

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS DE LA UNIDAD SOCIO SANITARIA DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA.

1. Naturaleza del Servicio

El Hospital Febles Campos en Santa Cruz de Tenerife, el Hospital Nuestra Señora de Los Dolores en La Laguna y el Hospital Santísima Trinidad en La Orotava, son centros hospitalarios de geriatría y larga estancia, que prestan atención socio sanitaria de carácter permanente a personas afectas de enfermedades crónicas, con alta dependencia para las actividades de la vida diaria.

1.1. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento de régimen interno será de aplicación en los tres centros citados y se extenderá a las personas usuarias, sus familiares, visitantes y personal adscrito a los mismos.

1.2. Objetivos

Las normas que integran el Reglamento de Régimen Interior regulan la organización y el funcionamiento de los Centros con el objetivo de proporcionar un adecuado clima de convivencia en los mismos, debiendo ser conocidas por las personas usuarias, familiares y personal del Centro, siendo de obligado cumplimiento.

Los objetivos concretos del Reglamento son:

- Conocer el funcionamiento del centro,
- Respetar la dignidad de usuarios/as y trabajadores/as,
- Conocer los deberes y derechos de las personas usuarias
- Favorecer el buen funcionamiento de los centros y unas relaciones de convivencia óptimas.

1.3 Sistema de Información

Los Centros dispondrán de tableros de anuncios en los que se exponga el Reglamento de Régimen interno, el aviso de disponibilidad de hojas de reclamaciones, el programa de actividades, así como cualquier otra comunicación que quiera ser trasladada a usuarios y familiares.

1.4 Recursos humanos

Para garantizar la atención socio sanitaria, los centros disponen de personal de servicios generales (personal de cocina, lencería, limpieza, mantenimiento) y administración, personal de atención social (trabajo social y animación sociocultural) y personal sanitario (médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas).

1.5 Cartera de Servicios

En los tres centros se prestan servicios de:

- Alojamiento y manutención.
- Lavandería y lencería.
- Atención social.
- Animación sociocultural.
- Atención permanente de enfermería.
- Atención rehabilitadora y fisioterapia.
- Atención médica continuada, en el caso del Hospital Febles Campos, con presencia física las 24 horas y en los otros dos hospitales, mediante localización.
- Servicio de farmacia, laboratorio y radiología.

2. Normativa interna de funcionamiento

2.1 Normativa general.

Al ingreso se establecerá un plan de atención individualizado y se prescribirá un tratamiento médico, no debiéndosele suministrar ningún otro que no este prescrito o pautado.

Así mismo, en el momento del ingreso, se deberá comunicar al enfermero/a de planta si el usuario cuenta con algún tipo de ayuda técnica (gafas, audífonos, bastón...)

El Centro no se responsabiliza de la custodia de objetos particulares de valor, por lo que recomendamos que al ingreso, la familia se haga cargo de los mismos. En ausencia de apoyo familiar, se cumplimentará el correspondiente impreso para registrar las pertenencias particulares de los usuarios.

La ropa y objetos de uso personal aportados por el propio usuario y/o su familia deben estar adecuadamente identificados.

Los usuarios no deben poseer objetos potencialmente peligrosos (objetos cortantes, punzantes, de cristal, mecheros,...) y serán retirados por el personal en cuanto se percaten de su existencia.

Para la administración de comidas o bebidas a los usuarios debe contarse con el conocimiento y autorización del personal responsable.

Está prohibido fumar en el Centro, en cumplimiento de la Ley 42/ 2010 del 30 de diciembre y con la particularidad recogida en su Disposición Adicional décima.

Si se desea realizar alguna salida fuera del Centro con un usuario, debe comunicarse y solicitarse previamente a su médico y al enfermero/a de su planta, de forma que puedan realizarse la valoración y gestiones necesarias.

Para una mejor atención, si el usuario tiene previsto ausentarse de la planta en la que está ingresado, debe comunicarlo al personal de la misma.

En caso de fallecimiento, alta o traslado de un usuario, los familiares deberán recoger su documentación y objetos personales en horario de mañana de lunes a viernes, en el plazo más breve posible durante los tres meses siguientes. A partir de dicho período, el centro no garantiza la custodia de los mismos.

