

Guía del Usuario

Centro San Juan de Dios
de Ciempozuelos



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS
CIEMPOZUELOS

Índice

1. Bienvenida	5
2. Quienes somos	6
3. Misión, Visión y Valores	8
4. Cartera de servicios	10
5. Otros servicios	11
6. Descripción de áreas	12
7. Instalaciones	28
8. Derechos y deberes de los pacientes	30
9. Normas del Centro	32
10. Consentimiento informado	36
11. Calidad y Medio Ambiente	37
12. Dónde encontrarnos	38

1. Bienvenida

Te damos nuestra más cordial bienvenida a nuestro Centro San Juan de Dios de Cienpozuolos, donde hermanos, residentes, trabajadores, voluntarios, familias y bienhechores, trabajamos codo con codo cada día para lograr que muchas personas en situación de enfermedad o vulnerabilidad, encuentren en nuestra casa un lugar de reposo, de compañía y de mejora en su salud y bienestar, en el que la HOSPITALIDAD es nuestro referente continuo.

Estamos ligados a Cienpozuolos y a la Comunidad de Madrid desde que San Benito Benni, abrió las puertas de este Centro en 1876. Desde entonces, muchas personas han trabajado con entrega y dedicación para contribuir a la sanación física, mental y espiritual de aquellos que han acudido a nosotros confiando en la misión asistencial y humanitaria que ha caracterizado a la Orden Hospitalaria San Juan de Dios desde su nacimiento, hace casi 500 años.

Durante casi ya un siglo y medio hemos sido un referente en salud mental, atención a las personas con discapacidad intelectual y en los campos de la psicogeriatría y los cuidados somáticos. Y todo ello con una forma de ser y de actuar basada en los principios y valores que nos legó San Juan de Dios, que fue el precursor de nuestra gran misión: evangelizar el mundo del dolor y del sufrimiento a través de la prestación de una asistencia integral a los enfermos y necesitados.

La Hospitalidad, junto con la Calidad, el Respeto, la Responsabilidad y la Espiritualidad, son valores que encontrarás en cada paso que des durante tu estancia en nuestro Centro. Queremos transmitirte y que conozcas y llegues a amar tanto como nosotros el espíritu que llamamos 'juandediano', y que viene a resumirse en nuestro afán constante por lograr que el más vulnerable, el que más lo necesite, encuentre en nosotros una mano amiga capaz de acompañarle en los buenos y en los malos momentos.

Desde aquí te invitamos a que nos conozcas y te unas a nuestra misión porque, estamos seguros de que, poco a poco, llegarás a querer y respetar nuestra obra tanto como las miles de personas que formamos esta gran familia del Centro San Juan de Dios de Cienpozuolos y que, desde ahora, somos también tu familia.

Bienvenido/a y que tu estancia entre nosotros sea dichosa y fructífera.

Hno. Casimiro Dueñas Jiménez
Superior del Centro
Centro San Juan de Dios de Cienpozuolos

Dra. Elvira Conde Reina
Directora Gerente
Centro San Juan de Dios de Cienpozuolos

2. Quienes somos

2.1 Historia de Ciempozuelos

El Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos está dedicado a la atención psiquiátrica integral, desde 1876, año en que fue fundado por San Benito Menni, hermano perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Desde sus orígenes, el Centro nació con vocación pionera en sus actuaciones dentro del mundo de la Salud Mental española.

2.2 San Benito Menni

Benito Menni fue un fiel servidor de Juan de Dios; en cuanto tal, con sus palabras y sus obras ha sido heraldo del Evangelio de la misericordia y nuevo profeta de la hospitalidad.

La ciudad de Milán fue su cuna, habiendo nacido y sido bautizado el mismo día 11 de Marzo de 1841, recibió el nombre de Ángel y por título Hércules, con los apellidos Menni y Figini.

