



Hermanas
Hospitalarias

BENITO MENNI CASM

BENITO MENNI
Complejo Asistencial
en Salud Mental

Mayo de 2019



Carta de Servicios



ÍNDICE:

| | |
|---|----|
| 1. Carta de presentación | 4 |
| 2. Servicios que ofrecemos | 5 |
| 3. Compromisos con la calidad y la excelencia | 8 |
| 4. Compromisos..... | 10 |
| 5. Servicio de Atención al Usuario (SAU) | 13 |
| 6. Formas de participación de los usuarios y familias para la mejora de los servicios..... | 14 |
| 7. Derechos y deberes de los usuarios..... | 15 |
| 8. Legislación aplicable..... | 16 |
| 9. Evaluación del cumplimiento de los compromisos y publicación de resultados..... | 17 |
| 10. Medidas de subsanación y/o compensación por incumplimiento de compromisos..... | 20 |
| 11. Como acceder a nuestros centros..... | 21 |



1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimados/as,

En nombre del Consejo de Dirección, tengo la satisfacción de presentarles la Carta de Servicios de nuestra Institución, mediante la cual queremos que conozca los servicios que ofrecemos y los compromisos que asumimos en su prestación.

Benito Menni CASM somos un grupo de centros asistenciales concertados con la Generalitat de Catalunya, perteneciente a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, fundada en 1881 por San Benito Menni.

Todas nuestras actuaciones tienen como objetivo ofrecer una atención sanitaria y social, integral y de calidad, en el ámbito de la salud mental y en todas sus expresiones. Nuestros servicios se orientan claramente a la recuperación de la persona en todas sus dimensiones (biológica, psicológica, social, espiritual y religiosa).

Nuestra vocación se orienta a dar respuesta integral a las necesidades de las personas que atendemos y de la sociedad en su conjunto; por este motivo, la dimensión asistencial de Benito Menni CASM integra la docencia y la investigación, así como un inequívoco compromiso social, llevando a cabo obras solidarias y actuaciones de lucha contra el estigma hacia la enfermedad mental.

El espíritu y la inspiración en nuestra labor tiene su origen en la vida y el ejemplo de nuestro fundador, San Benito Menni, quien enseñaba que "la ciencia y la caridad deben ir unidas", concepto que desplegamos con la aplicación de nuestro valor central de la Hospitalidad y en el respeto a la dignidad y los derechos de las personas.

Les damos la más cordial bienvenida a nuestro centro.

Dr. Joan Orrit
Director Gerente
Sant Boi del Llobregat, 15 de mayo de 2019



2. SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Benito Menni CASM ofrece **servicios de atención a la salud mental, atención sociosanitaria y atención a la discapacidad intelectual** con un enfoque claramente comunitario y orientado a acompañar a la persona a construir su proyecto vital. En concreto, cuidamos a la población de referencia del **Baix Llobregat (Sant Boi), Vallès Oriental (Granollers) y l'Hospitalet, y disponemos también de algunos servicios suprasectoriales que ofrecen atención a toda Cataluña.**

Complementariamente, la Institución también dispone de otros servicios para garantizar la atención integral de la persona, como es un servicio de atención espiritual y religiosa, un **servicio de atención a la patología orgánica y una unidad de investigación y docencia** (que contribuye al conocimiento, investigación y difusión de aquellos aspectos relacionados con la salud mental que pueden incidir en la mejora del tratamiento de las enfermedades mentales y el bienestar de las personas que las sufren).

Mediante la colaboración con el CatSalut y el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies y gracias a la coordinación de la atención inicial ya realizada desde la atención primaria; ofrecemos un continuum asistencial en el territorio prestando servicios de hospitalización, ambulatorios y residenciales orientados a acompañar a las personas desde el dispositivo más adecuado en la cobertura de sus necesidades.

A continuación, se muestra el detalle de los servicios que le ofrecemos:

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL:

Este servicio residencial da apoyo a las personas con discapacidad intelectual, con el objetivo principal de garantizar su asistencia y rehabilitación fomentando el desarrollo de nuevos aprendizajes.

