

## Benvinguda

Els professionals de l'Hospital del Mar li donem la benvinguda i li agrairà la confiança que ha depositat en la nostra Institució. Al mateix temps, volem expressar-li que la nostra feina estarà dirigida a corresponder les seves expectatives i que romandrem al seu servei mentre vostè estigui al nostre centre.

## L'Hospital del Mar, un centre de l'IMAS

L'Hospital del Mar és un centre de l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS), Institució que agrupa, entre altres, a dos centres hospitalaris de malalts aguts: l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperança, un Centre Sociosanitari: el Centre Geriàtric, un Centre de Salut Mental: l'Institut Psiquiàtric, un Servei d'atenció d'Urgències: el Centre Peracamps i una xarxa de dispensaris d'atenció primària especialitzats en Planificació Familiar i Salut Mental.

Aquesta oferta assistencial representa el 15% del total de llits hospitalaris de la ciutat de Barcelona.

## La qualitat, el nostre compromís

Tots els qui treballem a l'hospital ho fem amb el compromís de garantir-li el seu dret a una atenció sanitària integral i de qualitat. En aquest sentit, el Centre disposa de diverses comissions de millora de la qualitat compostades per professionals provinents dels diferents estaments (metges, infermeres, directius, servei d'atenció a l'usuari, informàtics, etc.) amb l'objectiu prioritari d'assegurar la qualitat assistencial del nostre Centre. La metodologia de treball és l'anàlisi dels problemes detectats i la realització de propostes i recomanacions a la Direcció sobre els mateixos. En l'actualitat i com a més rellevants, destacarem les següents:

- Comitè de garantia de la qualitat assistencial
- Comitè d'éтика assistencial
- Comitè d'investigació clínica
- Comissió d'infeccions
- Comitè de farmàcia
- Comissió de mortalitat
- Comissió de tumors
- Comissió de transfusions

### Resultats

L'activitat realitzada a l'Hospital del Mar durant l'any 98, ha estat la següent:

<b>Ingressos Hospitalaris</b>	17.820
<b>Primeres Visites a Consultes Externes</b>	37.854
<b>Visites Successives</b>	142.271
<b>Intervencions Quirúrgiques</b>	9.726
<b>Urgències</b>	105.382

### Oferta de Serveis a Consultes Externes

L'Hospital del Mar té a la seva disposició el Servei de Consultes Externes per atendre les següents especialitats:

#### Cirurgia

- Cirurgia General
- Cirurgia Maxil.lofacial
- Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia
- Cirurgia Pediàtrica
- Cirurgia Vascular
- Ginecologia i Obstetricia
- Neurocirurgia
- Oftalmologia
- Otorrinolaringologia
- Urologia

#### Medicina

- Anestesiologia-Clínica del Dolor
- Cardiología
- Digestiu
- Endocrinologia
- Hematologia
- Medicina Interna
- Medicina Infectiosa
- Nefrologia
- Neurologia
- Oncologia
- Pediatría-Neonatología
- Pneumologia
- Psiquiatría

### Horari d'Atenció al Públic

Les visites s'atenen sempre mitjançant hores concertades prèviament. Si ha de concertar la visita personalment l'horari d'atenció al públic és el següent:

**Horari d'estiu**  
(del 24 de juny al 24 de setembre)

#### De dilluns a dijous

De 8:15 a 16:45 hores

#### De dilluns a dijous

De 8:15 a 14:45 hores

#### Divendres

De 8:15 a 14:45 hores

#### Divendres

De 8:15 a 13:45 hores

Si per qualsevol motiu no pot venir el dia de la visita, és important que ens ho comuniqui amb tanta antelació com li sigui possible.

### Visitar-se per Primer Cop

Si és la primera vegada que vostè es visita al nostre centre, és important que quan arribi a l'edifici de Consultes Externes (s'hi accedeix mitjançant les escales automàtiques o els ascensors) passi primer pel taulell d'informació, on li indicaran la ubicació del consultori que li correspon. Tot seguit, el personal administratiu verificarà les seves dades i li indicarà el dispensari on es realitzarà la consulta.

