

COMPLEJO HOSPITALARIO SAN LUIS

Carretera de Burgos, s/n
34004 – PALENCIA

Tel.: 979 16 53 24
Fax: 979 16 54 43
E-mail: informacion@sanluis.org
Página web: www.sanluis.org

GUÍA DEL USUARIO



Palencia

COMPLEJO HOSPITALARIO SAN LUIS

Autorización e inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios y Sociosanitarios de Castilla y León:

- Hospital Psiquiátrico San Luis: Nº 4-02-0002

Autorización e inscripción en el Registro de Servicios y Centros de carácter social de Castilla y León:

- Centro Asistencial de 3ª Edad San Luis: Nº 34101C
- Centro Asistencial de Minusválidos San Luis: Nº 34102C

Titularidad: Congregación Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, entidad privada con ideario católico.

Los **derechos y deberes** de usuarios de servicios sanitarios y socio-sanitarios en Castilla y León se encuentran recogidos de una manera amplia y genérica en varias normas:

- **Ley 41/2002**, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- **Ley 5/2003**, de 3 de abril, de las Cortes de Castilla y León, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León.
- **Ley 8/2003**, del 8 de abril, de las Cortes de Castilla y León, sobre derechos y deberes de las personas en relación la salud.
- **Decreto 40/2003**, de 03 de Abril, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de la Junta de Castilla y León, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

GUÍA DEL USUARIO

PALENCIA, MAYO DE 2005

“Si hoy mejoramos o arreglamos algo, será para mañana arreglar y hacer más”

(San Benito Menni. C 269)

Servicios ambulatorios	
Servicios ambulatorios	Consulta de Psiquiatría
	Consulta de Psicogeriatría
	Consulta de Psicología
	Consulta de Valoración Cognitiva y Funcional
	Consulta externa de Enfermería

Otros servicios Asistenciales		
Otros servicios Asistenciales	Apoyo Pastoral	Encaminado a la atención espiritual y religiosa de los enfermos.
	Voluntariado	Encaminado, sobre todo, para el acompañamiento a los pacientes.
	Talleres ocupacionales	Orientados a la rehabilitación del enfermo a través de la ocupación y desarrollo de habilidades manuales y sociales.

Servicios Generales comunes	
Servicios Generales Comunes	Farmacia
	Biblioteca
	Cafetería
	Tienda
	Peluquería
	Lavandería
	Costura
	Cocina

En el Centro desarrollan su labor un gran número de profesionales sanitarios que le atenderán en horario continuado 24 horas al día y 365 días al año.

Contamos con médicos psiquiatras, geriatras y de otras especialidades, psicólogos clínicos, enfermeras, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, terapeutas ocupacionales y auxiliares de enfermería que trabajan organizados en equipos terapéuticos, en los que se integra además el Servicio de Pastoral de la Salud, que junto un servicio activo de voluntariado, conforman nuestro modelo asistencial de atención integral.

El resto del personal de administración y servicios generales se dedica plenamente a hacerle mas grata su estancia entre nosotros.

CARTERA DE SERVICIOS

El Complejo Hospitalario San Luis se distribuye en tres Centros:

- Hospital Psiquiátrico
- Centro Asistencial de Tercera Edad.
- Centro Asistencial de Minusválidos Psíquicos (Retraso Mental)

Área de Psiquiatría	
Hospitalización completa y residencial	Unidad de Agudos (psiquiatría adultos)
	Unidad de Rehabilitación – Media estancia (psiquiatría adultos)
	Unidad de Larga estancia (psiquiatría adultos)
	Residencia Psiquiátrica Asistida
	Hogares protegidos (psiquiatría adultos)
Área de Psicogeriatría	
Hospitalización completa y residencial	Unidad de Psiquiatría Geriátrica (Media y Larga estancia)
	Unidad de Demencias
	Camas de Respiro (Estancias temporales)
Hospitalización parcial	Centro de Día Psicogeriátrico (Servicio Estancias Diurnas)
Área de Retraso Mental	
Hospitalización completa y residencial	Unidad Residencial de Discapacitados Psíquicos Leves
	Unidad Residencial de Discapacitados Psíquicos Moderados
	Unidad Residencial de Discapacitados Psíquicos Graves
	Residencia Asistida
	Hogares protegidos
	Camas de Respiro (Estancias temporales)

