



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

CONTROL DE CAMBIOS

HISTÓRICO DE REVISIONES	FECHA REVISIÓN	CAMBIOS O MODIFICACIONES SUSTANCIALES	FECHA APROBACIÓN	FECHA IMPLANTACIÓN
(00) CREACIÓN	MARZO 2019		22-05-2019	JUNIO 2019
(01) REVISIÓN				
PRÓXIMA REVISIÓN ESTIMADA	ABRIL 2020			

CONTROL DE APROBACIONES

RESPONSABLE/S ELABORACIÓN	RESPONSABLE/S REVISIÓN	RESPONSABLE/S APROBACIÓN
COORDINADORA DEL SISTEMA	COMISIÓN CENTRAL DE CALIDAD	COMITÉ DE DIRECCIÓN
FECHA DE VBº :	FECHA DE VBº :	FECHA DE VBº :
ABRIL 2019	ABRIL 2019	22-05-2019

INDICE DEL DOCUMENTO

1. **Presentación**
2. **Derechos y deberes de los usuarios**
3. **Nuestros Valores**
4. **Modelo de atención**
  - Acciones de garantía del respeto a la dignidad y derechos de los pacientes
5. **Los componentes del Equipo Multidisciplinar que les va a atender**
6. **Descripción de la Unidad**
7. **Información general importante que debe conocer**
  - Horarios de la Unidad
  - Uso de dispositivos telefónicos y horarios de llamadas.
  - Visitas
  - Salidas
  - Solicitud de información sobre familiar/tutelado
  - Dinero y gastos
  - Ropa y enseres
  - Habitaciones
  - Tabaco
  - Información general
8. **Equipo terapéutico de referencia**
9. **Documento evidencia de que se ha entregado la guía de acogida**



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

## 1. PRESENTACIÓN

Todos los miembros del equipo que componen el Área de Salud Mental, entendemos que el ingreso es un momento difícil para el residente y sus familiares, es por ello que todos nuestros intereses estarán encaminados a ofrecerles una acogida cálida y respetuosa.

Para nosotros también es importante el inicio porque sabemos que estos momentos condicionan el enfoque del ingreso. De ahí que todos nuestros esfuerzos vayan encaminados a que se sientan satisfechos y se cubran sus expectativas iniciales, ya que ello va a permitir establecer una relación de confianza que deseamos se mantengan durante toda la estancia en nuestro centro.

Por tanto, es muy importante poderles ofrecer toda la información y aclaraciones que precisen referentes a la organización, normas de funcionamiento, atención que recibirá y profesionales que se encargaran de los tratamientos y cuidados que se le proporcionarán durante el ingreso. Es este sentido, esperamos que ésta guía les sea útil y con ella le damos la **bienvenida a nuestro centro**, que pretendemos que sea un lugar humanizado de atención a personas que viven situaciones difíciles.

Cordialmente.

El equipo del Área de Salud Mental.



GUÍA DE ACOGIDA PARA EL PACIENTE Y FAMILIA SALUD MENTAL

Table with 2 columns: Field (NOMBRE DOCUMENTO, TIPO DE DOCUMENTO, CODIGO CALIDAD, FECHA DE CREACION, FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN, VERSIONADO CALIDAD) and Value.

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Los derechos de la persona atendida se inscriben dentro del amplio marco de los derechos fundamentales del hombre. La persona afecta de cualquier enfermedad es sujeto de los mismos derechos universales, pero en él adquieren algunas particularidades debido a su situación, que requiere una mayor sensibilidad y solidaridad.

Por todo lo anterior, en nuestro Centro Asistencial nos guiamos por los Derechos y Deberes propios de la Orden Hospitalaria y por los Derechos y Deberes de los ciudadanos según la Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998).

Infographic titled 'Derechos y deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía'. It lists 'Sus derechos como usuario' and 'Sus deberes como usuario' in the system. Includes the logo of the Junta de Andalucía.



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

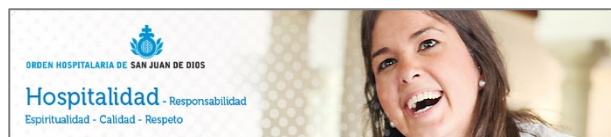
NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

### 3. NUESTROS VALORES

Constituyen nuestro ELEMENTO DIFERENCIADOR. Son palancas que mueven el modo de ejercer la profesión de nuestros colaboradores. Se han definido para dar un MENSAJE COMÚN a los Colaboradores. Han de ser aceptados libre, voluntariamente.

Flotan en nuestro ambiente hospitalario y dan sentido a nuestra cultura institucional.

La **HOSPITALIDAD** es el valor de los valores, nuestro valor supremo, es decir, el valor clave que incluye los otros cuatro valores guía que le siguen. Cabe hablar en consecuencia de una "Cultura de Hospitalidad".