### Documents Necessary

És molt útil i convenient que per a la primera visita aporti tots aquells documents que facin referència a la seva malaltia o d'altres problemes de salut que hagi pogut patir abans.

És important també que porti el seu D.N.I. i la targeta de la Seguretat Social, si pertany al PAMEM la targeta corresponent, o el taló d'autorització si és d'una mútua.

### Les Següents Visites

Un cop finalitzada la visita, és possible que el metge li n'aconselli una altra posterior. És preferible que aquesta visita la concerti al mateix moment en el taulell d'administració, o bé, i en el cas de que no li sigui possible, també ho pot fer des de casa trucant al telèfon **93 221 16 29**.

En el cas que el metge sol·liciti la realització d'alguna prova, el personal administratiu l'informarà de tots els tràmits a seguir.

Així mateix, en les properes visites vostè pot accedir directament al consultori on es va realitzar la primera visita i entregar la seva citació a la infermera.

- **Enviat pel metge de capçalera o l'especialista:** Per a una primera visita el seu metge el derivarà al nostre centre mitjançant un volant. Aquesta sol·licitud arriba directament a l'Hospital i vostè rebrà la notificació del dia i hora de la visita per correu.
- **Citat des del Servei d'Urgències:** Després d'una atenció urgent, i si el metge ho considera necessari, el Servei d'Admissions d'Urgències li concertarà dia i hora de visita a Consultes Externes.
- **Citat des de l'àrea d'Hospitalització:** En el moment de l'alta hospitalària li concertaran una propera visita a Consultes Externes, per tal de fer el seguiment del seu procés.

### Altres Informacions d'Interès

#### La Coordinació amb l'Assistència Primària

La coordinació amb l'assistència primària es concreta principalment en l'aplicació del Programa de Reordenació de l'Atenció Especialitzada (RAE). Aquest programa consisteix en la integració de metges especialistes de l'Hospital del Mar als Centres d'Atenció Primària per tal d'atendre als usuaris en el CAP corresponent, evitant-los-hi així desplaçaments, alhora que facilita la relació entre els metges de família i els metges de l'hospital, per tal d'afavorir la continuïtat assistencial en benefici dels malalts.

#### LListes d'espera

En l'àmbit sanitari, l'assistència al ciutadà es veu necessàriament subjecta als límits que imposen els recursos disponibles, la demanda de serveis per part de la Comunitat i la necessitat d'intentar afavorir de forma homogènia a totes les persones. Per aquest motiu, i atesa la gran demanda existent en algunes especialitats, es produeixen llistes d'espera.

No obstant, cada cas es valora pels metges del Servei corresponent per tal de prioritzar la programació més ràpida d'aquelles patologies que presenten major gravetat.

#### Temps d'espera per visita

Els temps necessaris per a la realització de les visites depen de cada especialitat, considerant-se el temps que cada visita requereix i també la pressió assistencial que pateix l'especialitat corresponent. En aquest sentit, i en determinades ocasions, ens veiem obligats a ajustar les programacions de les visites per tal d'escurçar la llista d'espera, per la qual cosa es poden donar retards en l'hora previst per ser visitat.

#### Documentació clínica

Les dades sanitàries referents al seu estat de salut s'utilitzen sempre per establir el diagnòstic i tractament de la seva malaltia. No obstant això, és possible que també siguin utilitzades per fer estudis de recerca. En qualsevol cas, l'Hospital té el deure de garantir l'anònimat de les dades esmentades, donant així compliment al dret de confidencialitat que assisteix als usuaris de la sanitat.

Si necessita tenir còpia d'algún informe o del resultat d'alguna exploració realitzada al centre, pot adreçar-se al Servei d'Històries Clíniques, situat a la planta soterrani de l'Hospital, de dilluns a divendres de 8 a 12 i de 16 a 18 hores. Si ho desitja, pot enviar una altra persona en el seu nom per a recollir aquesta documentació, sempre que aporti una autorització seva per escrit i el D.N.I original de vostè i de la persona autoritzada. Per a qualsevol dubte sobre documentació clínica, pot posar-se en contacte telefònic amb aquest servei (telèfon 93 221 10 10, extensió 4131).

