

CARTA DE SERVICIOS

Junio 2026





✱ La Fundació Hospitalàries Sant Boi forma parte de Fundación Hospitalarias, una organización que da continuidad a la obra de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús y que mantiene vivo su legado de hospitalidad, servicio y compromiso con las personas más vulnerables. Inspirados en los valores y en el ejemplo de San Benito Menni.



ÍNDICE

1.	Carta de presentación	pág.4-5
2.	Los servicios que ofrecemos	pág.6-15
3.	Compromiso con la calidad y la excelencia	pág.16-17
4.	Compromisos	pág.18-21
5.	Servicio de atención al usuario	pág.22-23
6.	Formas de participación de los usuarios y las familias para la mejora de los servicios	pág.24-25
7.	Derechos y deberes de los usuarios	pág.26
8.	Legislación aplicable	pág.27
9.	Evaluación del cumplimiento de los compromisos y publicación de resultados	pág.28-29
10.	Medidas de corrección y/o compensación por el incumplimiento de los compromisos	pág.30
11.	Cómo acceder a nuestros centros	pág.31-33

CARTA DE PRESENTACIÓN

Apreciados/as,

En nombre del Consejo de Dirección de la Fundació Hospitalàries Sant Boi, tengo el placer de presentarles la Carta de Servicios 2026 de nuestra institución. Este documento refleja las prestaciones que ponemos a disposición de las personas que atendemos y los compromisos que orientan nuestra actividad diaria, con la voluntad de continuar avanzando hacia la excelencia en la atención a la salud mental, especialmente en las personas con situaciones de vulnerabilidad.

La Fundació Hospitalàries Sant Boi forma parte de la Fundación Hospitalarias, una organización que da continuidad a la obra de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús y que mantiene vivo su legado de hospitalidad, servicio y compromiso con las personas más vulnerables. Inspirados en los valores y en el ejemplo de San Benito Menni, continuamos trabajando con la convicción de que la ciencia, el conocimiento y la calidad asistencial tienen que ir siempre acompañados de la proximidad, la sensibilidad y el respeto a los derechos y a la dignidad de las personas.

Nuestra misión es ofrecer una atención integral y personalizada que contemple todas las dimensiones de la persona: la biológica, la psicológica, la social, la espiritual y la relacional. Entendemos la salud mental desde una perspectiva global y comunitaria, orientada no solo a la recuperación clínica, sino también a la construcción o recuperación de un proyecto de vida significativo. Por este motivo, trabajamos para favorecer la inclusión social, la autonomía personal y la participación activa de las personas en los diferentes ámbitos de su vida.

El año 2025 ha representado un paso importante en el crecimiento y la especialización de nuestros servicios con la puesta en marcha de la Unidad de Alta Complejidad de Adolescentes (UACA), un dispositivo específico destinado a la atención y el acompañamiento de chicos y chicas de entre 12 y 17 años con diversidad funcional o trastorno del espectro autista complejo asociado a trastornos de conducta. Esta nueva unidad refuerza nuestra capacidad de respuesta ante necesidades asistenciales de elevada complejidad, ofreciendo una atención especializada, interdisciplinaria y centrada en la persona y su familia.

La defensa de los derechos de las personas y la lucha contra el estigma continúan siendo ejes fundamentales de nuestra actuación. Creemos firmemente que una sociedad más justa e inclusiva pasa por eliminar prejuicios, promover el conocimiento y reconocer el valor y las capacidades de todas las personas. Es por eso por lo que desarrollamos acciones de sensibilización y trabajamos para garantizar una atención basada en el respeto, la participación y la plena ciudadanía de las personas que atendemos.

En este sentido, desde el año 2025 formamos parte del proyecto piloto de implantación de los QualityRights de la Organización Mundial de la Salud en Catalunya, una iniciativa que promueve la atención centrada en los derechos humanos, la recuperación y el apoderamiento de las personas con problemas de salud mental. Esta participación reafirma nuestro compromiso con una asistencia respetuosa, libre de discriminación y alineada con los estándares internacionales más avanzados.