*Hospitalidad; según el estilo de San Juan de Dios que se expresa a través de la:*

- **CALIDAD**, que es la base esencial de nuestro servicio y de nuestra gestión. Ésta se traduce en nuestro centros en excelencia, profesionalidad, atención holística, conciencia de las nuevas necesidades, modelo de unión con nuestros Colaboradores, modelo de atención Juandediana, arquitectura e instalaciones acogedores, colaboración con terceros...
- **RESPETO**, por todas las personas que acuden a nuestros servicios y a nuestros Centros. Se traduce en respeto por el prójimo, humanización, responsabilidad recíproca para con los Colaboradores y Hermanos, comprensión, visión holística, promoción de la justicia social, derechos civiles y humanos, implicación de los familiares...
- **RESPONSABILIDAD** que representa un criterio fundamental para nuestro servicio y nuestra gestión, traduciéndose en nuestros centros fidelidad a los ideales de San Juan de Dios y de la Orden, ética (bioética, ética social, ética de gestión) protección del medio ambiente, responsabilidad social, justicia...
- **ESPIRITUALIDAD** para guiar a cada persona de hoy en su búsqueda de significado, de espiritualidad, de religión y de lo trascendental. En nuestro centro, la espiritualidad se concreta en el SAER: Servicio de Atención Espiritual y Religioso.





GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

#### 4. MODELO DE ATENCIÓN

La dignidad de cada persona exige de nosotros los mejores cuidados, al margen de su situación física, psicológica y mental.

Cada persona que ingresa en el área de Salud Mental precisa de unos cuidados integrales (físico-psico-sociales y espirituales) adaptados a sus necesidades específicas, atendiendo a sus características personales y al proceso de su enfermedad.

Nos aproximamos a nuestros pacientes desde una visión integradora; los valoramos como personas y lo asistimos, ayudamos y acompañamos en el aprendizaje de estrategias que le capaciten para el logro de la armonía y equilibrio consigo mismo, con los demás y con su entorno.

Promovemos a que el paciente realice sus propias responsabilidades de acuerdo a su realidad personal.

Nuestro propósito, en palabras de nuestro fundador Juan de Dios, es administrar cuidados "*con la honestidad y decencia debida*" a nuestros pacientes.

Dentro de nuestro Modelo Asistencial orientado a la centralidad en el paciente y su familia, consideramos fundamentales los siguientes aspectos:

- Trabajo en equipo interdisciplinar.
- Actualización formativa continuada en, procedimientos asistenciales y de rehabilitación.
- Favorecer un ambiente terapéutico que reduzca en el paciente el estrés ambiental y físico, le proporcione seguridad y promueva las relaciones interpersonales sinceras y de confianza.
- Actuaciones encaminadas a garantizar la dignidad y derecho de los pacientes a los que atendemos.
- Orientación del trabajo rehabilitador hacia su integración comunitaria, en la medida de sus posibilidades, minimizando los riesgos de la institucionalización prolongada.



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

ACCIONES DE GARANTÍA DEL RESPETO A LA DIGNIDAD Y DERECHOS DE LOS PACIENTES:

	DERECHO A LA INTIMIDAD- CONFIDENCIALIDAD	GRADO DE EVIDENCIAS
1.	UTILIZAMOS SALAS Y/O ESPACIOS ADECUADOS PARA LAS EXPLORACIONES/TRATAMIENTOS QUE GARANTICEN LA INTIMIDAD EVITANDO LA PRESENCIA DE PERSONAS AJENAS AL ACTO SANITARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante los tratamiento enfermeros y consultas profesionales el espacio físico donde se realicen estos dispondrán de cortinas u otros dispositivos que garanticen la intimidad.</li> <li>- Cuando se explora a un usuario no hay personal ajeno a la valoración.</li> <li>- Las cortinas, puertas y ventanas se encuentran debidamente cerradas.</li> </ul>
2.	EN SITUACIONES DE VULNERABILIDAD POR LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS FORZOSOS URGENTES Y NO PROGRAMADOS (COMO LA CONTENCIÓN MECÁNICA) SE GARANTIZARÁ LA INTIMIDAD DEL PACIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante el proceso de aplicación de estos tratamientos las puertas, ventanas y/o persianas de la habitación permanecerán cerradas.</li> <li>- En la habitación no puede haber personas ajenas a este proceso.</li> <li>- En el caso de la contención mecánica, tras finalizar esta la persona tendrá su cuerpo cubierto con la ropa de cama (para salvar su intimidad), siempre y cuando esto no implique un riesgo para su integridad.</li> </ul>
3.	LOS MONITORES DE LAS CÁMARAS SERÁN VISIBLES ÚNICAMENTE PARA PERSONAL SANITARIO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los monitores tendrán un dispositivo que impida en caso necesario la visión de los mismos.</li> <li>- Si entra a botiquín alguien ajeno al personal sanitario los monitores permanecerán ocultos por dicho dispositivo.</li> </ul>
4.	LOS CASILLEROS DE MEDICACIÓN IDENTIFICATIVOS DE LOS USUARIOS NO PODRÁN SER VISUALIZADOS POR PERSONAL NO SANITARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El casillero de medicación tendrán un dispositivo que impida en caso necesario la visión de los mismos.</li> <li>- Si entra a botiquín alguien ajeno al personal sanitario los casilleros permanecerán ocultos por dicho dispositivo.</li> </ul>