Otros dispositivos:

Cuidados Paliativos	
Hospitalización completa y residencial	Unidad de Cuidados Paliativos y Convalecencia
Daño Cerebral	
Hospitalización completa y residencial	Unidad Residencial (Larga estancia)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Pág. 5

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Pág. 7

- INGRESO Pág. 7
- ESTANCIA Pág. 9
- ALTA Pág. 15

DERECHOS Y DEBERES Pág. 16

ADDENDA Pág. 21

- Horarios Pág. 21
- Cartera de Servicios Pág. 22

HORARIOS:

EUCARISTÍA	Todos los días	18:30 horas
	Sábados	12:30 horas
	Domingos y festivos	12:00 horas
COMIDAS	Desayuno	09:30 horas
	Comida	13:30 horas
	Cena	19:30 horas

CAFETERÍA	Mañanas	10:00 a 13:00 horas
	Tardes	17:00 a 19:00 horas
PELUQUERÍA	Mañanas	09:30 a 13:00 horas
	Tardes	14:45 a 18:00 horas
	Sábados	09:30 a 13:00 horas
TIENDA	A disposición de todos los usuarios	10:00 a 14:00 horas
BIBLIOTECA GENERAL	Mañanas	10:00 a 14:00 horas

Horario de Visitas (pacientes)	Mañana	11:00 a 13:00 horas
	Tarde	16:00 a 19:00 horas
Horario de Llamadas (pacientes)	Mañana	12:00 a 13:00 horas
	Tarde	16:00 a 19:00 horas
Horario Información (pacientes)	Mañana	11:00 a 13:00 horas
	Tarde	16:00 a 19:00 horas
Horario de Información Médica	Mañana	12:00 a 13:00 horas *

* Se podrá consensuar directamente con el terapeuta otro horario distinto en función de las necesidades.

Derechos de los familiares

Los familiares más allegados tienen derecho a solicitar y recibir información del proceso del usuario, cuando dicho usuario -o su responsable legal- autorice ésta, y siempre que la intervención de la familia sea necesaria para el tratamiento. En estos casos, la información a la familia debe ser veraz, clara y comprensible.

El equipo terapéutico debe apoyar a las familias para que puedan colaborar en el tratamiento del usuario. Las familias tienen derecho a ser informadas de los recursos existentes, así como de su funcionamiento y utilización; los profesionales procurarán dar la respuesta más adecuada a cada situación.

Los familiares de usuarios hospitalizados tienen derecho a visitar a sus parientes en un horario establecido y en un hábitat adecuado, respetando los deseos del propio usuario.

PRESENTACIÓN

Esta Guía ofrece orientación sobre los servicios con los que cuenta el Complejo Hospitalario San Luis y normas sobre su funcionamiento. Su cumplimiento por parte de todos hará mucho más satisfactoria su estancia en él. Está dirigida tanto a los usuarios como a sus familiares. Puede complementarse con el Reglamento del centro que se encuentra a su disposición en Administración y en cada una de las Áreas Asistenciales.

El Complejo Hospitalario San Luis, fundado en 1889 por San Benito Menni, es una institución privada, sin ánimo de lucro, de ideario católico, y pertenece a la Congregación de Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús.

La misión del Centro se corresponde con la de la Congregación: ofrecer a enfermos mentales, pacientes psicogerítricos y pacientes con problemas psíquicos añadidos a su retraso mental una asistencia de calidad que promueve la salud integral, conjugando los aspectos biológicos, psíquicos y sociales con los espirituales, éticos y relacionales. La asistencia se completa con programas docentes e investigadores. Se trata fundamentalmente de un Centro asistencial especializado y residencial.

Nuestras actuaciones se basan en la Hospitalidad (síntesis de todos nuestros valores) entendida como acogida y servicio a los enfermos (centro de nuestra misión) especialmente a los más necesitados.