Vivimos también un momento de transformación y de gran apuesta institucional orientada a mejorar la experiencia de las personas usuarias y sus familias. Estamos impulsando proyectos de renovación de instalaciones e infraestructuras, incorporando criterios de accesibilidad, confort e innovación; así como iniciativas dirigidas a reforzar la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad con nuestro entorno. Queremos que nuestros espacios sean cada vez más acogedores, saludables y coherentes con los valores que defendemos.

Todo este esfuerzo se fundamenta en un propósito que da sentido a nuestra tarea: humanizar la atención en salud mental. Humanizar significa escuchar, acompañar, comprender y respetar cada persona en su singularidad; significa situar sus necesidades, preferencias y expectativas en el centro de todas las decisiones; y significa construir relaciones terapéuticas basadas en la confianza, la proximidad y el respeto.

Finalmente, quiero reiterar nuestro firme compromiso con la calidad y la mejora continua. Contamos con profesionales altamente cualificados, con una sólida vocación de servicio y con un modelo asistencial orientado a la excelencia. La certificación EFQM +600 avala este compromiso y nos impulsa a continuar innovando y avanzando para ofrecer la mejor respuesta posible a las necesidades de las personas y de la comunidad.

Gracias por su confianza. En la Fundació Hospitalàries Sant Boi continuaremos trabajando para construir una sociedad más inclusiva, más solidaria y más comprometida con la salud mental, los derechos de las personas y su calidad de vida.

Reciban un cordial saludo y la más cálida bienvenida a nuestro centro.



Dr. Joan Orrit
Director Gerente
Sant Boi del Llobregat,
junio de 2026



2. LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS

La Fundació Hospitalàries Sant Boi ofrece servicios de atención a la salud mental, atención intermedia y atención a la diversidad funcional 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 de Llobregat, y disponemos también de algunos servicios supra sectoriales que ofrecen atención a toda Catalunya.

Complementariamente, la Institución también dispone de otros servicios para garantizar la atención integral de la persona, como el servicio de atención espiritual y religiosa, el 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 bienestar de las personas que las padecen).

Mediante la colaboración con el Departament de Salut, el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya y 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.



- ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL
- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL
- ATENCIÓN INTERMEDIA
- SERVICIO ESPIRITUAL Y RELIGIOSO
- INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

2.1.

Atención a la Salud Mental

Estos servicios están destinados a atender ambulatoria y comunitariamente, hospitalaria y/o residencialmente a las personas con problemas de salud mental, teniendo como objetivos principales la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la recuperación de la persona.

A continuación, se muestran los dispositivos que dispone la Organización para atender a los diferentes perfiles de usuarios:

1 ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL · ADULTOS



Hospitalización

- Unidad de Hospitalización de Agudos
- Unidad de Hospitalización Subagudos
- Unidad Hospitalaria de Recuperación en Salud Mental
- Unidad de Ingreso Comunitario (UIC)
- Unidad de Hospitalización de Media y Larga Estancia
- Unidad de Hospitalización de Patología Dual



Ambulatoria y Comunitaria

- Hospitalización Domiciliaria
- Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA)
- Centro de Atención y Seguimiento de Drogodependencias (CASD)
- Servicio de Rehabilitación Comunitaria (SRC)
- Hospital de Día de Adultos (HD)
- Unidad Funcional de Recuperación y Proyecto de Vida – Espai Àgora
- Servicio Pre-laboral – UPH
- Club Social – UPH



Residencial

- Hogares con soporte
- Residencia Salud Mental – UPH

2 ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL · ADOLESCENTES



Área Hospitalización de Adolescentes

- Unidad de Crisis de Adolescentes (UCA)
- Unidad de Subagudos de Adolescentes (USA)
- Unidad de Alta Complejidad de Adolescentes (UACA)



 **ATENCIÓN A ADULTOS Y ADOLESCENTES**

 Más información en nuestra web

2.2.

Atención a la Diversidad Funcional

Estos servicios buscan promover el modelo basado en la recuperación y reintegración en la comunidad. Asimismo, trabajan para garantizar la autonomía y el proyecto de vida independiente, y para el desarrollo de estrategias de promoción de la salud mental y emocional.

De forma ambulatoria, el SESMDI presta asistencia ambulatoria a personas del Vallès Oriental con diversidad funcional que padecen trastorno mental y/o trastornos de la conducta, desde una perspectiva multidisciplinar y comunitaria.