- Unidad de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.



ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL:

Estos servicios están destinados a atender ambulatoria/comunitariamente, hospitalaria i/o residencialmente a las personas con problemas de salud mental, teniendo como objetivos principales la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de la persona. A continuación, se muestran los dispositivos que dispone la Entidad para atender los diferentes perfiles de usuarios:

ATENCIÓN AMBULATORIA Y COMUNITARIA:

- Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA).
- Servicio de Rehabilitación Comunitaria.
- Centro de Atención y Seguimiento de Drogodependencias (CAS).
- Programa de Soporte Individualizado (PSI).
- Club Social.
- Servicio de Prelaboral.

ATENCIÓN HOSPITALARIA

- Unidad de Agudos de Adultos.

- Unidad de Agudos de Adolescentes (UCA).
- Unidad de Subagudos de Adultos.
- Unidad de Subagudos de Adolescentes.
- Unidad de Media y Larga Estancia.
- Unidad de Patología Dual.
- Unidad de Ingreso a la Comunidad (UIC).
- Hospital de Día Adultos.
- Hospitalización Domiciliaria

ATENCIÓN RESIDENCIAL

- Pisos asistidos.
- Plazas residenciales

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA:

Estos servicios están destinados a atender en régimen de ingreso o ambulatorio a personas mayores con patología psiquiátrica crónica, deterioro cognitivo y/o trastorno cognitivo y/o de conducta, teniendo como objetivos principales la prevención, el diagnóstico y el tratamiento para la mejora de las capacidades de los usuarios.

ATENCIÓN AMBULATORIA:

- Evaluación Integral Ambulatoria para Trastornos Cognitivos y de la Conducta (EAIA).

ATENCIÓN HOSPITALARIA:

- Unidad de Larga Estancia Psicogeriátrica.
- Unidad de Media Estancia Psicogeriátrica Polivalente.
- Hospital de Día Psicogeriátrico.



SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA PATOLOGÍA ORGÁNICA Y ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA:

De forma complementaria a la prestación de los servicios asistenciales ya mencionados, la Entidad dispone de un servicio de atención a la patología orgánica y de un servicio de atención espiritual y religiosa para prestar una atención integral a la persona.

ATENCIÓN A LA PATOLOGÍA ORGÁNICA:

Este servicio está formado por un conjunto de profesionales de diferentes especialidades que realizan tareas de prevención, seguimiento y tratamiento de la patología aguda o crónica, permitiendo alcanzar una valoración integral del usuario ingresado con la finalidad de mejorar sus condiciones generales de salud durante su estancia y/o coordinación con la atención primaria en seguimiento ambulatorio. En concreto se dispone de la siguiente atención:

- Medicina de Familia.
- Neurología.

- Odontología.
- Podología.

ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA (SAER):

Este servicio tiene como misión fundamental la atención de las necesidades espirituales de las personas, contribuyendo así a la asistencia integral del enfermo y la humanización de las relaciones interpersonales.

Esta atención se hace respetando la orientación espiritual y/o confesión religiosa, aconfesional o agnóstica.

INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA:

Benito Menni CASM dispone de una Unidad de Investigación y Docencia referente en el ámbito de salud mental e integrada en la Fundación de Investigación M^a Angustia Giménez (Fundación que pertenece a las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús). El compromiso institucional comprende la tarea asistencial, pero también la de contribuir al conocimiento, la investigación y la difusión de todos aquellos aspectos relacionados con la salud mental que puedan incidir en la mejora, presente o futura, del tratamiento de las enfermedades mentales y el bienestar de las personas que las sufren. Benito Menni CASM también contribuye desde su unidad docente a la formación de especialistas en psiquiatría, psicología, enfermería y otras especialidades.



3. COMPROMISO CON LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA.

La Institución, está comprometida en dar una atención de calidad y excelente; prueba de ello son las numerosas certificaciones, premios y reconocimientos otorgados. Asimismo, también dispone de comités y comisiones orientados a garantizar la calidad y mejora continua de los servicios.