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

	<b>Derecho a la INFORMACIÓN Y EXPRESIÓN DE QUEJAS</b>	<b>GRADO DE EVIDENCIAS</b>
5.	DERECHO A CONOCER EL NOMBRE Y CARGO DE RESPONSABILIDAD DE LOS PROFESIONALES CON LOS QUE SE RELACIONA DURANTE SU ESTANCIA EN EL CENTRO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los profesionales del Centro tienen que disponer de forma visible la tarjeta identificativa en la que se indica el nombre completo y el cargo profesional que ocupa.</li> <li>- A su ingreso en el Centro se les hará entrega por escrito del nombre de los profesionales de referencia que les va a atender.</li> </ul>
6.	DERECHO A SER INFORMADO DE SUS DERECHOS Y DEBERES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En zonas comunes de mayor acceso en las unidades (sala de visitas, sala de TV,...) existen carteles donde se exponen la carta de derechos y deberes.</li> <li>- Al ingreso se le hará entrega del manual general de acogida del Centro y específico de cada unidad, donde se recoge la carta de derechos y deberes así como normas generales de funcionamiento de la unidad donde se encuentre, explicándosele estos.</li> </ul>
7.	DERECHO A TENER ESPACIO O CANALES PARA EXPRESAR DEMANDAS, NECESIDADES Y QUEJAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia en la unidad dos buzones de sugerencia (uno para familiares y otro para pacientes) en zona de libre acceso para ellos.</li> <li>- Se realizan reuniones semestrales, como mínimo, con los usuarios donde se recogerán sus necesidades o demandas y éstas se recogerán por escrito, en el correspondiente libro de actas, para su posterior estudio</li> <li>- Se realizará una encuesta de satisfacción al alta.</li> <li>- Las familias vinculadas a la Asociación de Familiares del Centro pueden canalizar sus demandas o deseos a través de asambleas, y según decisión colectiva transmitir las a la Dirección.</li> </ul>



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

	<b>Derecho al RESPETO Y TRATO PERSONALIZADO</b>	<b>GRADO DE EVIDENCIAS</b>
<b>8.</b>	EL PACIENTE O SU REPRESENTANTE LEGAL TIENE EL DERECHO A QUE NO SE LE APLIQUE NINGUN PROCEDIMIENTO DE LOS ESTABLECIDOS POR EL CENTRO "CON NECESIDAD DE CONSENTIMIENTO INFORMADO", SIN ANTES HABER SIDO INFORMADO Y FIRMADO EL CORRESPONDIENTE CONSENTIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existen establecidos en el Centro una serie de tratamientos e intervenciones que requieren la firma de un consentimiento informado (TEC, Clozapina, Interdictores, Carbonato de Lítio, Video-grabación, participación en investigaciones y los derivados del proceso de atención al final de la vida) y están elaborados sus correspondientes formularios de consentimiento.</li> <li>- Se procederá a la firma de estos Consentimientos informados antes del tratamiento y/o intervención, y se guardarán en Historia Clínica.</li> </ul>
<b>9.</b>	SE GARANTIZA QUE TODA INTERVENCIÓN DE AISLAMIENTO Y/O CONTENCIÓN MECÁNICA SE REALIZARÁ SEGÚN EL DOCUMENTO EXISTENTE EN EL CENTRO A TAL FIN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumplimentarán los registros propios del documento de aislamiento y/o contención mecánica en todos los casos en que esta intervención se lleve a cabo.</li> </ul>
<b>10.</b>	EL PACIENTE SERA ATENDIDO CONJUNTAMENTE POR EL EQUIPO INTERDISCIPLINAR EN LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO HORAS TRAS EL INGRESO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En las primeras 48 horas lectivas tras el ingreso los miembros del equipo interdisciplinar (definidos según documento de proceso asistencial de unidad) entrevistarán de forma conjunta al usuario, anotando dicho acto en historia clínica.</li> </ul>
<b>11.</b>	DERECHO A UN PLAN INDIVIDUALIZADO DE TRATAMIENTO POR ESCRITO EN LOS PRIMEROS TRES MESES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios cuya estancia esté programada para un tiempo superior a tres meses tendrán en su historia clínica un programa terapéutico individualizado escrito</li> </ul>





GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

## 5. LOS COMPONENTES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR QUE LES VA A ATENDER

En el Área de Salud Mental desarrolla su labor el siguiente equipo de profesionales:

- Coordinador/a médico (psiquiatra).
- Coordinador/a asistencial (DUE).
- Médicos/as psiquiatras.
- Médico/a general.
- Psicólogos/as.
- Trabajador/a social.
- Monitores/as de actividades terapéuticas y de ocio.
- Enfermeros/as.
- Auxiliares de enfermería.
- Referente SAER.
- Personal de limpieza.
- Personal de Office.
- Coordinador/a de Calidad.