El Complejo Hospitalario consta de tres áreas asistenciales:

- Área de Psiquiatría (Hospital Psiquiátrico)
- Área de Psicogeriatría (Centro Asistencial de Tercera Edad)
- Área de Retraso Mental (Centro Asistencial de Minusválidos Psíquicos)

El sistema se complementa con consultas ambulatorias, hogares protegidos, residencias asistidas y una Unidad de Cuidados Paliativos. El Centro dispone de diferentes Servicios que apoyan o complementan los directamente asistenciales: Pastoral, Terapia Ocupacional, Voluntariado y Farmacia Hospitalaria, así como Cocina, Lavandería y Costura, y otros como Biblioteca, Cafetería, Tienda o Peluquería.

Además del médico responsable de cada paciente, cada Área Asistencial tiene como responsable a un Coordinador; en todo caso, el Director Médico asume la representación asistencial del Centro y el Director Gerente asume la representación general del Centro.

Nuestro deseo es ofrecerle la mejor atención posible. Agradecemos la confianza que deposita en nosotros.

Deberes

1. El usuario, y sus familiares, tienen el deber de cumplir las normas establecidas por el Centro.
2. El usuario, y sus familiares, tienen el deber de colaborar en el tratamiento.
3. El usuario, y sus familiares, tienen el deber de respetar al personal del Centro y a los demás usuarios.
4. El usuario, y sus familiares, tienen el deber de respetar la filosofía asistencial del Centro.
5. El usuario, y sus familiares, tienen el deber de respetar las instalaciones del Centro y todos sus sistemas de mantenimiento.
6. El usuario, o su tutor legal tienen el deber de firmar el documento de aceptación de la hospitalización, en cuyo defecto se pondrá el hecho en conocimiento del juez.
7. El usuario, o su tutor legal, tienen el deber de firmar el documento de alta voluntaria exonerando de responsabilidad al centro en caso de solicitar el alta en contra de la indicación médica.
8. Las familias tienen el deber de visitar a sus familiares, colaborar con el tratamiento, así como también en los gastos básicos del usuario, ejerciendo una tutela real en beneficio del familiar enfermo.

11. En determinadas circunstancias, el beneficio del usuario tiene prioridad sobre la confidencialidad. Por lo tanto, el secreto profesional no obliga en los casos en los que mantenerlo resulta perjudicial para el usuario, dañe a terceros o sea requerida la información por resolución judicial expresa, y siempre según la legislación vigente. En esos casos particulares el usuario tiene derecho a conocer quién ha accedido a sus datos, así como el motivo del acceso y el uso de los mismos, salvo en caso de uso codificado de los mismos.
12. El usuario tiene derecho a ser informado por escrito de la normativa del Centro y de su aplicación. Así mismo, tiene derecho a conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y, en general, para comunicarse con la administración de la Institución. Tiene derecho, asimismo, a recibir una respuesta por escrito.
13. En caso de incapacitación legal, la persona responsable para velar por los derechos del usuario y ejercer los mismos, es el tutor legalmente designado.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Además de los derechos y deberes en sentido estricto, los usuarios, las familias en su caso y el personal del Centro deben seguir las normas de funcionamiento que de modo concreto y práctico explican el desarrollo del recorrido asistencial de un usuario: ingreso, estancia y alta.

Téngase en cuenta que las siguientes normas al aplicarse dependen del proceso terapéutico concreto, de modo que el equipo terapéutico, y en su caso la autoridad judicial competente, pueden restringir e incluso suspender las facultades que las mismas prevén; especialmente, con causa justificada, se pueden restringir o suspender las comunicaciones exteriores del paciente (visitas, llamadas, correo) o las salidas.

INGRESO

Información

Le atendemos en el teléfono **979.165.324**, o bien en a través de correo electrónico: **informacion@sanluis.org**

Evaluación médica

La indicación del ingreso está determinada por una evaluación médica previa de un profesional del Complejo Hospitalario San Luis o de otro dispositivo asistencial con quien se hayan consensuado los criterios de ingreso.