Hospitalización

- Unidad de Hospitalización en Diversidad Funcional



Ambulatoria

- SESMDI – Servicio Especializado en Salud Mental y Diversidad Funcional



2.3.

Atención Intermedia

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



Hospitalización

- Unidad de Hospitalización en Psicogeriatría



Ambulatoria

- Hospital de Día de Psicogeriatría
- Equipo de Evaluación Integral Ambulatoria de Trastornos Cognitivos y de la Conducta (EAIA)



2.4.

Atención Espiritual y Religiosa

El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (Pastoral-AER), desde el profundo respeto a la pluralidad religiosa, tiene como misión fundamental la atención de las necesidades espirituales de las personas, contribuyendo así a la asistencia integral del enfermo y a la humanización de las relaciones interpersonales.

Con esta finalidad desde Pastoral-AER ofrecemos nuestro acompañamiento espiritual de forma personal e individualizada, tanto a creyentes como a no creyentes que libremente así lo deseen.

 [Más información en nuestra web](#)



 ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA



2.5.

Otros Servicios

- Unidad de Trabajo Social y Sanitario
- Unidad de Psicología



Otros Servicios de Soporte Asistencial

- Servicios de atención a la patología orgánica (Especialidades médicas: Medicina de Familia, Medicina Interna, Neurología, Odontología, Podología, Radiología)
- Médico de guardia
- Farmacia
- Fisioterapia



Otros Servicios NO Asistenciales

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| • Servicio atención al usuario | • Seguridad |
| • Voluntariado | • Lavandería |
| • Información-Recepción | • Limpieza |
| • Mantenimiento | • Peluquería |
| • Cocina | • Cafetería |



 [Más información en nuestra web](#)

2.6.

Investigación y Docencia

La Fundació Hospitalàries Sant Boi dispone de una Unidad de Investigación y Docencia integrada en la Fundación de Investigación M^º Angustias Giménez, perteneciente a las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, como centro de referencia en el ámbito de la salud mental.

El compromiso institucional comprende la labor 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 padecen.

La Fundació Hospitalàries Sant Boi contribuye desde su unidad docente a la formación de especialistas en psiquiatría, psicología, enfermería y otras especialidades.



 INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA



EL COMPROMISO INSTITUCIONAL COMPRENDE LA LABOR ASISTENCIAL, PERO TAMBIÉN LA DE CONTRIBUIR AL CONOCIMIENTO, LA INVESTIGACIÓN Y LA DIFUSIÓN DE TODOS AQUELLOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SALUD MENTAL.



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

La Fundació Hospitalàries Sant Boi ha obtenido las siguientes certificaciones, premios y reconocimientos a lo largo de los últimos años:

- Sello EFQM + 600.
- 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 en los años 2008 y 2017.
- Reconocimiento otorgado por parte del Club Excelencia en la Gestión por el despliegue estratégico en excelencia, calidad asistencial y seguridad del paciente (dentro del marco del “Premio de Buenas Prácticas de Gestión” del año 2019).
- Galardón a la 1ª edición del Premio Código Tipo.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas 2022
- Finalista “Premio Sanidad 2022” otorgado por parte del Club Excelencia en la Gestión, por la buena práctica de gestión “Gestión de suplencias vía Telegram”.
- Finalista “Premio Sanidad 2023” otorgado por parte del Club Excelencia en la Gestión, por la buena práctica de gestión “Reducción de la contención mecánica en el ámbito de salud mental”.
- Establecimiento acreditado el 2024 por AMED (Alimentación Mediterránea, Alimentación Saludable) de la Agencia de Salud Pública de Cataluña.
- Web médica acreditada por el Colegio de Médicos de Barcelona.

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.
- Comité de Ética Asistencial.
- Comité de Proyectos Solidarios.
- Comité de Comunicación.
- Comité de Sostenibilidad.
- Comité de Seguridad del Paciente.