Además de estos profesionales, existe cobertura médica de presencia física las 24 horas del día los 365 días del año.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

El área de Salud Mental cuenta con 5 módulos intrahospitalarios y un módulo externo, con una capacidad total de **106** Camas de Hospitalización internas y **21** en el recurso externo. Su distribución es la siguiente:

### 1. Módulo de Ingreso/Observación

Con un total de **19** camas individuales.

Atiende a la hospitalización de personas en crisis, bien a causa de un episodio nuevo o de reagudización de un trastorno crónico, que precisan de un ingreso más breve.

### 2. Módulo de Alta Dependencia.

Con un total de **9** camas individuales.

Atiende a la hospitalización de personas con psicopatología de larga evolución que genera tal nivel de trastornos de conducta y/o de deterioro que requiere un alto grado de supervisión.

### 3. Módulo de Rehabilitación.

Con un total de 68 camas en habitaciones dobles.

Atiende por un lado a la hospitalización de personas cuya descompensación aguda está parcialmente remitida, pero no hasta el punto de su reinmersión social, y por otro lado atiende a personas con psicopatología de larga evolución, con menor grado de trastornos de conducta y que conservan suficientes habilidades básicas, precisando, por tanto, un menor grado de supervisión.

### 4. Módulo de Corta Estancia.

Con un total de **10** camas.

Esta unidad de estancias cortas se enmarca de nuestra concepción aperturista de la nueva psiquiatría, en la que la ayuda entre iguales, la convivencia y la participación activa son factores claves para un mejor pronóstico en pacientes de salud mental estabilizados. Se trata de un dispositivo para pacientes que han superado su primera fase de ingreso como agudos y que precisan potenciar la mejoría antes de recibir el alta.

### 5. Módulo de rehabilitación externa (Pisos en comunidad).

Con un total de 21 plazas.

Atiende a la hospitalización externa de personas con estabilidad psicopatológica, sin trastornos de conducta y un mayor nivel de funcionalidad.



**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL**

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

Además de la zona de habitaciones descrita anteriormente el área de salud Mental dispone de los siguientes espacios:

- Comedores propios para cada módulo.
- Varios salones de TV.
- Sala de visitas.
- Un botiquín central y varios controles de enfermería.
- Cuatro habitaciones habilitadas para situaciones especiales.
- Roperías específicas para cada módulo.
- 1 Office.
- Salas de terapias.
- Despachos de consultas.
- Zonas ajardinadas interiores y exteriores.
- Dos talleres ocupacionales.



SALA DE VISITAS



BOTIQUÍN ENFERMERÍA



SALÓN COMEDOR



TALLERES OCUPACIONAL



SALAS DE TERAPIAS



ZONA AJARDINADA INTERNA



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

## 7. INFORMACIÓN GENERAL IMPORTANTE QUE DEBE CONOCER

### a. Horarios de la Unidad

- Hora de levantarse (\*)
  - De 8:00 a 8:45 horas.
- Desayuno:
  - De 9:00 a 9:40 horas (\*\*).
- Almuerzo:
  - De 13:15 a 14:00 horas (dos turnos).
- Descanso:
  - De 14:00 a 16:00 horas.
- Merienda:
  - A las 17.00 horas.
- Cena:
  - De 20:30 a 21:15 horas (dos turnos).

**NOTA:** (\*) (\*\*) *En fines de semana y festivos el despertar y desayuno se retrasará 20' para mayor descanso.*

- A partir de las 21:00 horas se procederá a la apertura de las habitaciones, permaneciendo los salones disponibles hasta las 24.00 horas para su uso de quienes lo requieran. Después sólo con autorización del personal encargado del turno de noche. Dicho personal podrá realizará rondas de control nocturno, según indicación terapéutica, para garantizar la seguridad y el bienestar del paciente, se intentará en dichas rondas no alterar el descanso del mismo.
- Las actividades de ocio y tiempo libre son llevadas a cabo por personal del centro (monitor y/o personal de enfermería) en horario de lunes a domingo e incluido los festivos.
- Horario de actividades:
  - 10:15 horas: se abren los talleres ocupacionales y la zona de jardín interior y despachos, los pacientes son vistos por sus terapeutas, participan en terapias grupales o en actividades de talleres.
  - 12:30 horas: finalizan las actividades pasando a paseos en espera del almuerzo.
  - 16:00 horas: asistirán a las actividades de tarde y participaran en las de ocio y tiempo libre con los monitores o salen fuera del Centro los que tienen autorizado salidas.