#### Servei d'Atenció a l'Usuari

El nostre objectiu és que vostè i la seva família rebin una bona assistència. Per aconseguir-ho, la seva opinió és una eina d'estimable valor tant per la millora dels nostres serveis com per la detecció de possibles deficiències. Si ho desitgen, poden expressar els seus comentaris en els impressos que trobarà al costat de la bústia al vestíbul principal de Consultes Externes. Així mateix, i per realitzar una queixa escrita, poden utilitzar el llibre de reclamacions que es troba a la seva disposició a Informació de Consultes Externes, o personalment en el Servei d'Atenció a l'Usuari.



Segons la llei 10/1991, de 13 de maig, no es pot fumar en els centres sanitaris i llur recinte.



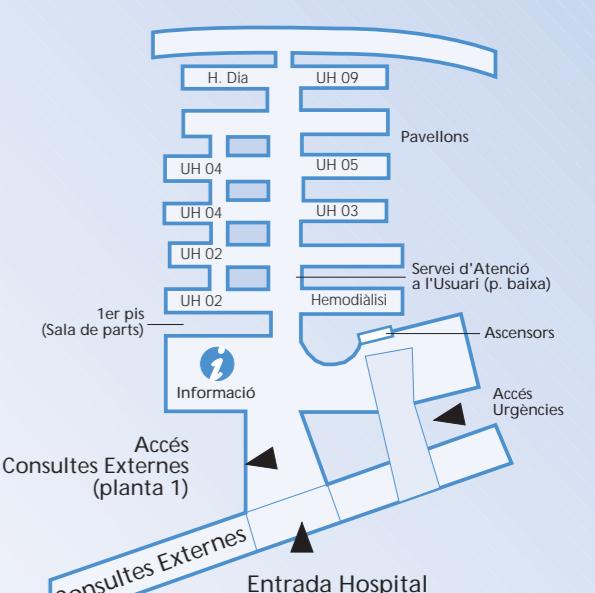
Gràcies per col·laborar a mantenir net l'Hospital.

El Servei d'Atenció a l'Usuari és a la seva disposició per respondre personalment qualsevol dubte, suggeriment o reclamació que vulgui fer. Aquest servei roman obert de les 8 a les 17 hores (divendres fins a les 15 hores) i a l'estiu de 8 a 15 hores (divendres fins a les 14 hores). No obstant això i fora d'aquest horari, si ho desitja pot dirigir-se, també, al Servei d'Informació ubicat al vestíbul principal de l'Hospital.

#### Telefon d'informació

Si té qualsevol dubte o vol ampliar aquesta informació pot trucar al telèfon següent: 93 221 10 10 extensió 3910.

### Plànol de l'Hospital



## Bienvenida

Los profesionales del Hospital del Mar le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza que ha depositado en nuestra Institución. Al mismo tiempo queremos expresarle que nuestro trabajo estará dirigido a corresponder sus expectativas y que estaremos a su servicio mientras usted esté en nuestro Centro.

## El Hospital del Mar, un centro del IMAS

El Hospital del Mar es un centro del Institut Municipal d'Assistència Sanitària (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 Hospital lo hacemos con el compromiso de garantizarle su derecho a una atención sanitaria integral y de calidad. En este sentido el Centro dispone de diversas Comisiones para la 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 del trabajo es el análisis de problemas detectados y la realización de propuestas y recomendaciones a la Dirección sobre los mismos. En la actualidad, y como más relevantes, destacaríamos los siguientes:

- Comité de garantía de la calidad asistencial
- Comité de ética asistencial
- Comité de investigación clínica
- Comisión de infecciones
- Comité de farmacia
- Comisión de mortalidad
- Comisión de tumores
- Comisión de transfusiones

### Resultados

La actividad realizada en el Hospital del Mar durante el año 98 ha sido la siguiente:

<b>Ingresos Hospitalarios</b>	17.820
<b>Primeras Visitas a Consultas Externas</b>	37.854
<b>Visitas Sucesivas</b>	142.271
<b>Intervenciones Quirúrgicas</b>	9.726
<b>Urgencias</b>	105.382