- Comisión de Innovación.
- Comisión de Documentación Clínica y Protocolos.
- Comisión de Farmacia y Terapéutica.
- 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 por Presión y Heridas Crónicas y Comisión de Violencia).
- Comisión de Investigación, Docencia y FIDMAG.
- Comisión de Formación y Docencia.
- Grupo de Gestión Sostenible.
- Comisión de Identidad
- Comisión de Voluntariado y Atención Espiritual y Religiosa



En cada uno de estos comités y/o comisiones, se pueden constituir subcomisiones y/o grupos de trabajo, en caso de que se considere necesario, para tratar la mejora de temas específicos.

4. COMPROMISOS FUNDACIÓ HOSPITALÀRIES SANT BOI

La Organización ha establecido los compromisos que asume en la prestación de los servicios, teniendo en cuenta su propósito (Humanización de la Atención en la Salud Mental), 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 3 ejes:



HUMANIZAR LA ATENCIÓN EN LA SALUD MENTAL



ATENCIÓN INTEGRAL Y PERSONALIZADA

Indicadores que definen y miden el cumplimiento del compromiso



0% DE USUARIOS ATENDIDOS

En los servicios ambulatorios satisfechos con la **periodicidad de las visitas que les programan.**

0% DE USUARIOS ATENDIDOS*

Con plan terapéutico individualizado realizado.

** Usuarios hospitalizados que llevan más de un mes atendidos..*

0% DE USUARIOS SATISFECHOS

Con las actividades que hace el **servicio de atención espiritual y religiosa.**



0% DE USUARIOS TRIBUTARIOS*

Con **revisión anual dirigida a la detección precoz** de los problemas de salud mental más frecuentes de la población atendida.

** Usuarios hospitalizados en el Complejo Asistencial de Sant Boi que llevan más de 6 meses atendidos en el centro.*

MODELO DE RECUPERACIÓN Y REINTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS EN LA SOCIEDAD

Indicadores que definen y miden el
cumplimiento del compromiso



% DE USUARIOS

Que creen que las **actividades que
realizan son de utilidad.**



% DE USUARIOS DADOS DE ALTA

De los servicios de **hospitalización
total en salud mental con derivación
al dispositivo adecuado.**

% DE USUARIOS

Que creen que su **tratamiento les va
bien y les ayuda a hacer frente a su
enfermedad.**

DEFENSA DEL DERECHO Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

Indicadores que definen y miden el
cumplimiento del compromiso



% DE USUARIOS SATISFECHOS

- Con el **trato recibido.**
- Con el respeto a la **intimidad.**
- Con la **escucha y apoyo
de los médicos**
- Con los **espacios y las
instalaciones**
- Disponer de la certificación UNE
179003 de gestión de riesgos
para la **seguridad del paciente.**



* Nota 1: El valor objetivo de los indicadores derivados de la encuesta de satisfacción de las personas atendidas se ha fijado teniendo en cuenta el criterio de calidad del Servicio Catalán de la Salud $\geq 75\%$

* Nota 2: Se considera "Usuarios satisfechos" las siguientes respuestas de la encuesta de satisfacción: "sí", "bien - suficiente", "bueno - muy bueno", "satisfecho - muy satisfecho" y "siempre, casi siempre y a menudo".

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Servicio de Atención al Usuario (SAU) es el órgano encargado de encauzar la relación con los usuarios.

SUS TAREAS SON:

- Gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de usuarios y/o familias, relacionadas con el servicio y los compromisos establecidos en la misma 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 el fin de realizar las acciones y medidas de enmienda 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.

Fundació Hospitalàries Sant Boi 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 jueves de 9.00 a 14.00 h y de 14.30 a 17.00 h
viernes de 9.00 a 15.00 h.

C/ Dr. Pujadas, 38
08830 St. Boi de Llobregat
Teléfono 93 652 99 99 (ext. 31418)
atenciousuari.santboi@fundacionhospitalarias.org

SERVICIO DE RECEPCIÓN – INFORMACIÓN



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

Teléfono 93 652 99 99

Les recordamos que, si lo desean, para quejas/reclamaciones pueden contactar también al Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya: atenciociutadana@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 la Fundació Hospitalàries Sant Boi en salud mental, los datos de contacto con los centros y los derechos y deberes del usuario.
<https://www.fundaciohospitalariessantboi.org/portal-usuari/>



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

La participación de los usuarios y las familias es un elemento indispensable para la mejora de los servicios.



LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LAS FAMILIAS SE LLEVA A CABO A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS:

- Entrevistas de satisfacción periódicas a usuarios ingresados y/o 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 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 Fundació Hospitalàries Sant Boi: Espacio en el que, junto con las asociaciones de pacientes y familiares, se reflexiona y trabaja para mejorar la atención de las personas que padecen enfermedad mental.
- Focus group con los profesionales que están en contacto directo con las personas atendidas orientados a recoger sus requisitos, necesidades y expectativas.

- 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

Fundació Hospitalàries Sant Boi 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 éstos se puede encontrar en el enlace que se muestra a continuación:



-  Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria Generalitat de Catalunya, Departament de Salut.
 - [Acceder al documento](#)
-  Resumen de la Carta de Derechos y Deberes.
 - [Acceder al documento](#)
-  Cartel de la Carta de Derechos y Deberes.
 - [Acceder al documento](#)

Por otra parte, más allá de garantizar todos los derechos anteriormente citados y esperar el cumplimiento de los deberes que los complementan; Fundació Hospitalàries Sant Boi, 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.

-  Web Fundació Hospitalàries Sant Boi – Derechos y deberes de los usuarios
 - [Acceder al documento](#)

8. LEGISLACIÓN APLICABLE

La prestación de nuestros servicios se rige según el modelo sanitario definido por el Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya, así como por las leyes y disposiciones generales aplicables.

Para la consulta de la legislación aplicable puede acceder a la página web del Departamento de Salud y del Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya:



-  Web del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya – Normativa.
 - [Acceder al documento](#)
-  Web del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya – Normativa.
 - [Acceder al documento](#)

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 que 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:

- 
- Web Fundació Hospitalàries Sant Boi – Carta de Servicios

 - [Acceder al documento](#)



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 desempeño de cada uno de ellos:

EJE	INDICADOR	VALOR OBJETIVO
 ATENCIÓN INTEGRAL Y PERSONALIZADA	% de usuarios atendidos* con plan terapéutico individualizado realizado <i>*Usuarios hospitalizados que llevan más de un mes atendidos.</i>	> 80%
	% de usuarios tributarios* con revisión anual dirigida a la detección precoz de los problemas de salud mental más frecuentes de la población atendida <i>*Usuarios hospitalizados en el Complejo Asistencial de Sant Boi que llevan más de 6 meses atendidos en el centro.</i>	≥ 80%
	% de usuarios atendidos en los servicios ambulatorios satisfechos con la periodicidad de las visitas que les programan	≥ 75%
	% de usuarios satisfechos con las actividades que hace el servicio de atención espiritual y religiosa	≥ 75%
 MODELO DE RECUPERACIÓN Y REINTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS A LA SOCIEDAD	% de usuarios que creen que su tratamiento les va bien y les ayuda a hacer frente a su enfermedad	≥ 75%
	% de usuarios que creen que las actividades que realizan son de utilidad.	≥ 75%
	% de usuarios dados de alta de los servicios de hospitalización total en salud mental con derivación al dispositivo adecuado	≥ 95%
 DEFENSA DEL DERECHO Y LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS	% de usuarios satisfechos con el trato recibido.	≥ 75%
	% de usuarios satisfechos con la escucha y apoyo de los médicos.	≥ 75%
	% de usuarios satisfechos con el respeto hacia su intimidad.	≥ 75%
	% de usuarios satisfechos con los espacios y las instalaciones.	≥ 75%
	Disponer de la certificación UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente.	Si

10. MEDIDAS DE ENMIENDA 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 la Fundació Hospitalàries Sant Boi, 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 caso de que se confirme efectivamente, la Institución dará respuesta al reclamante y le informará de las acciones de mejora y/o enmienda realizadas.