Documentación

En el momento de formalizar el ingreso Ud. proporciona la siguiente documentación:

- Documento Nacional de Identidad
- Tarjeta Sanitaria
- Autorización de la Entidad Financiadora, en su caso
- Informes previos de los que disponga sobre su enfermedad.

Consentimiento

También debe firmar un documento de consentimiento del ingreso y de autorización al Equipo Terapéutico para la adopción del tratamiento que considere más adecuado a sus problemas.

Administración

Se pondrá a su disposición un documento administrativo de entrada que deberá ser firmado para el ingreso.

El horario de atención de la Oficina de Administración es de lunes a viernes: 10:00 a 14:00 horas.

Enseres personales

Así mismo, es imprescindible que traiga la ropa y útiles personales que se le hayan indicado.

Personal responsable

En el momento de efectuar el ingreso en la Unidad de destino será atendido por el médico responsable; el enfermero de la Unidad le instalará en su habitación y le mostrará las dependencias.

Confidencialidad

En el marco de la legalidad vigente, el paciente tiene derecho a la confidencialidad de todo lo relacionado con su proceso asistencial.

5. El usuario tiene derecho a tanto recibir información a lo largo de su proceso asistencial, completa y regular, y en un lenguaje comprensible, así como a conocer el nombre y estamento profesional de las personas encargadas de su asistencia, como a expresar la voluntad de no ser informado él o sus familiares. Asimismo, tiene derecho a recibir un informe de alta cuando abandone el Centro.
6. El usuario tiene derecho a dejar constancia de los deseos sobre las actuaciones médicas a realizar cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias no le permitan expresar su voluntad personalmente.
7. El usuario tiene derecho a utilizar ropas y objetos personales, en la medida en que estos sean compatibles con la convivencia en el Centro y con los planes de tratamiento.
8. El usuario tiene derecho durante su hospitalización a utilizar las diferentes instalaciones del Centro, siempre que estén disponibles.
9. El usuario tiene derecho a recibir visitas y a mantener contactos con la comunidad social de la que procede, siempre que no haya alguna razón terapéutica que lo desaconseje, y respetando las normas y los horarios establecidos.
10. El usuario tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de la información, teniendo en cuenta la existencia del secreto profesional compartido, que obliga a todos los miembros del equipo y del Centro.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (Y/O FAMILIARES)

Según la normativa del Centro y la aplicable al mismo por disposición legal, se enumeran los Derechos y Deberes del Usuario:

Derechos

1. El usuario tiene derecho a recibir una atención sanitaria integral y humana, sin ningún tipo de discriminación, en todos los aspectos concernientes a su salud que hayan motivado su hospitalización, así como a todos aquellos otros que pudieron aparecer durante su permanencia en el Centro excepto aquellas enfermedades no incluidas en la especialidad del Centro.
2. El usuario tiene derecho a un trato digno y respetuoso, y a su intimidad, sin que ello implique renunciar al cuidado o vigilancia de situaciones derivadas de su patología.
3. El usuario tiene derecho a su libertad personal y a conservar todos sus derechos civiles, siempre que su enfermedad no lo impida.
4. Como consecuencia del anterior, el usuario tiene derecho a manifestar su desacuerdo con la hospitalización y a solicitar el alta voluntaria. En caso de que, por razón de su enfermedad o situación legal, esta no pueda ser concedida, se procederá de acuerdo con la normativa de ingreso involuntario.

ESTANCIA

Una vez que se ha efectuado el ingreso, todo el personal va a proporcionar al usuario una atención integral, personal y de calidad. Para conseguir este objetivo es necesaria la colaboración tanto del paciente como de su familia.

Asignación de cama

La asignación de habitación y cama depende de las necesidades del proceso asistencial y la disponibilidad de las mismas por parte de la Dirección.

Comidas

El Centro proporciona una dieta adecuada a las necesidades de cada usuario, por lo que no debe recibirse otra comida. Los horarios de comida son:

Desayuno	09:30 h.
Comida	13:30 h.
Cena	19:30 h.