### b. Uso de dispositivos telefónicos y horarios de llamadas

- El **horario de llamadas para familiares**
  - De 9,30 a 13,00 horas y de 15,30 a 19,30 horas (se recomienda que las llamadas para información terapéutica de sus familiares, se realicen a partir de las 13:00h. a sus terapeutas referentes. Para pedir información al personal de enfermería, es recomendable que las realice por la tarde).



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

- Las llamadas realizadas y/o recibidas por el usuario podrán ser limitadas por indicación terapéutica, así como el uso de cualquier dispositivo telefónico, estando prohibido por normativa del centro el uso de dispositivos telefónicos móviles con cámara (protección intimidad de otros usuarios).
- Siempre y cuando estas no estén limitadas por razones terapéuticas, usted podrá comunicarse con sus familiares y/o amistades de la siguiente forma:
  1. Solicitando las llamadas a través del teléfono interior de la unidad, con cargo a su cuenta personal.  
Los horarios establecidos para realizar dichas llamadas son:
    - Lunes a Viernes en horario de 15,30 a 19,30 horas.
    - Fines de semana y festivos de 10:00 a 12:30 y de 15:30 a 19:30 horas.
    - En situaciones muy urgentes o de mucha necesidad, podrán realizarse también por la mañana, con permiso específico del equipo referente del usuario.
  2. A través del teléfono móvil, previa autorización de sus terapeutas de referencia, en los términos pactados con usted, siempre y cuando éstos no tengan dispositivos de grabación de vídeos y/o cámaras de fotografía. Ya que el centro ésta en la obligación de hacer valer el cumplimiento de la 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. CAPÍTULO III (Derecho a la intimidad). Artículo 7.
    1. *Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización amparada por la Ley.*
    2. *Los centros sanitarios adoptarán las medidas oportunas para garantizar los derechos a que se refiere el apartado anterior, y elaborarán, cuando proceda, las normas y los procedimientos protocolizados que garanticen el acceso legal a los datos de los pacientes.*
  3. No obstante, si usted y/o su familia no tienen la posibilidad de disponer de un dispositivo móvil de éstas características, el centro podrá poner a su disposición, si así lo desea durante su estancia un dispositivo móvil SIN CÁMARA a préstamo, que podrá usar con su número personal previa firma de compromiso de buen uso. Con ello pretendemos facilitarle una mayor accesibilidad de su comunicación telefónica. Dicho dispositivo será entregado por usted antes de marchar de alta, comprobando el buen funcionamiento del mismo.



**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL**

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

**c. Visitas**

- **Horario:** de lunes a viernes de 15:30 a 19:30. Fines de semanas y festivos de 10:30 a 12:30 y de 15:30 a 19:30 horas. En casos excepcionales y previa autorización (Ej. enfermedad aguda y situaciones de gravedad) se podrán realizar visitas en otros horarios respetando la intimidad y el descanso del resto de los residentes.
- De 12:30 a 15:00 h los familiares no podrán ser atendidos por necesidades de la unidad para garantizar la asistencia de los pacientes en los comedores.
- Las visitas permanecerán en los espacios indicados para ello y sólo usarán los accesos a la Unidad autorizados para tal fin y en su defecto los que se le indiquen en cada ocasión por parte del personal.
- Las visitas podrán quedar suspendidas temporalmente y en casos concretos por indicación terapéutica.
- La familia no podrá acceder a las habitaciones con los residentes, salvo en las excepciones autorizadas previamente por la coordinación de la unidad.
- Antes de dar algún tipo de objeto o alimento al paciente durante la visita se deberá preguntar al personal por si existiera alguna contraindicación y para conocer dicha incidencia. No se podrán entregar al paciente móviles, encendedores ni objetos que puedan ser peligrosos (objetos cristal, cortantes, punzantes, latas...) sin consultarlo antes con el personal.
- Se deberá informar en el momento inmediatamente posterior a la visita de cualquier incidencia producida.
- El personal de enfermería podrá solicitar previamente al visitante la identificación personal de éste, con el fin de poder verificar ante cualquier duda, si se encuentra entre las personas autorizadas por sus terapeutas con derecho a visitar al paciente ingresado. Todo ello para salvaguardar la confidencialidad y seguridad de las personas que se encuentran ingresadas en nuestro centro.