3.1. Certificaciones, premios y reconocimientos

Benito Menni CASM ha obtenido las siguientes certificaciones, premios y reconocimientos a lo largo de los últimos años:

- Sello EFQM + 500.
- Certificación ISO 9001 - Sistemas de gestión de calidad.
- Certificación UNE 179003 - Gestión de riesgos para la seguridad del paciente.
- Certificación UNE 93200 - Carta de servicios.
- Certificado nivel Oro de la Red Catalana de Hospitales sin Humo.
- Premio FAD a la calidad asistencial en Salud Mental obtenido los años 2008 y 2017.
- Reconocimiento otorgado por parte del Club Excelencia en la Gestión por el desarrollo estratégico en excelencia, calidad asistencial y seguridad del paciente.

3.2. Comités y comisiones

Por otra parte, también se dispone de los siguientes comités y comisiones orientados a garantizar la calidad y mejora continua de los servicios que prestamos y fomentar la acción social.

- Comité de Excelencia.
- Comisión de Innovación.
- Comisión de Documentación Clínica y Protocolos.
- Comité de Ética Asistencial.
- Comisión de Farmacia y Terapéutica.
- Comité de Seguridad del Paciente.
- Comisiones de Seguridad del Paciente (Comisión de Infecciones, Comisión de Pruebas Complementarias, Comisión de Emergencias,



Comisión de Nutrición, Comisión de Errores de Medicación, Comisión de Caídas y otros riesgos asociados a infraestructuras, Comisión de Úlceras y Comisión de Violencia).

- Comisión de Investigación, Docencia y FIDMAG.
- Comisión de Formación y Docencia.
- Comité de Proyectos Solidarios.
- Comité de Comunicación.
- Grupo de Gestión Sostenible.

En cada una de estos comités y/o comisiones, pueden constituirse subcomisiones y/o grupos de trabajo, en caso de que se considere necesario, con la finalidad de tratar la mejora de temas específicos.



4. COMPROMISOS

La Organización ha establecido los compromisos que asume en la prestación de los servicios, teniendo en cuenta el Marco de Identidad Institucional, el Código Ético de Conducta, los Modelos Asistenciales que aplica (Modelo Asistencial y Educativo y el Modelo de Recuperación), así como los aspectos que son relevantes para las personas que atiende extraídos a raíz del análisis de los estudios especificados en el apartado 6 "Formas de participación de los usuarios y las familias para la mejora de los servicios" de este documento.



A continuación, le mostramos los compromisos públicos que asumimos con usted clasificados en 5 dimensiones





1. ATENCIÓN HUMANA Y CERCANA

- 1.1 TRATO:** Ser hospitalarios y dar un trato excelente a las personas atendidas.
- 1.2 INFORMACIÓN:** Proporcionar información sobre la enfermedad y el tratamiento a los usuarios atendidos.
- 1.3 INTIMIDAD:** Respetar la intimidad de las personas atendidas.
- 1.4 ESCUCHA Y APOYO:** Escuchar y dar apoyo a las personas atendidas.



2. ATENCIÓN INTEGRAL

- 2.1 PLAN DE CUIDADOS:** Disponer de un plan de cuidados para todos aquellos usuarios que llevan más de 7 días naturales atendidos en los servicios de hospitalización y/o en los servicios residenciales de atención a personas con discapacidad intelectual.
- 2.2 SALUD FÍSICA:** Velar por la salud física de las personas atendidas en nuestros servicios:
 - Realizando tareas de prevención a la patología orgánica, de acuerdo con los planes poblacionales establecidos, a todos aquellos usuarios que lleven más de 6 meses ingresados en el Complejo Asistencial de Sant Boi.
 - Disponiendo de un programa de apoyo a la atención primaria en salud orientado, entre otros aspectos, a garantizar la salud física de las personas atendidas.
- 2.3 ATENCIÓN ESPIRITUAL:** Disponer de un servicio de atención espiritual y religiosa que proporcione apoyo espiritual a las personas atendidas respetando la orientación espiritual y/o confesión religiosa aconfesional o agnóstica.
- 2.4 ACCESIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN:** Ser accesibles y garantizar la continuidad en la atención. En concreto:
 - Realizar una derivación al dispositivo adecuado a todos aquellos usuarios dados de alta de un servicio de hospitalización en salud mental, con excepción de aquellos dados de alta a domicilio.
 - Atender rápidamente, en el servicio de atención en salud mental de adultos (CSMA), a aquellos usuarios con un mayor índice de gravedad (TMS programa) que se les ha dado el alta hospitalaria.
- 2.5 CONFIANZA:** Prestar una atención cercana donde la persona atendida sienta que está en buenas manos respecto a la atención médica.