La llamada de Dios la siguió pronto: fino de conciencia, dejó un buen trabajo en un banco y, altruista ante el que sufre, se ofreció a ayudar a los Fatebenefratelli (Hermanos de San Juan de Dios en Roma) al traslado de los soldados heridos que llegaban de la batalla de Magenta, cerca de Milán.

Admirado de la entrega que entonces descubrió en los Hermanos de San Juan de Dios, a los 19 años pidió el ingreso en la Orden Hospitalaria; con el nombre de Benito inició la vida religiosa y se consagró a Dios y a la asistencia de los enfermos.

En 1867, con la llegada del Padre Benito Menni, se inició la restauración de la Orden,

tras casi 20 años de una exigua presencia en Sevilla y Madrid. Será el asilo de Barcelona en la calle Muntaner el que marque el inicio del renacer hospitalario en España.

Benito Menni recibió del Padre Alfieri y del mismo Papa Pio IX el mandato de restaurar su Orden allá donde nació, pero restaurarla desde unos principios muy claros: “Una vida perfectamente común, muy casta, muy pobre y muy obediente”.

La primera etapa fue Marsella, donde aprendió la lengua española, y a los pocos meses abrió con éxito el primer hospital infantil de España en Barcelona (1867), que constituyó el inicio de su extraordinaria obra restauradora, que dirigió durante 36 años.

A la primera casa de Barcelona siguió Escoriaza, que cerró pronto, y llegó a Madrid el 30 de mayo de 1876 con los Hnos. Juan de Dios Bramón, Sebastián Martí, Jaime Rovira y los postulantes Lucio López, Víctor Basabe, Esteban Salvador y Dionisio Pellejero. Fundó los centros de Pinto y Ciempozuelos y desde aquí continuó toda la obra de la Restauración: seguirán Granada, Sevilla, Osuna, Málaga, Madrid...

Estando en Madrid, viajó a Ciempozuelos el 24 de octubre de 1876. En la misma estación del tren conoció al notario Don Ramón Martínez, a quien le expuso el objetivo de su viaje: “Según esto, le dijo el Padre, creo le será fácil ayudarme en el asunto que motiva mi viaje. Vengo buscando una finca para establecer en ella una fundación benéfica”. “Cabalmente, le dijo el notario, tengo encargo de vender una a muy corta distancia de aquí, que podemos ver luego si le place y creo será muy apropiada para sus planes”.

Comió con la familia del notario y con su orientación compra la finca, por 15.000 pesetas, a Josefa López de Alcaraz, en la calle Los Caños,

17, lo que hoy es la calle Benito Menni, aunque no tenía el dinero. Después de consultar a los Hermanos, volvió y pagó el primer plazo con la ayuda de bienhechores, en especial la de D. Antonio María Díaz Valle, vecino del pueblo. La finca tenía una casa solariega con su huerta y fue convertida en casa de salud y residencia de los primeros Hermanos en 1877.

El Padre Menni puso en marcha 25 centros hospitalarios con 254 religiosos. En paralelo, fundó la Congregación de las Hermanas Hospitalarias, formándolas hasta la puesta en marcha de sus centros.

Una gran obra de Hospitalidad.



3. Misión, Visión y Valores

La tradición de la **Orden Hospitalaria San Juan de Dios** avala como puntos fuertes la **Misión, Visión y Valores** de la Institución, registrados en diversos documentos que desde el principio acompañan a la Orden en su Historia. Estos principios, reflejados en la cultura institucional, han motivado, favorecido e impulsado el interés por acreditar un sistema basado en las mejores prácticas y el usuario como centro de la asistencia, fomentando la participación de nuestros colaboradores y manteniendo el estilo de San Juan de Dios.