**d. Salidas**

- El mantenimiento de los vínculos familiares y sociales de nuestros pacientes es un objetivo prioritario y fundamental del Centro Asistencial San Juan de Dios y, por tanto, de nuestra Unidad. Por ello se fomentará y facilitarán dichos vínculos permitiendo, dentro de las posibilidades del paciente y su familia, el máximo de contactos y salidas.
- Hay establecido un programa de acercamiento familiar para casos en los que se estima necesario.
- Todas las salidas fuera de la Unidad se realizarán previa autorización médica, y cumplimentando los formularios pertinentes.
- En caso de salidas fuera del Centro, bien solos o acompañados por personal, se informará al tutor o responsable del paciente para que este conozca los objetivos y posibles riesgos. Será necesario la cumplimentación por parte de los familiares o tutores de un formulario de consentimiento informado para ésta actividad.
- El tiempo y horario de las salidas fuera del Centro viene determinado por decisión del equipo terapéutico y la familia del paciente.



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

- Para las salidas fuera del Centro es necesario presentar los pases de autorización pertinentes en el control de acceso. Los pases serán entregados y firmados por el personal sanitario de la Unidad.
- Horario de salidas de usuarios solos y/o acompañados de familiares/amistades: lunes a viernes de 14:00 a 19:30h, y fines de semana y festivos de 10:00 a 12:30 y de 14:00 a 19:30h (\*aquellos usuarios que salgan con familiares, necesitarán la firma de un compromiso de responsabilidad de los mismos previo a la salida). Previa autorización de sus terapeutas referentes, el usuario podrá no regresar entre el horario de mañana y tarde los fines de semanas y festivos para almorzar fuera del centro, solo o acompañado de familiares.
- Cuando se programen permisos terapéuticos al domicilio, la duración de los mismos será consensuado con los familiares del residente.

**e. Solicitud de información sobre familiar/tutelado**

- Como familiar directo del paciente puede solicitar, de forma excepcional, información telefónica sobre el mismo, pero para garantizar la confidencialidad, sólo se podrá dar dicha información cuando el profesional que la transmite tiene la seguridad de saber la identidad de la persona con la que está hablando.
- Como familiar puede solicitar información sobre su estado y evolución a los distintos departamentos de la Unidad (médico, psicología, trabajo social y coordinador asistencial) previa petición de cita para entrevistarse con los profesionales en horario de mañana. En horario telefónico de 10:00 a 15:00 horas, en el 952 25 05 50.
- La solicitud de informes deberá realizarse por escrito en el departamento de Admisión.
- El personal de enfermería sólo puede dar información general p. Ej. : “como ha pasado el día”, “come y duerme bien”, etc. Para dicha información puede llamar cualquier día pero fuera de las horas de mayor sobrecarga (comidas, asistencia al levantarse...), recomendando el horario de tarde. Evite preguntarle por información que ellos no pueden darle.

**f. Dinero y gastos**

- Algunos residentes dispondrán, según acuerdo entre sus familiares y el equipo responsable, de una cantidad económica asignada para gastos personales, en una cuenta personal. Otra modalidad será la de disponer de dinero en efectivo, para lo cual necesitará autorización previa del equipo referente del usuario, siendo preparado previamente y según pauta diaria por el personal de la Unidad. Bajo ningún concepto los familiares podrán entregar dinero en efectivo a su familiar sin informar al personal de la unidad.
- La familia debe procurar depositar el dinero por medio de transferencia o traspaso a la administración del centro, en caso de depósito en efectivo deberá entregarse en horario de mañana de lunes a viernes en Administración



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

- Los gastos derivados del uso de productos de aseo e higiene personal, que se salgan del material de aseo básico que ofrece el centro (gel, champú, esponjillas y colonia), serán a cargo del usuario. En el caso de residentes fumadores también se incluirá, en la factura mensual, el consumo de tabaco; siempre que sus familiares acuerden que sea gestionado desde el centro, pudiendo también traerlo para su administración según necesidad del usuario.
- Los servicios de carácter complementario y opcional como podología, consultas a especialistas, tintes, cafetería, arreglos de ropa, etc. No están incluidos en el precio fijado para la plaza y serán de pago individualizado según su uso y consumo.

**g. Ropa y enseres**

Existen dos opciones para la gestión de ropa del residente:

- MANIPULACION-ROBOS-CAMBIOS PACIENTES EN LA UNIDAD.