3. SEGURIDAD

3.1 RIESGOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: Evaluar los riesgos de seguridad del paciente e implementar actuaciones en aquellos riesgos evaluados como críticos para minimizarlos.



4. CONFORTABILIDAD

4.1 ESPACIOS CONFORTABLES: Disponer de unos espacios e instalaciones confortables

4.2 ZONAS AJARDINADAS: Disponer de zonas ajardinadas exteriores en el recinto hospitalario del Complejo Asistencial de Sant Boi.

4.3 FÁCIL ACCESO PARA LAS PERSONAS A LAS INSTALACIONES: Disponer de instalaciones libres de barreras arquitectónicas que faciliten el acceso de las personas a las instalaciones.



5. CONTRIBUIR AL CONOCIMIENTO, LA INVESTIGACIÓN Y LA SOCIEDAD

5.1 DOCENCIA: Contribuir a la formación ofreciendo un programa de docencia para la capacitación de especialistas en salud mental.

5.2 INVESTIGACIÓN: Contribuir al conocimiento, la investigación y la difusión de todos aquellos aspectos relacionados con la salud mental que puedan incidir en la mejora, presente o futura, del tratamiento de las enfermedades mentales y el bienestar de las personas que las sufren.

5.3 LUCHA CONTRA EL ESTIGMA: Desarrollar actuaciones de lucha contra el estigma de la enfermedad mental para fomentar la integración social de las personas que las sufren.



5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Servicio de Atención al Usuario (SAU) es el órgano encargado de canalizar la relación con los usuarios, encargándose de:

- Gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de usuarios y/o familias, relacionadas con el servicio y los compromisos establecidos en esta carta.
- Atender a las demandas específicas de información que realicen los usuarios y/o sus familias.
- Informar a los usuarios de sus derechos y deberes.
- Recoger y analizar la satisfacción de los usuarios y sus familias.

Referente a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, el Servicio de Atención al Usuario:

- Realiza su recepción y registro.
- Analiza el contenido, mediante coordinación con los diferentes servicios, y lo comunica a la Dirección correspondiente con la finalidad de realizar las acciones y medidas de subsanación oportunas.
- Procede a su respuesta en un plazo no superior a 15 días naturales desde su fecha de registro.
- Realiza un seguimiento mensual con Gerencia tanto de las quejas y reclamaciones como del estado de las acciones que se derivan de estas.

Benito Menni CASM ofrece a las personas que atiende y a sus familias los siguientes canales de comunicación a través de los cuales se pueden realizar consultas y/o comunicar quejas, reclamaciones, sugerencias y/o agradecimientos:

Servicio de Atención al Usuario:

Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.



C/Dr Pujadas 38
08830 St.Boi de Llobregat



Telf. 93 652 99 99
Ext: 1418



atencionsuari.hbmenni@hospitalarias.es

Servicio de Recepción - Información:

Horario de atención 365 días al año las 24 horas del día.