3.1 Misión

La parábola del Buen Samaritano nos ayuda a orientar nuestra misión al estilo de Juan de Dios, que hace del otro, su prójimo, un hermano... Pues él no dio rodeos ante el enfermo y necesitado; se detuvo ante ellos, se preocupaba por sus necesidades corporales y espirituales; los acogió en su propia cabalgadura, en su casa, ofreciéndoles lo que tenía y demandando para ellos justicia y asistencia digna; supo arriesgar su reputación a favor de los más pequeños... Esta es nuestra misión, **evangelizar el mundo del dolor y del sufrimiento a través de la prestación de una asistencia integral a los enfermos y necesitados**, con preferencia a los más débiles y marginados, en salud mental, discapacidad y psicogeriatría.

3.2 Visión

Siendo un Centro de referencia en salud mental, discapacidad y psicogeriatría en la Comunidad de Madrid, nuestra visión se centra en conseguir la plena integración en la red asistencial comunitaria y fomentar la participación de nuestros colaboradores, manteniendo el estilo de San Juan de Dios.

3.3 Valores

Los Valores constituyen el elemento vertebrador de la Cultura de la Orden Hospitalaria y marcan una dirección común para todos los profesionales que colaboran en los Centros de la Orden. Estos Valores son de contenido universal.

Es costumbre hablar de los Centros de San Juan de Dios como centros carismáticos, centros juandedianos, pues con los valores de la Orden, desde la Hospitalidad, lo que se intenta es concretar una forma de ser, de estar y de hacer.

También se intentan definir estos valores con el propósito de que la familia hospitalaria; es decir, hermanos, trabajadores, voluntarios, colaboradores, familia y enfermos, compartamos un lenguaje común.

La **HOSPITALIDAD** es el valor transversal que vertebra todos los demás valores y que ejercemos con la colaboración de muchas personas para conseguir un mundo más humano. Las exigencias de la hospitalidad los encontramos en las constituciones: «La hospitalidad que hemos profesado nos compromete a velar para que se respeten siempre los derechos de la persona a nacer, vivir decorosamente, ser curada en la enfermedad y morir con dignidad. Nos esforzamos para que, en todo momento, aparezca con claridad que la persona enferma o necesitada es el centro de interés en nuestro apostolado hospitalario. Vivimos de tal modo identificados con nuestra misión, que nuestros colaboradores se sienten movidos a hacer lo mismo.»

La Hospitalidad es un don que impulsa a asistir a las personas que sufren por cualquier causa, con las actitudes y con la práctica peculiares de los Hermanos de San Juan de Dios: servicio humilde (que no está contrapuesto a la máxima cualificación profesional), con paciencia y responsabilidad; con respeto y fidelidad a las personas a las que prestan su servicio; con comprensión, con benevolencia y con abnegación.

La Hospitalidad es el valor central, que se expresa y se concreta en cuatro posibles valores guía; pueden ser muchos más, pero nos centramos en estos cuatro: calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

Hablar de **CALIDAD**, como valor, es hablar de excelencia, profesionalidad, atención holística, conciencia de las nuevas necesidades, modelo de unión con nuestros Colaboradores, modelo de atención juandediana, arquitectura y decorado acogedores, colaboración con terceros.

Hablar de **RESPECTO**, como valor, es hablar de respeto por el prójimo, humanización, dimensión humana, responsabilidad recíproca para con los Colaboradores y Hermanos, comprensión, visión holística, promoción de la justicia social, derechos civiles y humanos, implicación de los familiares

Hablar de **RESPONSABILIDAD**, como valor, es hablar de 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, sostenibilidad, justicia, justa distribución de los recursos.

Hablar de **ESPIRITUALIDAD**, como valor, es hablar de pastoral de la salud, evangelización, ofrecer atención espiritual a los miembros de otras religiones, ecumenismo, colaboración con parroquias, diócesis, otras confesiones religiosas. Se podría concretar que el valor de la espiritualidad es para guiar a cada persona de hoy en su búsqueda de significado, de religión y de lo trascendental.