La manipulación del usuario (cambios posturales, de pañal, incorporaciones.....) será realizada por el personal asistencial, absteniéndose de hacerlo quienes no tuvieran autorización expresa.

2.2 Instalaciones.

Para garantizar la seguridad de los usuarios, a la entrada del Centro deben facilitarse los datos identificativos que sean solicitados por el/la ordenanza o portero, así como por el personal de seguridad.

Tratándose de recintos hospitalarios, la entrada de menores de 12 años debe contar con autorización expresa.

Debe respetarse la señalética así como las zonas reservadas para el personal autorizado. No se permite el acceso a las zonas de uso del personal sanitario (lencerías, comedores, baños de pacientes...) ni la retirada de útiles de las mismas.

Los familiares disponen de baños en el Centro, por lo que no se permite la utilización de los baños de los usuarios.

En cumplimiento de la normativa vigente, no se permite la grabación o difusión de imágenes de usuarios ni de instalaciones del Centro.

No se permite la entrada de animales al Centro (salvo autorización expresa).

2.3 Habitaciones.

Las normas de convivencia han de ser respetadas en todo momento, debiendo prevalecer el derecho al descanso y confort del usuario sobre el uso de televisores, radios y visitas de acompañantes.

No debe haber más de dos visitas simultáneamente en la habitación de cada usuario, ni permanecerse asiduamente en habitaciones de otros usuarios.

Para garantizar un adecuado mantenimiento de las habitaciones, se deberá tener en cuenta:

- La colocación de carteles u objetos decorativos en las paredes de las habitaciones no podrá hacerse fuera de los paneles habilitados para ello.
- En caso de disponer de llaves en los armarios, el centro contará con copia de las mismas para atender cualquier imprevisto, no debiendo almacenarse en aquellos ningún tipo de alimento perecedero.
- El uso de aparatos electrónicos o mobiliario de cualquier tipo debe contar con previa autorización del centro.

E

El Centro está obligado a velar por el buen estado orden e higiene de las habitaciones y su contenido. (armarios, mesillas, gavetas...) Para ello el personal verificará regularmente el cumplimiento de la normativa.

2.4 Régimen de visitas e información.

E

El horario de visitas es de 12 a 20 horas, salvo circunstancias especiales que serán valoradas para su autorización.

El personal de enfermería responsable del turno está facultado para indicar la conveniencia o no de una visita, y podrá restringirla en caso necesario si afecta al estado de salud del usuario, el adecuado funcionamiento de la unidad o a la seguridad tanto de los usuarios como del personal del Centro

La información asistencial (social, médica y/o de enfermería) se comunicará presencialmente, en turno de mañana de 12:00 a 14:00 horas.

Para la gestión de trámites privados (notario, juez, firma de documentos...) deberá informarse previamente de lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas.

El Centro dispone de Buzón de Sugerencias para hacernos llegar las aportaciones que nos ayuden a mejorar nuestros servicios, así como de Libro de Reclamaciones conforme a la legislación vigente.

3. Derechos de las personas usuarias.

Derechos de participación.

1. A contar con órganos de representación, donde participen, se les informe y sean parte activa de las decisiones que les afecten directamente en la organización y funcionamiento del centro.
2. A participar en las diferentes actividades de integración del centro y de la comunidad.
3. A que los familiares soliciten salidas, de forma que se realice desde el centro la valoración y gestión de la documentación necesaria.

Derechos de información / comunicación.

4. A recibir visitas en el horario establecido desde el centro y respetando su organización.
5. A tener acceso a todos los servicios comunitarios de tipo sanitario, social, educativo y de ocio.
6. A disponer de una carta de derechos y deberes, así como de la normativa de funcionamiento del centro.
7. A utilizar y disfrutar de las instalaciones y servicios disponibles en el centro, respetando siempre la organización y el funcionamiento del mismo.
8. A acceder a una información completa redactada de forma comprensible y, en su caso, adaptada a sus necesidades especiales.
9. A revocar por escrito su consentimiento previo.
10. A conocer la identidad de los profesionales que le atienden.
11. Al acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que hay en ella, en los términos que establece la ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
12. A ser informado y autorizar su participación en un proyecto docente o de investigación.