### Oferta de Servicios en Consultas Externas

El Hospital del Mar tiene a su disposición el Servicio de Consultas Externas para atender las siguientes especialidades:

#### Cirugía

- Cirugía General
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Ortopédica y Traumatología
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Vascular
- Ginecología y Obstetricia
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Urología

#### Medicina

- Anestesiología-Clínica del Dolor
- Cardiología
- Digestivo
- Endocrinología
- Hematología
- Medicina Interna
- Medicina Infecciosa
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Oncología
- Pediatría-Neonatología
- Psiquiatría

### Horario de Atención al Público

Las visitas se atienden siempre mediante horas concertadas previamente. Si desea concertar la visita personalmente el horario de atención al público es el siguiente:

#### Horario de verano (del 24 de Junio al 24 de Septiembre)

**De lunes a jueves**  
De 8:15 a 16:45 horas

**De lunes a jueves**  
De 8:15 a 14:45 horas

**Viernes**  
De 8:15 a 14:45 horas

**Viernes**  
De 8:15 a 13:45 horas

Si por cualquier motivo no puede venir el día de la visita, es importante que nos lo comunique con tanta antelación como le sea posible.

### Visitarse por Primera Vez

Si es la primera vez que usted se visita en nuestro centro, es importante que cuando llegue al edificio de Consultas Externas (se accede mediante las escaleras automáticas o los ascensores) pase primero por el mostrador de Información, donde le indicarán la ubicación del consultorio que le corresponde. Seguidamente, el personal administrativo verificará sus datos y le indicará el dispensario donde se realizará la consulta.

### Documentos Necesarios

Es muy útil y conveniente que para la primera visita aporte todos aquellos documentos que hagan referencia a su enfermedad u otros problemas de salud que haya podido sufrir con anterioridad.

También es importante que traiga su D.N.I. y la tarjeta de la Seguridad Social, si pertenece al PAMEM la tarjeta correspondiente, o el talón de autorización si es de una mutua.

### Las Seguientes Visitas

Una vez finalizada la visita, es posible que el médico le aconseje otra posterior. Es preferible que esta visita la concrete en el mismo momento en el mostrador de administración, o bien, y en el caso de que no le sea posible, desde su casa llamando al teléfono 93 221 16 29.

En el caso de que el médico solicite la realización de alguna prueba, el personal administrativo le informará de todos los trámites a seguir.

Asimismo, en las próximas visitas usted puede pasar directamente al consultorio donde realizó la primera visita y entregar su citación a la enfermera.

### Acceso a Consultas Externas

Al Servicio de Consultas Externas se puede acceder:

- **Enviado por su médico de cabecera o el especialista:** Para una primera visita su médico lo derivará a nuestro centro mediante un volante. Esta solicitud llega directamente al Hospital y usted recibirá la notificación del día y hora de la visita por correo.
- **Citado desde el Servicio de Urgencias:** Después de una atención urgente y si el médico lo considera necesario, el Servicio de Admisiones de Urgencias le concertará día y hora de visita en Consultas Externas.
- **Citado desde el área de Hospitalización:** En el momento del alta hospitalaria le concertarán una próxima visita en Consultas Externas, para realizar el seguimiento de su proceso.

### Otras Informaciones de Interés

#### La Coordinación con la Asistencia Primaria

La coordinación con la asistencia primaria se concreta principalmente en la aplicación del Programa de Reordenación de la Atención Especializada (RAE). Este programa consiste en la integración de médicos especialistas del Hospital del Mar a los Centros de Atención Primaria para atender a los usuarios en el CAP correspondiente evitándoles así los desplazamientos. Asimismo, el programa facilita la relación entre los médicos de familia y los médicos del hospital con la finalidad de favorecer la continuidad asistencial en beneficio de los enfermos.

#### Listas de espera

En el ámbito sanitario, la asistencia al ciudadano está sujeta a los límites que imponen los recursos existentes, la demanda de servicios por parte de la Comunidad y la necesidad de intentar favorecer de forma homogénea a todas las personas. Por este motivo, y debido a la gran demanda existente en algunas especialidades, se producen listas de espera.