Desde estos valores de hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad, lo que pretendemos es ser testigos, en medio del sufrimiento del enfermo en la tarea de aliviarle, lo cual implica temor y valentía, ya que tenemos presente que nunca se sale indemne cuando uno se adentra en el corazón del sufrimiento. Por ello se necesitan valores que sustenten nuestro quehacer diario para con el enfermo, para que en medio de tanta dureza seamos siempre un abrazo entrañable de calidez y con calidad.

4. Cartera de servicios

4.1 Servicio asistenciales

Nuestro Centro está reconocido como un complejo asistencial-sanitario y socio-sanitario para pacientes con afecciones psíquicas, con un total de 1.198 camas repartidas en 14 unidades asistenciales que integran cuatro áreas diferenciadas:

4.1.1 Salud Mental (Media y Larga estancia):

- Unidad de Hospitalización, Tratamiento y Rehabilitación (UHTR).
- Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados (UCPP).

4.1.2 Discapacidad Intelectual:

- Unidad de hospitalización de personas con discapacidad y graves trastornos de conducta.
- Unidad de hospitalización de personas con discapacidad límite y graves trastornos de conducta.

4.1.3 Psicogeriatría:

Unidad de Hospitalización Psicogeriátrica.

4.1.4 Cuidado Somáticos.

Unidad para usuarios con patologías somáticas graves.

4.2 Terapia Ocupacional

Talleres Ocupacionales, Laborales y Formativos para el desarrollo personal, social y ocupacional de los usuarios.

4.3 Área Social:

Desarrollo Solidario:

- Voluntariado.
- Obra Social.
- Cooperación internacional.

En todas estas áreas se recibe atención interdisciplinar (Medicina General, Psiquiatría, Geriatría, Psicología, Trabajo Social, Enfermería, Terapia Ocupacional, Atención Espiritual) siguiendo un plan terapéutico personalizado.

El Centro dispone de 184.747 m² con extensos jardines e instalaciones deportivas en la que se ubican las unidades que componen el núcleo residencial. Posee zonas de terapia ocupacional, rehabilitación laboral, pruebas complementarias médicas, polideportivo, piscina, granja escuela y diversos programas adaptados e individuales (*ver punto 5 de Instalaciones*).

5. Otros servicios

El Centro dispone de otros servicios centralizados:

- **Servicios específicos:**
 - > Servicio de Salud: psiquiatría, medicina interna, geriatría, atención de enfermería y fisioterapia.
 - > Servicios de Rehabilitación y Psicoeducativos: Psicología, Terapia Ocupacional (talleres ocupacionales, formativos y laborales), Habilitación Educativa (aulas), e Integración Social.
 - > Servicio de Trabajo Social.
 - > Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER).

- **Servicios centrales:**
 - > Urgencias: servicio de atención médica y de enfermería 24 horas.
 - > Pruebas diagnósticas: radiología, ecografía, análisis clínicos.
 - > Podología.

- **Servicios de soporte:**

- > Administración.
- > Admisión.
- > Almacenes generales.
- > Cocina.
- > Farmacia.
- > Mantenimiento.
- > Peluquería básica.
- > Ropería.

- **Otros Servicios:**

- > Unión de Familias.

Aun siendo un Centro privado (sin ánimo de lucro) nuestro Centro tiene vocación de servicio público desde sus orígenes hasta la actualidad, en la que casi la totalidad de sus plazas están concertadas con la Consejería de Sanidad y la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid (CAM), estando plenamente integrado en la red asistencial pública.



6. Descripción de áreas

6.1 Área Ocupacional

El Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos dispone de un total de 19 talleres: 7 Talleres Ocupacionales, 8 Talleres Laborales y 4 Talleres Formativos. Este recurso ofrece una serie de oportunidades adaptadas a las necesidades, capacidades e intereses de la persona para su desarrollo personal, social y ocupacional.

La ocupación es considerada como una necesidad natural del ser humano. Participar en una ocupación aporta identidad, dignidad y promueve la mejora de la autoestima. El término participación en ocupaciones hace referencia al hacer, pensar y sentir del usuario en ciertas condiciones ambientales en el medio de la terapia o como consecuencia planificada de esta, e implica elección, motivación y significado.

