

# MANUAL D'ACOLLIDA

EAP Sarrià · Vallvidrera · Les Planes

---

## Benvinguda

**Benvolgut/da usuari/ària,**

Li donem la més cordial benvinguda a l'Equip d'Atenció Primària (EAP) de Sarrià, Vallvidrera i Les Planes.

Aquest manual ha estat elaborat per ajudar-lo/la a conèixer millor els nostres centres, els serveis disponibles i el funcionament general de l'atenció sanitària que oferim.

El nostre objectiu és garantir una atenció:

- ✦ Propera
- ✦ Professional
- ✦ Respectuosa
- ✦ Segura
- ✦ Centrada en les persones

Volem que se senti acompanyat/da des del primer dia.

---

## Què és un EAP?


L'**Equip d'Atenció Primària (EAP)** és el conjunt de professionals sanitaris i administratius que ofereixen el primer nivell d'atenció dins del sistema públic de salut.


Els professionals de l'EAP treballen de manera coordinada per:

- ✓ Atendre problemes de salut habituals
  - ✓ Fer seguiment de malalties cròniques
  - ✓ Promoure hàbits saludables
  - ✓ Prevenir malalties
  - ✓ Oferir orientació sanitària i social
  - ✓ Acompanyar els usuaris en totes les etapes de la vida
-

## Els nostres centres i horaris

### CAP Sarrià

 Via Augusta, 366 baixos  
08017 Barcelona

 93 280 22 88


#### Horari

Dilluns a divendres: de 8 h a 20 h

Dissabtes: de 9 h a 14 h

---

### Consultori de Vallvidrera

 C. Elisa Badia Moragas, 2  
08017 Barcelona


 93 406 84 53


#### Horari

Dilluns a divendres: de 8 h a 14 h

---

### Consultori de Les Planes

 Pg. Solé i Pla, 16-18 local 1  
08017 Barcelona

 93 280 56 32

#### Horari

Dilluns a divendres: de 8 h a 10:30 h

---

## Assistència domiciliària

Disposem de servei d'assistència domiciliària per a persones amb dificultats de mobilitat o situacions de salut que impedeixin el desplaçament al centre.

#### Horari del servei

- Dilluns a divendres: de 08 h a 19 h
- Dissabtes: de 9 h a 17 h



Per sol·licitar aquest servei, contacti amb el seu centre de referència.

---

## Urgències (Diumenges i festius)

### Atenció mèdica i d'infermeria urgent



**CUAP / Hospital Clínic – Seu Plató**


 C. Plató, 21  
 93 306 99 00

---

### Atenció pediàtrica urgent

**CAP IBE – Hospital Sant Joan de Déu**



 C. Numància, 7-13  
 93 444 54 44

 Obert cada dia de 8 h a 22 h

---

## Serveis que oferim

### Servei d'Atenció a la Dona






 C. Vallmajor, 34  
 93 209 03 46

 **Cita prèvia**




- La Meva Salut
- [citasalut.gencat.cat](http://citasalut.gencat.cat)

---



### Serveis públics

-  Medicina de família
  -  Pediatria
  -  Infermeria
  -  Treball Social
  -  Unitat d'Atenció al Ciutadà (UAC)
-





## Serveis complementaris

-  Odontologia
  -  Podologia
  -  Teràpia manual
- 

## Atenció especialitzada

-  Psiquiatria
  -  Psicologia
- 




## Nous serveis

-  RBEC (Referent de Benestar Emocional)
  -  Nutricionista
  -  Fisioterapeuta
  -  Terapeuta ocupacional
- 



## Com sol·licitar cita

### Telefònicament

-  CAP Sarrià → 93 204 22 88
  -  Vallvidrera → 93 406 84 53
  -  Les Planes → 93 280 56 32
- 

### Presencialment

Pot adreçar-se al taulell de la:

-  Unitat d'Atenció al Ciutadà (UAC)
- 

### De manera digital

-  App **La Meva Salut**
  -  [citasalut.gencat.cat](https://citasalut.gencat.cat)
-

## **Drets i deures dels usuaris**

### **Drets**

Té dret a:

- ✓ Rebre una atenció respectuosa i confidencial
  - ✓ Rebre informació clara sobre el seu estat de salut
  - ✓ Participar en les decisions sobre el seu tractament
  - ✓ Accedir a la seva història clínica
  - ✓ Presentar suggeriments, reclamacions o queixes
- 





### **Deures**

És responsabilitat de tots:

- ✓ Tractar amb respecte els professionals i altres usuaris
  - ✓ Facilitar informació veraç sobre el seu estat de salut
  - ✓ Fer un ús adequat dels serveis sanitaris
  - ✓ Respectar les normes del centre
- 



## **Normes i funcionament**

Per garantir el bon funcionament dels centres:


-  Respecti la puntualitat de les cites
  -  Està prohibit fumar a totes les instal·lacions
  -  Mantingui el telèfon mòbil en silenci
  -  Els menors de 16 anys han d'anar acompanyats d'un adult
- 

## **Documentació necessària**

Per facilitar les visites i gestions administratives, recordi portar:

-  Targeta Sanitària Individual (TSI)
  -  DNI / NIE o document identificatiu
- 

### **Per a gestions de menors**

-  Documentació que acrediti la filiació o tutela legal.
-

## Per a gestions de tercers majors de 16 anys

 Autorització signada de la persona representada o documentació legal corresponent.

---






## Documentació mèdica

 Informes, proves o qualsevol documentació mèdica rellevant per a la visita.

---

## El nostre compromís

Treballem cada dia per oferir una atenció sanitària:

-  Humana
-  Accessible
-  Professional
-  Propera
-  De qualitat


Gràcies per confiar en l'EAP Sarrià · Vallvidrera · Les Planes.

---

## Contacte general

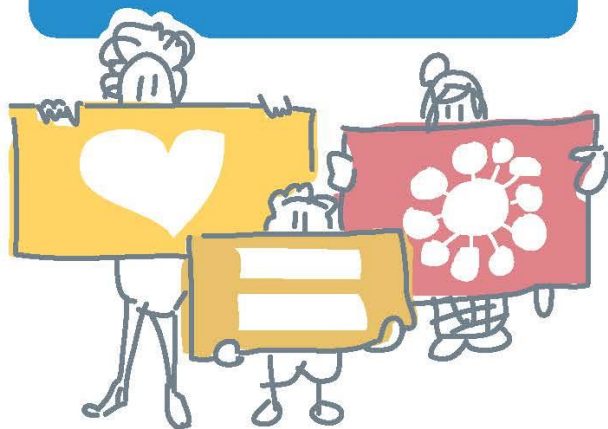
### CAP Sarrià

 Via Augusta, 366 baixos · Barcelona

 93 280 22 88

 [citasalut.gencat.cat](http://citasalut.gencat.cat)

# DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA



La **Carta de drets i deures** de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és un contracte social entre la ciutadania i el sistema de salut. S'hi defineix què esperem les persones del sistema sanitari (drets) i també com ens hi comprometem com a individus actius (deures).

Els principis sobre els quals es basa la Carta són el reconeixement de la dignitat de la persona, la llibertat i l'autonomia, la igualtat, l'accés a la informació i al coneixement en salut, i el compromís cívic.

Els prop de cent drets i deures que recull la Carta s'agrupen en els deu àmbits següents.

## 1. Equitat i no-discriminació de les persones

### Tenim dret a...

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

### I tenim 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

### Tenim dret a...

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

### I tenim el deure de...

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

## 3. Accés al sistema sanitari

### Tenim 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 tenim 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 ens atenen.



## 4. Intimitat i confidencialitat



### Tenim dret a...

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

### I tenim 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



### Tenim 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 nostre concepte de dignitat.

### I tenim el deure de...

Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

## 6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC



### Tenim dret a...

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

### I tenim el deure de...

Facilitar informació veraç sobre les nostres 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



### Tenim 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 tenim el deure de...

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

## 8. Constitució genètica de la persona



### Tenim dret a...

La confidencialitat de la informació del nostre 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



### Tenim 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 tenim el deure de...

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

## 10. Participació



### Tenim 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 tenim el deure de...

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

Podeu consultar la versió íntegra de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària a [canalsalut.gencat.cat](http://canalsalut.gencat.cat)

Per a més informació

**061** CatSalut Respon

**25**  
ANYS  
LOSC