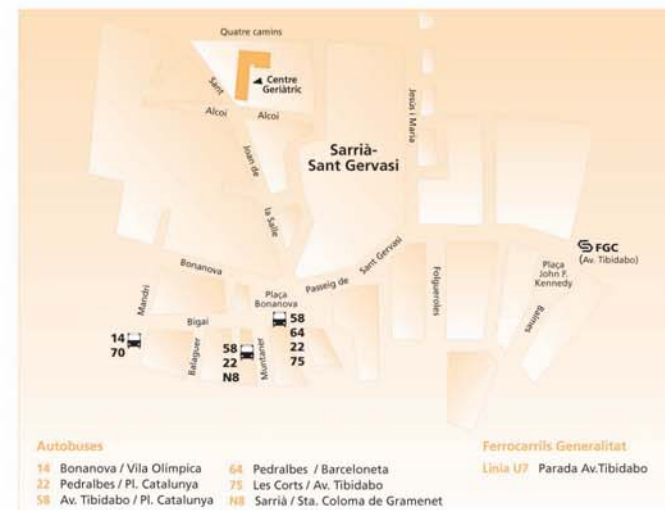
Dado que este servicio no es gratuito, los residentes deberán abonar el coste.

### Bar y Cafetería

El Centro dispone de un Servicio de Cafetería y Comedor ubicada en la primera planta. El horario de servicio es el siguiente:

- De lunes a sábado  
De 8 a 18 horas
- Domingos  
De 9 a 17.30 horas

### Accesos al Centro



## Los Derechos y Deberes del Usuario en la Atención Sociosanitaria



### Derechos

- Derecho a una atención integral continuada y personalizada de su salud, que incluya las acciones terapéuticas necesarias, orientadas a la mejora o el mantenimiento de las máximas capacidades funcionales, cognitivas y de relación, con el objetivo final de la máxima calidad de vida del enfermo y su entorno y, siempre que sea posible, su retorno a la comunidad.
- Derecho a ser tratados con respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin ningún tipo de discriminación, reconociendo sus convicciones ideológicas y religiosas.
- Derecho a recibir información sobre los servicios a que pueda tener acceso y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- Derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.
- Derecho a recibir información, completa y continuada, verbal y escrita, y en lenguaje comprensible, tanto directamente como por medio de sus familiares o personas cercanas.
- Derecho a la libre determinación delante de las opciones que le presente el equipo asistencial de su caso, excepto en las circunstancias de peligro para la salud pública y/o urgencia vital.
- Derecho a conocer a los profesionales integrantes de su equipo asistencial.
- Derecho a la constatación documental de todo su proceso a través de la historia clínica y a poder disponer de la información que contiene, garantizando la seguridad de esta, así como también la entrega del informe de alta al finalizar su estancia en la institución.
- Derecho a pedirle el consentimiento previo por escrito para la realización de aquellos tratamientos médico-quirúrgicos, procedimientos o pruebas diagnósticas menos habituales o por su inclusión en estudios de investigación clínica.
- Derecho a participar, a través de las instituciones representativas, en las actividades sanitarias y socio-sanitarias en los temas establecidos en la Ley de Ordenación Sanitaria de Cataluña y el Decreto Legislativo de Ordenación de Servicios Sociales de Cataluña, y disposiciones que las desarrollen.
- Derecho a utilizar las vías establecidas para presentar reclamaciones y sugerencias y a obtener respuesta que, en todo caso, será por escrito respecto de aquellas quejas o reclamaciones que hayan estado formuladas de esta manera.
- Derecho a dejar el centro en el momento en que lo desee, con la firma previa del alta voluntaria.
- Derecho a morir con dignidad, facilitando la atención y el soporte necesarios, tanto al paciente como a la familia, en el lugar donde el paciente sea atendido, respetando sus últimas voluntades.

### Deberes

- Identificarse mediante la tarjeta individual y en su defecto, con el documento de afiliación.
- Respetar las normas de la institución colaborando en su funcionamiento, velando por las instalaciones y tratando con respeto a todo el personal y a los otros usuarios.
- Responsabilizarse del buen uso de los servicios y las prestaciones sanitarias que le ofrece el sistema socio-sanitario.
- Colaborar con los servicios socio-sanitarios en la puesta en marcha de las medidas que se adopten para mejorar el nivel de salud de la comunidad.
- Colaborar con los servicios socio-sanitarios para alcanzar el plan de atención que se acuerde.
- Facilitar los datos necesarios, completos, actualizados y responsabilizarse de la aportación económica que le corresponda, según la normativa vigente.