Además del valor intrínseco que supone el desempeño de una actividad (socialización, mejora o mantenimiento de habilidades y destrezas, etc.), la participación en una ocupación supone importantes beneficios para el usuario dentro de su proceso rehabilitador. Promueve sentimientos de capacidad y autoeficacia que mejoran su autoestima. Favorece la adquisición de un rol ayudando a construir su identidad ocupacional. Potencia su autonomía y desarrollo personal. Proporciona una rutina diaria que promueve el equilibrio ocupacional del usuario, etc.

Es por este motivo, que uno de los aspectos más relevantes dentro de la atención integral a las personas que residen en el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos radique en el ámbito de la formación y/o capacitación ocupacional. En la actualidad contamos con un considerable número de talleres que ofrecen una serie de oportunidades adaptadas a las necesidades, capacidades e intereses de la persona para su desarrollo personal, social y ocupacional. Así mismo, estos talleres ofrecen la posibilidad de participar en ocupaciones productivas buscando proporcionar un entorno lo más normalizado posible para el usuario que favorezca la mejora de su calidad de vida.

6.1.1 Objetivo

El objetivo principal de los talleres es proporcionar al usuario un dispositivo que favorezca su desarrollo personal, social y ocupacional ofreciendo un servicio adaptado a sus necesidades y capacidades personales dentro de su Plan Individualizado de Rehabilitación.

6.1.2 ¿Cómo acceder a los talleres?

Con el fin de ofrecer una atención integral al usuario lo más completa posible, el equipo terapéutico valora cuáles son sus necesidades y elabora un plan de atención individualizado (PAI), donde se establecen unos objetivos de intervención y los medios terapéuticos más adecuados para su consecución. Siguiendo los objetivos planteados el equipo terapéutico solicita el alta en el taller que considera más adecuado para el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y capacidades personales. Para ello es necesario cumplimentar un perfil del

usuario donde se aporta información detallada sobre el usuario así como sobre los objetivos que se pretenden trabajar. El equipo de talleres valora si el usuario se adapta al taller seleccionado, y si éste es el adecuado para la consecución de los objetivos planteados.

6.1.3 Tipos de Talleres

■ **Talleres Ocupacionales:** Se trata de un conjunto de talleres en los que se desarrollan tareas de manipulación de dificultad variable en función del taller así como de la tarea en sí a desempeñar.

- > Manipulados 1.
- > Manipulados 2.
- > Manipulados 3.
- > Cartonaje.
- > Ropería.
- > Costura.
- > Artesanía.

■ **Talleres Laborales:** Se trata de un conjunto de talleres en los que se realizan actividades propias de un oficio, cumpliendo una función de apoyo al personal encargado de cada uno de los servicios, a la vez que se fomenta el aprendizaje y desempeño de tareas en un contexto laboral lo más normalizado posible.

- > Limpieza y conservación de exteriores.
- > Jardinería.
- > Granja escuela.
- > Tienda.
- > Panadería.
- > Cocina.
- > Artes gráficas.
- > Lavandería.

■ **Talleres Formativos:** Se trata de un conjunto de talleres de carácter didáctico donde se ofrecen diferentes opciones formativas graduadas por niveles, permitiendo la participación de un mayor número de usuarios con el fin de proporcionar una atención integral lo más completa posible.

- > Artes plásticas.
- > Informática.
- > Alfabetización.
- > Inglés.

6.1.4 Destinatarios

- Área de Salud Mental.
- Área de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.
- Área de Psicogeriatría.