Salvo autorización expresa, no está permitido introducir o consumir alimentos fuera del horario de comidas ni sacar alimentos fuera del comedor.

Higiene y cuidado personal

Todos los usuarios deberán cumplir las normas básicas de higiene y aseo. El personal supervisará y exigirá que todos los usuarios autónomos se bañen o duchen diariamente y se cambien de ropa con la asiduidad requerida, ayudando a aquellos que no puedan hacerlo por sí mismos.

Queda prohibido el intercambio de ropa entre usuarios, así como tender prendas en las habitaciones. El uso de bata y pijama sólo está permitido en la habitación. La ropa que los usuarios utilicen deberá ser apropiada, y respetuosa con los demás.

El Centro dispone de lavandería donde se lava la ropa, excepto las prendas delicadas que podrán ser entregadas a la familia para su limpieza, o se derivarán a la tintorería a cargo del usuario.

Información médica

Si el familiar (responsable o tutor) desea hablar con el médico que atiende al usuario, al margen de la asistencia ordinaria, debe solicitar cita previa.

También podrán contactar con el médico por teléfono. Sólo se dará información telefónica a personas identificadas por el personal sanitario.

Los horarios de información médica son de lunes a viernes de 12:00 a 13:00 horas. No obstante, se podrá consensuar directamente con el terapeuta otro horario distinto en función de las necesidades.

Medicación y tratamientos.

Los usuarios podrán ser tratados con los diferentes medicamentos y procedimientos terapéuticos autorizados en la Comunidad Europea. El equipo médico y el Centro no se hacen responsables de los efectos secundarios ni de las reacciones adversas que pudieran surgir de la correcta utilización de los mismos. Todos los medicamentos empleados en el tratamiento serán administrados por el personal del Centro.

Enfermedades somáticas.

Los problemas de salud somáticos, que no pueden ser atendidos en el Centro se derivarán al hospital que corresponda. En caso de urgencia médica que obligue al traslado inmediato del enfermo a un Servicio de Urgencia, éste será realizado por el personal del Centro, avisando a la familia en los casos pertinentes. En consultas, revisiones o traslados programados, la familia asume la responsabilidad del acompañamiento en el traslado. Los gastos de traslados corren a cargo del usuario, a no ser que se haga cargo la entidad que financia la estancia.

ALTA

Informe de alta y seguimiento

En el momento del alta se le facilitará el informe clínico correspondiente y se le proporcionarán instrucciones acerca de la forma de continuación del tratamiento en régimen ambulatorio.

Revisión periódica.

Cuando el usuario salga de alta y desee continuar sus revisiones en este Centro, deberá pedir día y hora en el servicio de Consultas Externas.

Traslado a otro centro

En caso de que sea necesario un traslado por motivos de urgencia a su Hospital de referencia, se emitirá un informe médico de derivación en el que se reflejará la situación clínica que lo motiva.

Una vez finalizada la estancia en la Unidad, si el paciente necesita ser trasladado a otro Centro el alta se realizará de forma planificada, con información previa al paciente y a su familia. Una vez realizado el traslado, la familia gestionará las necesidades del paciente en el centro de destino.

La familia se encargará del acompañamiento en caso de traslado a otro Centro o salida para exploraciones complementarias.

Alta contra consejo médico

Si se solicita el alta antes de haber concluido el proceso terapéutico, el interesado deberá firmar el documento de alta voluntaria establecido al efecto. El Complejo Hospitalario declina toda la responsabilidad en el caso de que la decisión del paciente le reporte consecuencias adversas.

Encuesta post-alta

En el momento del alta médica se le hará entrega de una encuesta sobre su experiencia durante la estancia. Le rogamos la cumplimente para mejorar nuestros servicios.

Otros servicios

Al final de la guía tiene a su disposición un cuadro horario con los diferentes servicios a su disposición.

Reclamaciones y quejas

Existen hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios en Recepción.

Sugerencias.

Cualquier observación suya podrá ser depositada en el buzón de sugerencias, con la seguridad de que será estudiada por nosotros. El buzón de sugerencias está situado junto al tablón de anuncios de la entrada principal.