**CASO 1: Ropa a cargo del Centro.**

- El Hospital, a través del servicio de lavandería, se puede hacer cargo de la ropa de su familiar, sin gasto adicional.
- Se le asignará un código (numérico e iniciales del usuario) para facilitar la identificación de la misma. Este marcado con el código se realizará en el centro, teniendo el familiar que informar al personal auxiliar de enfermería de la unidad, cuando traiga nuevas prendas de ropa que no estén marcadas (en caso contrario, existe la posibilidad de pérdida).
- Se aconseja no usar prendas delicadas ni de excesivo valor ya que puedan sufrir deterioros y dejarse aconsejar por el tipo de prendas más adecuado para el paciente. Hay que tener en cuenta lo siguiente: por razones de higiene, la ropa es lavada a altas temperaturas y se usan productos químicos fuertes. Así mismo, presta sus servicios a un alto número de pacientes. Por esto pueden producirse deterioros de ropa y/ o pérdida de las mismas. Si el residente o su familia aceptan que la ropa sea lavada en nuestro centro, asumen los riesgos anteriormente descritos.
- Todas las prendas quedaran registradas en el impreso de relación de ropa del paciente con fecha de entrega y firmado por el familiar o responsable de dicha entrega.
- Es responsabilidad de la familia y, en especial de los tutores o familiares responsables del ingreso, el procurar que el paciente tenga el tipo de ropa adecuada en variedad y cantidad de acuerdo a las necesidades del paciente.

**CASO 2: Ropa a cargo del familiar/tutor residente.**

- Por todo lo anteriormente descrito, y por los inconvenientes que una lavandería industrial puede acarrear, usted puede decidir hacerse cargo de la gestión de la ropa de su familiar, en este sentido, el



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

centro le oferta dicha posibilidad, por lo que tendría que coordinarse con los responsables de la unidad, de la entrega de ropa limpia y recogida de la ropa sucia. ***Es esta la opción más aconsejable por posibles pérdidas y/o deterioro.***

Como medida general:

- Se revisarán, en presencia del paciente y con la autorización del mismo y/ o sus familiares, las maletas, bolsos, paquetes, etc. con objeto de retirar cualquier elemento que conlleve la posibilidad de darle un uso de riesgo para el paciente o terceras personas. En caso de no aceptación los familiares se harán cargo de los enseres del paciente, o quedarán recogidos por el personal del Centro, hasta que sea autorizada la revisión de los mismos.
- En el momento del ingreso se entregaran tarjetas y documentación para su custodia en el servicio de Admisión. En caso de necesidad, y bajo indicación terapéutica, se facilitará la documentación necesaria.
- El centro no se hace cargo de la pérdida o deterioro de los objetos de valor, por lo que se aconseja no se utilicen durante la estancia en nuestro centro.
- En caso de entrega de alimentos y tabaco estos se entregarán al personal del turno para su posterior control y entrega. No se podrán guardar alimentos perecederos.
- El personal de enfermería se hará cargo de las pertenencias que los pacientes no puedan tener en su habitación, guardándose estas en unas taquillas individuales. Estas pertenencias se entregarán a las horas marcadas por el personal del centro. Un excesivo volumen de pertenencias puede ocasionar alguna pérdida, con lo que se deben limitar las mismas a lo imprescindible.

#### h. Habitaciones

- Las habitaciones disponen de armarios de los que, según criterio clínico, nivel de funcionalidad y responsabilidad en el cuidado de sus pertenencias, podrán tener una llave de éstos para guardar sus objetos personales (depende del módulo)
- No se podrán tener objetos que conlleven uso de riesgo, por lo que si son hallados en las habitaciones serán retirados por el personal sanitario. NO se permitirán alimentos en las habitaciones por razones higiénico-sanitarias.
- **ESTA PROHIBIDO** fumar en las habitaciones en todos los casos.
- Se procurará cuidar las habitaciones y colaborar en la habitabilidad de las mismas para facilitar las labores de limpieza y supervisión. Se evitará la permanencia en las habitaciones fuera de los horarios establecidos para facilitar labores de limpieza.
- Las habitaciones están monitorizadas por cuestiones de seguridad, se realiza a tiempo real no realizándose grabación en ningún momento.
- Periódicamente se realizará revisión de las habitaciones y armarios por motivos de seguridad e higiene, siempre que sea posible se informará al paciente y se intentará realizar en su presencia.





GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

- No se pueden tener televisores, teléfonos móviles o cámaras en las habitaciones. Sí se puede tener aparatos de radio, ordenador portátil o similar (sin cámara), siempre y cuando su uso no altere la convivencia con otros residentes y haya sido autorizado por sus terapeutas. Los aparatos electrónicos deberán ser apagados a partir de las 23:00 h. No se permite el uso de radio-cd en zonas comunes, salvo que se usen auriculares. En caso de incumplimiento de las indicaciones del personal por parte del residente, pueden ser retirados el tiempo que el personal estime oportuno. El paciente se hará responsable de dichos aparatos, no asumiendo el centro posibles pérdidas o deterioros de los mismos.

**i. Tabaco**

- De acuerdo con la ley sin humos SOLO SE PODRA FUMAR EN LAS ZONAS AUTORIZADAS Y SEÑALIZADAS.
- Los encendedores serán entregados y recogidos por el personal antes de acostarse para ser devueltos posteriormente al residente tras el desayuno del día siguiente (**en el MODULO DE INGRESOS estarán PROHIBIDOS**). El tabaco sobrante podrá ser guardado por el usuario para el día siguiente.
- Está prohibido fumar dentro de los módulos de la unidad y durante la noche en las habitaciones.