Telf. 93 652 99 99

Les recordamos que, si lo desean, para quejas/reclamaciones pueden contactar también con el CatSalut: atenciocitadada@catsalut.cat

La Guía del Usuario:

Ofrece una clara y sencilla orientación y facilita la relación del usuario con nuestros centros. En esta guía se puede encontrar la información de Benito Menni Complejo Asistencial en Salud Mental, los datos de contacto con los centros y los derechos y deberes del usuario.



www.hospitalbenitomenni.org/guiausuari



6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

La participación de los usuarios y las familias para la mejora de los servicios se lleva a cabo a través de los siguientes mecanismos:

- Entrevistas de satisfacción periódicas a usuarios ingresados y/o a sus familias.
- Encuestas de satisfacción al alta del usuario.
- Recogida de las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas atendidas.
- Celebración de focus group de pacientes/familiares y asambleas de usuarios.
- PROSPECT: Proyecto orientado a hacer que las personas afectadas de trastorno mental y sus familias tomen las riendas de su recuperación convirtiéndolos en protagonistas del proceso. Pretende, además, potenciar la participación de las personas afectadas y de sus familiares en la búsqueda de su propia calidad de vida.
- Consejo Asesor de Pacientes y Familiares Benito Menni CASM: Espacio donde, conjuntamente con las asociaciones de pacientes y familiares, se reflexiona y trabaja para mejorar la atención de las personas que padecen una enfermedad mental.
- Mapas de experiencia de los usuarios elaborados con grupos de profesionales que tienen contacto directo con las personas atendidas. Este estudio pretende recoger la experiencia de los usuarios, así como los aspectos que son relevantes para estos.

Esta información es conocida y evaluada por el Consejo de Dirección, con el objetivo de definir acciones para la mejora en la prestación del servicio y revisar y actualizar los compromisos establecidos.



7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Benito Menni CASM, vela por el cumplimiento de los derechos de los usuarios establecidos según la Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria que establece la Generalitat de Catalunya. El detalle de estos los puede encontrar en linck que se muestra a continuación:



<https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciudadania/drets-deures/carta-drets-deures.pdf>

www.hospitalbenitomenni.org/guiausuari

Por otra parte, más allá de garantizar todos los derechos anteriormente nombrados y esperar el cumplimiento de los deberes que los complementan; Benito Menni CASM, como centro referente en el tratamiento integral de enfermedades mentales, profundiza en algunos aspectos y estipula unos derechos y deberes propios aplicables a nuestros centros. Los puede consultar en el siguiente link:



<http://www.hospitalbenitomenni.org/ca/usuaris-i-visitants/drets-i-deures-dels-usuaris.html>



8. LEGISLACIÓN APLICABLE

La prestación de nuestros servicios se rige según el modelo sanitario definido por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, así como también por las leyes y disposiciones generales aplicables. Para la consulta de la legislación aplicable puede acceder a la página web del CatSalut y a la página web del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies:



http://salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/juridics/normativa/

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/



9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

La evaluación del cumplimiento de los compromisos se realiza mediante indicadores que son revisados periódicamente por parte de los responsables de los servicios a los cuales se les aplica el compromiso en cuestión.

Anualmente, el Consejo de Dirección revisa el grado de cumplimiento de los compromisos y decide las acciones de mejora a llevar a cabo.

La publicación de los resultados también se realiza anualmente, puede consultarlos en la siguiente dirección web:



www.hospitalbenitomenni.org/cartaserveis

A continuación, se muestran los estándares que nos comprometemos a alcanzar para cada uno de los compromisos establecidos y los indicadores utilizados para medir el grado de cumplimiento de cada uno de ellos:

| COMPROMISO | INDICADORES | ESTÁNDAR |
|-------------------------------------|---|-------------|
| 1. ATENCIÓN HUMANA Y CERCANA | | |
| 1.1 TRATO | % de usuarios encuestados que están satisfechos con el trato recibido. | $\geq 90\%$ |
| 1.2 INFORMACIÓN | % de usuarios encuestados que están satisfechos con la información que se les proporciona sobre la enfermedad. | $\geq 75\%$ |
| | % de usuarios encuestados que están satisfechos con la información que se les proporciona sobre el tratamiento. | $\geq 75\%$ |
| 1.3 INTIMIDAD | % de usuarios encuestados que están satisfechos con el respeto hacia la intimidad. | $\geq 85\%$ |
| 1.4 ESCUCHA Y APOYO | % de usuarios encuestados que están satisfechos con la escucha y apoyo del médico. | $\geq 85\%$ |