Información general

Si desea hablar con otros profesionales, solicitar documentación o cualquier otra información que necesite, diríjase al Servicio de Recepción, donde le atenderán y orientarán.

Drogas (alcohol, tabaco) y objetos peligrosos

Está prohibido el consumo o tenencia de cualquier tipo de droga en el Centro, incluido el alcohol.

En este Centro es de aplicación lo relativo al Anteproyecto de Ley de Prevención del Tabaquismo aprobado el 22 de Abril de 2005, y que entrará en vigor el 1 de Enero de 2006.

Tampoco se pueden tener objetos peligrosos, cortantes o punzantes.

El personal asistencial está autorizado a supervisar el equipaje al ingreso y a efectuar cuantos controles estime pertinentes para asegurar el cumplimiento de estas medidas.

Esta normativa se hace extensible a los familiares y visitas.

Equipos electrónicos y móviles

Como regla general, no se dispondrá de televisión, equipos de vídeo, filmación y grabación, teléfonos móviles ni ordenadores personales a nivel individual. Tampoco se permite el uso de electrodomésticos en las habitaciones (Ej.: estufas, microondas, etc.) En cada Unidad existe una sala con televisión, que será utilizada respetando las preferencias de la mayoría de los usuarios.

Dinero y objetos de valor

Se recomienda no traer objetos de valor. Tampoco conviene traer cantidades importantes de dinero; para evitar su extravío, recomendamos que sea entregado para su custodia a la encargada de la Unidad correspondiente o depositado en Administración.

La Dirección declina toda la responsabilidad sobre robo o malversación de dinero no depositado para su custodia, o que el usuario guarde en su habitación.

Visitas

Los usuarios tienen derecho a recibir visitas, así como a rehusarlas. La visita en las habitaciones requerirá autorización expresa del responsable de la Unidad. Sus preferencias serán respetadas por el personal.

Las visitas se realizarán en el horario establecido:

Mañana 11:00 a 13:00 horas
Tarde 16:00 a 19:00 horas

En circunstancias especiales pueden autorizarse horarios diferentes. No se recomiendan las visitas de menores de 14 años. En su caso serán breves y siempre acompañados por un adulto.

El tránsito fuera de la habitación se realizará por las dependencias destinadas a tal efecto.

No está permitido entrar en las habitaciones de otros pacientes.

No se pueden introducir en el Centro animales de compañía.

Llamadas de teléfono

Las llamadas al exterior se realizarán desde los teléfonos instalados a tal efecto, situados al lado de la Tienda y junto a los Talleres Ocupacionales.

Asimismo, podrán recibirse llamadas desde el exterior, dentro del horario establecido:

Mañana 12:00 a 13:00 horas
Tarde 16:00 a 19:00 horas

Correo

Existe un servicio de correos para enviar y recibir la correspondencia diaria, garantizando su confidencialidad. El buzón se encuentra frente a la Cafetería.

Salidas

El Complejo Hospitalario no es una institución cerrada, por lo que los usuarios, salvo en aquellos casos en que su plan terapéutico aconseje lo contrario, podrán salir del recinto hospitalario contando con la autorización del responsable asistencial, siendo responsables los usuarios de todos sus actos durante las salidas. Por otra parte pueden realizarse salidas dentro del plan terapéutico.

Otras normas de conducta

Para que el Centro Hospitalario pueda responsabilizarse de la protección de los derechos de los usuarios es exigible que, durante su estancia, los pacientes se abstengan de:

1. Realizar transacciones comerciales, prestar o aceptar dinero de otras personas y hacer regalos o donaciones.
2. Tomar decisiones profesionales o aceptar compromisos sociales.
3. Mantener relaciones sexuales y constituir o disolver vínculos de pareja.

Asistencia religiosa

Dentro del máximo respeto a la libertad de conciencia, el Complejo Hospitalario ofrece un servicio religioso y una atención espiritual a sus usuarios.

El horario de eucaristías es:

De lunes a viernes 18:30 horas
Sábados 12:30 horas
Domingos y festivos 12:00 horas