13. A no tener impedimentos para comunicarse y mantener contactos con el exterior.
14. A enviar y recibir correspondencia.
15. A disponer de un teléfono accesible para ponerse en contacto con el exterior.
16. A ser acogido/a a su llegada al centro de forma individualizada para facilitar su integración, según los protocolos de ingreso.
17. A recibir información acerca de su contenido y duración en caso de que las restricciones físicas o farmacológicas se consideren necesarias y hayan sido valoradas por el equipo profesional.

Derechos de autonomía.

18. A recibir toda la asistencia que precisen según su grado de dependencia física o psíquica y social, en todas las actividades de la vida diaria manteniendo la máxima autonomía personal.
19. A causar baja voluntaria siempre que lo deseen debiendo dejar constancia por escrito.
20. A la promoción de la autonomía, con la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente.

Derechos de privacidad / confidencialidad.

21. A recibir una atención basada en todo momento en el respeto a la individualidad, dignidad e intimidad con corrección y comprensión; así como a no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes.
22. A que se promuevan desde el centro en los casos en que exista pérdida de facultades por parte del usuario, los trámites de incapacitación legal, de acuerdo con el artículo 211 del Código Civil.
23. A que se realicen todas las acciones oportunas que tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor, en las situaciones críticas, y ante el proceso de la muerte con el máximo respeto a su dignidad.
24. A la privacidad y la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en el centro, salvo exigencias legales que lo hagan imprescindible, según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
25. A la intimidad en su proceso de atención.

Derechos de calidad de servicios.

26. A disponer de habitación con el mobiliario necesario.
27. A recibir información sobre los servicios sociosanitarios, requisitos de acceso, uso de los mismos, calidad y mejora de los servicios.

28. A que se promueva la mejora de la calidad en los servicios mediante un proceso de mejora continúa.

29. A recibir una atención personalizada y un plan de cuidados individuales, respetándose su capacidad de decisión.

30. A beneficiarse de las intervenciones y terapias, preventivas y rehabilitadoras, adecuadas al momento de su proceso

Derechos de conocimiento y defensa de sus derechos.

31. Al conocimiento y a la defensa de sus derechos, pudiendo acceder a los cauces de información, participación, sugerencias y quejas que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

32. A no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, creencia e ideología, pertenencia a una minoría étnica o lingüística, a nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial o cualquier otra condición personal o social.

33. A recibir un régimen de alimentación saludable, variado y equilibrado de acuerdo con su situación de salud.

34. A decidir negarse al tratamiento, excepto en los casos legales establecidos, debiendo solicitar y firmar el alta voluntaria.

35. A recibir los medicamentos y productos sanitarios necesarios.

36. A las manifestaciones anticipadas de voluntad en los términos que establece el decreto 13/ 2006.

37. A que se le asigne un médico responsable de las actuaciones del proceso atendiendo a las condiciones y términos establecidos por el centro.

38. A la tutela de las autoridades públicas, para garantizar el disfrute de los derechos establecidos.

4. Deberes de las personas usuarias.

1. Tratar con el máximo respeto y dignidad al personal, así como a los otros pacientes y a sus familiares.

2. Colaborar en el cumplimiento de las normas de convivencia e instrucciones establecidas desde el centro.

3. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del centro.

4. Cumplir con el tratamiento y las prescripciones médicas realizadas.

5. Facilitar los datos sobre su estado de salud.

6. Conocer y cumplir el reglamento de régimen interno y las normas establecidas por la Dirección del centro.
7. Respetar las actuaciones de promoción y prevención de la salud.
8. Firmar la negativa a las actuaciones sanitarias en caso de que se niegue a recibirlas.
9. Firmar el alta voluntaria, cuando no desee la asistencia que se le proporciona.
10. Dejar constancia del rechazo a la información si no desea recibirla.
11. Poner en conocimiento de la Dirección las anomalías e irregularidades que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.