**COMPROMISO****INDICADORES****ESTÁNDAR****2. ATENCIÓN INTEGRAL**

2.1. PLAN DE CUIDADOS

% de usuarios, con una estancia superior a 7 días naturales, atendidos en los servicios de hospitalización y/o servicios residenciales de atención a personas con discapacidades con plan de cuidados realizado.

 $\geq 95\%$

2.2. SALUD FÍSICA

% de usuarios, con una estancia superior a los 6 meses de ingreso en el Complejo Asistencial de Sant Boi, que disponen de una revisión anual dirigida a la detección precoz de los problemas más frecuentes de esta población.

 $\geq 80\%$

% de implantación del programa de soporte a la primaria, orientado, entre otros aspectos, a garantizar la salud física de las personas atendidas.

 $= 100\%$

2.3. ATENCIÓN ESPIRITUAL

% de usuarios encuestados satisfechos con las actividades que realiza el servicio de Pastoral.

 $\geq 85\%$

2.4. ACCESIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN

% de usuarios dados de alta con derivación al dispositivo adecuado.

 $\geq 95\%$

% de usuarios TMS programa con alta hospitalaria y un tiempo de espera a CSMA igual y/o inferior a 8 días naturales.

 $\geq 95\%$

2.5. CONFIANZA

% de usuarios encuestados que tienen la sensación de estar en buenas manos respecto a la atención médica.

 $\geq 85\%$ **3. SEGURIDAD**

3.1. RIESGOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Porcentaje de riesgos evaluados como críticos que disponen de medidas establecidas para su control y prevención [Disposición de planes de tratamiento de riesgo].

100%

**COMPROMISO****INDICADORES****ESTÁNDAR****4. CONFORTABILIDAD**

4.1. ESPACIOS
CONFORTABLES

% de usuarios que consideran que los espacios y las instalaciones son buenas o muy buenas.

$\geq 85\%$

4.2 ZONAS AJARDINADAS

% de zona ajardinada exterior del recinto hospitalario

$\geq 70\%$

4.3 FÁCIL ACCESO PARA
LAS PERSONAS A LAS
INSTALACIONES

% de usuarios encuestados que dicen no tener problemas de acceso físico (dificultad para moverse, entrar o salir del hospital o del centro)

$\geq 95\%$

**5. CONTRIBUIR AL CONOCIMIENTO, LA INVESTIGACIÓN
Y LA SOCIEDAD**

5.1 DOCENCIA

% de alumnos pre-grado, grado i post-grado satisfechos con la formación recibida.

$\geq 80\%$

% de profesionales en formación (MIR, PIR, EIR) satisfechos con la formación recibida.

$\geq 80\%$

5.2 INVESTIGACIÓN

Factor de impacto medio por artículo publicado por profesionales del centro en revistas científicas.

≥ 3

5.3 LUCHA CONTRA EL
ESTIGMA

Número de participantes en las actividades realizadas de lucha contra el estigma.

≥ 500



10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de querer notificar incumplimiento de alguno de los compromisos de la Carta de Servicios, pueden dirigirse al Servicio de Atención al Usuario de Benito Menni CASM, desde donde se gestionará su consulta lo más rápidamente posible y en los plazos de respuesta establecidos para quejas y reclamaciones.

En caso de eventual incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, la Dirección valorará la situación y, en el caso de que se confirme efectivamente, la Institución dará respuesta al reclamante y le informará de las acciones de mejora y/o subsanación realizadas.



11. COMO ACCEDER A NUESTROS CENTROS:

A continuación, les facilitamos los datos de contacto de los diferentes centros que están ubicados en las localidades de Sant Boi de Llobregat, l'Hospitalet y Granollers, así como el transporte público para llegar.