**j. Información general**

- Desde el ingreso el conjunto de profesionales valora la situación del paciente: características de salud, conducta, preferencias y autonomía que serán útiles para la ubicación en el módulo más adecuado a su perfil. Ante los eventuales cambios se llevará a cabo una nueva valoración y la consiguiente reubicación si fuera pertinente garantizando en todo momento los cuidados más adecuados.
- Queda prohibido el consumo de sustancias tóxicas durante la permanencia en las instalaciones del centro, así como su distribución a otros residentes.
- No está permitido el intercambio de objetos de valor y/o prendas de vestir, así como su venta.
- No está permitido, por respeto a la confidencialidad de los pacientes, el uso de cámaras fotográficas, videos, móviles con cámara,...
- Las relaciones interpersonales están sujetas a los principios de respeto y dignidad inherentes a la persona humana. La institución protegerá al residente contra cualquier trato degradante o explotación que se derive de la anterior norma. Las relaciones afectivas durante la permanencia en el Centro deben ser de máximo respeto. No está permitido mantener relaciones sexuales en el interior del centro.
- Para el buen funcionamiento de la unidad se ruega la observación de dichas normas. El incumplimiento de las mismas degenera la convivencia y la dinámica de la unidad.
- Con vistas a favorecer las relaciones interpersonales y la normalización de la vida diaria, los residentes serán responsables de los desperfectos que causen durante su estancia en nuestro centro.
- Existe a su disposición una hoja de reclamaciones que usted podrá solicitar a nuestro personal cuando lo estime conveniente. Así mismo disponemos de buzones de sugerencia, para que puedan aportar las mejoras que estimen oportunas.



**ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS**

**CENTRO ASISTENCIAL SAN JUAN DE DIOS**

Camino de Casabermeja, 126. 29014 - MALAGA

Tfno.: 952 250 550

Correo: malaga1@sjd.es

www.sjd.es

**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL**

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01



**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL**

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

**8. EQUIPO TERAPÉUTICO DE REFERENCIA**

- FACULTATIVO/A: \_\_\_\_\_
- PSICÓLOGO/A: \_\_\_\_\_
- COORDINADOR/A: \_\_\_\_\_
- TRABAJADOR/A SOCIAL: \_\_\_\_\_
- Otros Profesionales: \_\_\_\_\_

**Notas:**

---

---

---

---

---

---

---

e-mail de contacto con la unidad: [psd.malaga@sjd.es](mailto:psd.malaga@sjd.es)



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

9. DOCUMENTO EVIDENCIA DE QUE SE HA ENTREGADO LA GUÍA DE ACOGIDA

**DOCUMENTO EVIDENCIA: RECIBÍ  
GUÍA DE ACOGIDA DE LA UNIDAD.  
(EJEMPLAR PARA LA FAMILIA/TUTOR RESPONSABLE)**

D./Dña.: \_\_\_\_\_, como [familiar/tutor/responsable](#)  
de D./Dña. \_\_\_\_\_, declaro que he entendido la  
normativa incluida en esta Guía, a la vez que he podido resolver las dudas presentadas.

Fdo. El [familiar/tutor/responsable](#).

En Málaga a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_



GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental
TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida
CODIGO CALIDAD: GA-USM
FECHA DE CREACION: Marzo 2019
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019
VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

**DOCUMENTO EVIDENCIA: RECIBÍ  
GUÍA DE ACOGIDA DE LA UNIDAD.  
(EJEMPLAR PARA EL EQUIPO TERAPÉUTICO)**

D./Dña.: \_\_\_\_\_, como [familiar/tutor/responsable](#)  
de D./Dña. \_\_\_\_\_, declaro que he entendido la  
normativa incluida en esta Guía, a la vez que he podido resolver las dudas presentadas.

Fdo. El [familiar/tutor/responsable](#).

En Málaga a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

I  
I  
I  
I  
I  
I  
I  
I  
I  
I  
I



(Cortar y dejar en H<sup>a</sup> Clínica)

**NOTAS:**



**ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS**

**CENTRO ASISTENCIAL SAN JUAN DE DIOS**

Camino de Casabermeja, 126. 29014 - MALAGA

Tfno.: 952 250 550

Correo: malaga1@sjd.es

www.sjd.es

**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA EL PACIENTE Y FAMILIA  
SALUD MENTAL**

NOMBRE DOCUMENTO: Guía de Acogida al paciente salud mental

TIPO DE DOCUMENTO: Guía de Acogida

CODIGO CALIDAD: GA-USM

FECHA DE CREACION: Marzo 2019

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Abril 2019

VERSIONADO CALIDAD: Marzo19.V01

**NOTAS:**