11. CÓMO 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.

CENTROS EN SANT BOI DE LLOBREGAT

Hospital de Salud Mental y Atención Intermedia | Fundació Hospitalàries Sant Boi

C/ Dr. Antoni Pujadas, 38
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 652 99 99
hospital.santboi@fundacionhospitalarias.org

Área de Atención al Adolescente (UCA/USA)

C/ Picasso, s/n
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 652 99 99
hospital.santboi@fundacionhospitalarias.org

Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA) Sant Boi

C/ Dr. Antoni Pujadas, 36
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 630 58 00
csma.santboi@fundacionhospitalarias.org

Centro de Atención y Seguimiento a las Drogodependencias (CASD) Sant Boi

C/ Dr. Antoni Pujadas, 36
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 630 58 00
casd.santboi@fundacionhospitalarias.org

EAIA – Equipo de Atención Integral Ambulatoria

C/ Pablo Picasso, 6
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono gestiones administrativas:
93 652 99 92
eaia.santboi@fundacionhospitalarias.org

Hospital de Día Psicogeriatría

C/ Dr. Antoni Pujadas, 38
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 652 99 99
hdiapsicogeriatría.santboi@fundacionhospitalarias.org

Hospital de Día Sant Boi

C/ Carles Martí i Vilà, 12
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 652 99 73
hdi.santboi@fundacionhospitalarias.org

Servicio de Rehabilitación Comunitaria (SRC) Sant Boi

C/ Dr. Antoni Pujadas, 36
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 630 53 39
hospital.santboi@fundacionhospitalarias.org

Unidad Funcional de Recuperación y Proyecto de Vida – Espai Àgora

C/ Carles Martí i Vilà, 7
08830 Sant Boi de Llobregat
Teléfono: 93 652 99 99
unitatfuncional.santboi@fundacionhospitalarias.org

CENTROS EN HOSPITALET DE LLOBREGAT

Unidad Polivalente de Salud Mental de l'Hospitalet (UPH)

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 17
uph.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Hospital de Día – UPH

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 17
hdi.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Servicio Pre-laboral – UPH

C/ Santiago Ramon i Cajal, 27-29 08902 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 432 20 87
csma.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Servicio de Rehabilitación Comunitaria – UPH

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 24
uph.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Unidad de Ingreso Comunitario – UIC

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 17
uph.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Residencia Salud Mental – UPH

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 17
hdi.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Club social – UPH

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 480 74 17
hdi.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Centro de Salud Mental de Adultos

(CSMA) L'Hospitalet
C/ Santiago Ramon i Cajal, 27-29 08902 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 432 20 87
csma.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

Servicio de Rehabilitación Comunitaria (SRC) L'Hospitalet

C/ Santiago Ramon i Cajal, 33 – 35 08902 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 296 61 69

Centro de Atención y Seguimiento a las Drogodependencias (CASD) L'Hospitalet

L'Hospitalet C/ Santa Eulàlia, 22
08902 L'Hospitalet de Llobregat
Teléfono: 93 298 17 96
cas.hospitalet@fundacionhospitalarias.org

CENTROS EN GRANOLLERS

Área Salud Mental – Granollers

Avda Francesc Ribas s/n
08402 Granollers
Teléfono: 93 842 50 35
psiquiatriaagg.santboi@fundacionhospitalarias.org

Unidad Hospitalaria de Recuperación en Salud Mental

Avda Francesc Ribas s/n
08402 Granollers
Teléfono: 93 548 01 03

Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA) Granollers

Avinguda Francesc Ribas, 74
08402 Granollers
Teléfono: 93 861 12 73
csma.granollers@fundacionhospitalarias.org

Hospital de Día Granollers

C/ Josep M. Segarra, 47
08402 Granollers
Teléfono: 93 861 12 73
hdi.granollers@fundacionhospitalarias.org

Servicio de Rehabilitación Comunitaria (SRC) Granollers

C/ Alexander Fleming, 33 baixos 08402 Granollers
Teléfono: 93 870 00 64
src.granollers@fundacionhospitalarias.org

Centro de Atención y Seguimiento a las Drogodependencias (CASD) Granollers

Avinguda Francesc Ribas, 74
08402 Granollers
Teléfono: 93 860 14 15
cas.granollers@fundacionhospitalarias.org

Servicio Especializado en Salud Mental y Discapacidad Intelectual (SESMDI) Granollers

Avinguda Francesc Ribas, 74
08402 Granollers
Teléfono: 93 861 12 73
sesmdivor.granollers@fundacionhospitalarias.org