Centros en Sant Boi de Llobregat:



Benito Menni, Complejo Asistencial

C/ Dr Pujadas, 38
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 652 99 99
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



Centro de Salud Mental de Adultos

C/ Dr Pujadas, 36
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 630 58 00
Fax: 93 640 02 68
E-mail: csmasboi.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



CAS - Atención y Seguimiento a las Drogodependencias

C/ Dr Pujadas, 36
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 652 99 85
Fax: 93 640 02 68
E-mail: cas.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



EAIA

C/ Picasso, 6
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 652 99 80
E-mail: eaia.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



Area de Atención al Adolescente UCA/USA

C/ Picasso, s/n
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 93 652 99 99
E-mail: uca.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



Hospital de Día Psicogeriátrico

C/ Dr Pujadas, 38
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 652 99 99
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



Hospital de Día St. Boi

C/ Carles Martí i Vilà, 12
08830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 652 99 73
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi



Servicio de Rehabilitación Comunitaria de St. Boi

C/ Carles Martí i Vilà, 7,
908830 St Boi de Llobregat
Teléfono de contacto: 93 630 53 39
E-mail: cdsboi.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi

Centros en Hospitalet de Llobregat



Centro de Salud Mental de Adultos Hospitalet

C/ Santiago Ramon i Cajal, 27-29
08902 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 432 20 87
Fax: 93 422 80 43
E-mail: csmahosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1, L82, L85, N13 i H1
Metro: L1 Santa Eulàlia



Hospital de Día Hospitalet

c/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 17
E-mail: hdiahosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 H2 H4
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Servicio de Rehabilitación Comunitaria de Santa Eulalia

C/ Santiago Ramon i Cajal, 33-35
08902 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 296 61 69
Fax: 93 422 80 43
E-mail: cdhosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L12 i L16
Metro: L1 Santa Eulàlia



Servicio de Rehabilitación Comunitaria de Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 24
E-mail: cdhosp@hospitalbenitomenni.org
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Unidad de Ingreso Comunitario - Polivalente de Salud Mental de Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Plazas residenciales SM – Unidad Polivalente de Salud Mental de Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Club Social – Unidad Polivalente de Salud Mental de Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Servicio de Prelaboral

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



CAS - Atención y Seguimiento a las Drogodependencias

C/ Sta Eulàlia, 22
08902 L'Hospitalet de LL.
Teléfono de contacto: 93 298 17 96
E-mail: cashosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Sta Eulàlia

Centros en Granollers



Planta de Psiquiatría. Hospital General de Granollers

Avda Francesc Ribas s/n
08400 Granollers
Teléfono de contacto: 93 842 50 35
Fax: 93 840 49 94
E-mail: psiquiatriaagg.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1, L3, L21 i L22



Centro de Salud Mental de Adultos Benito Menni

C/ Josep M. Segarra, 47
08400 Granollers
Teléfono de contacto: 93 861 12 73
Fax: 93 870 88 99
E-mail: csmagran.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1 i L3



Hospital Día Benito Menni

C/ Josep M. Segarra, 47
08400 Granollers
Teléfono de contacto: 93 861 12 73
Fax: 93 870 88 99
E-mail: hdiagran.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1 i L3



Servicio de Rehabilitación Comunitaria de Granollers

C/ Alexander Fleming, 33 baixos.

08400 Granollers.

Teléfono de contacto: 93 870 00 64

Fax: 93 870 01 35

E-mail: srcgranollers.hbmenni@hospitalarias.es

Bus: L1



CAS - Atención y Seguimiento a las Drogodependencias

C/ Joan Camps i Giró, 3

08400 Granollers

Teléfono de contacto: 93 860 14 15

Fax: 93 860 14 16

E-mail: casgranollers.hbmenni@hospitalarias.es

Bus: L72 i N73





Fecha de la última revisión: Mayo 2019
Fecha próxima revisión: Mayo 2021
Lugar: Sant Boi del Llobregat



Hermanas
Hospitalarias
BENITO MENNI CASM