No obstante, cada caso se valora por los médicos del Servicio correspondiente para priorizar la programación más rápida de las patologías que presentan una mayor gravedad.

#### Tiempo de espera por visita

El tiempo necesario para la realización de las visitas depende de cada especialidad, considerando el tiempo que cada visita requiere y según la presión asistencial que padece el servicio. Así pues, en determinadas ocasiones nos vemos obligados a ajustar las programaciones para acortar la lista de espera, hecho que puede comportar demoras en el horario previsto para su visita.

#### Documentación clínica

Los datos sanitarios referentes a su estado de salud se utilizan siempre para establecer el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad. No obstante, es posible que también sean utilizadas para hacer estudios de investigación. En cualquier caso, el hospital tiene el deber de garantizar el anonimato de cualquier dato de los mencionados anteriormente, cumpliendo con el derecho de confidencialidad que asiste al usuario de la sanidad.

Si necesita tener copia de algún informe o del resultado de alguna exploración realizada en el centro, puede dirigirse al Servicio de Historias Clínicas, situado en la planta sótano del Hospital, de lunes a viernes de 8 a 12 horas y de 16 a 18 horas. Si lo desea, puede enviar a otra persona en su nombre para recoger esta documentación, siempre que aporte una autorización suya por escrito y el D.N.I. original de usted y de la persona autorizada. Para cualquier duda sobre documentación clínica, puede ponerse en contacto telefónico con este servicio (teléfono 93 221 10 10, extensión 4131).

#### 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. Si lo desea, puede expresar sus comentarios en los impresos que encontrará al lado del buzón situado en el vestíbulo principal de Consultas Externas.



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 Hospital.

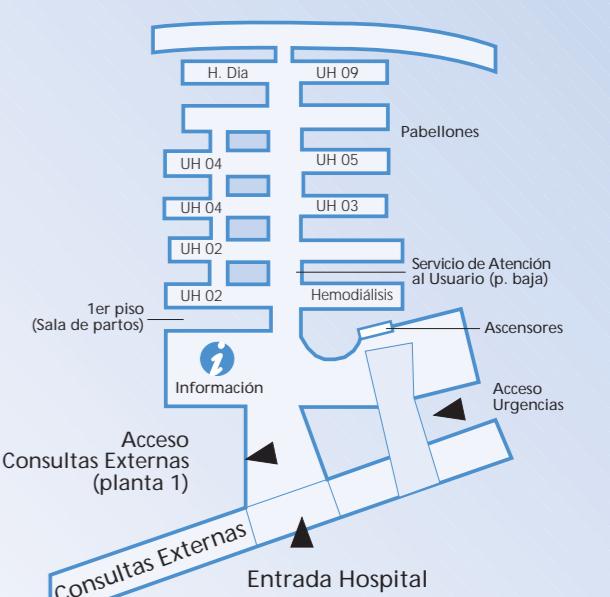
Asimismo, y para realizar una queja por escrito, puede utilizar el libro de reclamaciones que se encuentra a su disposición en el mostrador de Información de Consultas Externas o personalmente en el Servicio de Atención al Usuario.

Desde el Servicio de Atención al Usuario, estamos a su disposición para responder personalmente a cualquier duda, sugerencia o reclamación que deseé formular. Este servicio está abierto de 8 a las 17 horas (viernes hasta las 15 horas), y en verano de 8 a 15 horas (viernes hasta las 14 horas). No obstante, y fuera de este horario, puede dirigirse también al Servicio de Información situado en el vestíbulo principal del Hospital.

#### Teléfono de información

Si tiene cualquier duda o quiere ampliar esta información puede llamar al teléfono siguiente: 93 221 10 10 extensión 3910.

### Plano del Hospital



### Accesos al Hospital

Autobuses	10 Port Vell / Montbau
	36 Avinguda Paral.lel / Grup La Pau
	45 Passeig Marítim / Horta
	57 Passeig Marítim / Cornellà
	59 Passeig Marítim / Pl. Reina Cristina
	71 Passeig Marítim / Turó de la Peira
	92 Port Vell / Hospital de Sant Pau
	157 Passeig Marítim / St. Just Desvern
Metro	L4 Línia 4 Ciutadella