6.2 Servicio de Atención Espiritual y Religiosa

El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (**SAER**) colabora de una manera activa en desarrollar los planes pastorales del Centro, cumpliendo así, con la misión de la OH que es la Evangelización del mundo del dolor y del sufrimiento. Además, tiene como objetivo fundamental atender las necesidades espirituales y religiosas de los usuarios, familiares y colaboradores del Centro. Siempre desde el respeto a la pluralidad religiosa, pero entendiendo que todos los usuarios, familiares y colaboradores tienen derecho a un acompañamiento espiritual y a unas propuestas de apoyo personalizadas y adaptadas a las necesidades de cada uno.



Se trata de un servicio, cuya labor es asistencial, que trabaja de manera interdisciplinar con el resto de departamentos y profesionales formando un equipo que procura la atención integral de la persona, buscando su bienestar físico, psíquico, social y espiritual.

6.2.1 ¿Quiénes somos?

En el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, el SAER está compuesto por tres Agentes de Pastoral de la Salud, un Hermano de San

Juan de Dios y dos sacerdotes. Cada área asistencia (Salud Mental, Psicogeriatría y cuidados somáticos y Personas con Discapacidad intelectual) cuenta con un agente de pastoral. De esta manera, se procura que la atención espiritual y religiosa sea lo más adaptada a las necesidades de cada uno de nuestros residentes.

Los datos de contacto son:

- **Correo:** ciempozuelos.saer@sjd.es
- **Teléfono:** 91 893 00 01

6.2.2 ¿Qué ofrecemos?

Su función principal es detectar necesidades espirituales y religiosas de los usuarios y sus familias, ofreciendo la posibilidad de iluminar las situaciones de enfermedad desde la acogida y la escucha y respetando sus propias creencias. Ofrecemos un trato personalizado y adaptado a las necesidades de cada usuario:

- Acompañamiento espiritual y religioso por agentes de pastoral y/o capellanes.
- Posibilidad de participar en grupos de fe, de reflexión o de valores.
- Catequesis.
- Celebración de la Eucaristía (diaria a las 18:30H. Domingos y festivos a las 11:15h)
- Celebración del sacramento de la Reconciliación.
- Acompañamiento espiritual al final de la Vida.
- Santa Unción.
- Atender demandas espirituales y religiosas de familiares.
- Se facilita asistencia religiosa a las personas de otros credos, contactando con sus pastores o ministros siempre que lo soliciten.

El SAER presta su servicio desde el momento del ingreso del usuario, donde se le explica la pertenencia a la OHSJD y la existencia, funciones y actividades del SAER.

6.3 Desarrollo Solidario

6.3.1 Fundamentación

El Área de Desarrollo Solidario está constituida por tres ámbitos esenciales de la Orden: Obra social, Voluntariado y Cooperación Internacional, ofreciendo posibilidades y recursos complementarios a nuestra actividad asistencial para dar respuesta a necesidades que de otro modo quedarían desatendidas.

Alineada con la Misión de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, impulsamos una acción colectiva que contribuya a la construcción de una sociedad más equitativa.

El Desarrollo Solidario se articula en dos objetivos claves:

- Identificar necesidades insuficientemente atendidas.
- Movilizar todos los recursos a nuestro alcance para atender esas necesidades.

6.3.2 Desarrollo Solidario en nuestro Centro. Ciempozuelos

A lo largo de su Historia, el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, siempre se ha caracterizado por la atención a personas necesitadas.

La atención a personas y familias, residentes en el Municipio de Ciempozuelos, en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, motivada por su precariedad económica, pertenencia a minorías étnicas, inmigrantes, historia de vida, desarraigo familiar y social u otras circunstancias asociadas, se lleva a cabo desde el **ÁREA DE DESARROLLO SOLIDARIO DEL CENTRO**.

Desde esta área se crea una línea de acción para la atención integral a estas familias dando respuesta a sus necesidades a través de los programas de Obra Social, como son el **PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL A LA INFANCIA, EL COMEDOR SOCIAL** y los diferentes proyectos asociados que desarrollamos, de su voluntariado y de sus bienhechores.

Todo ello, con el fin de facilitar una atención integral socio-sanitaria, educativa, de sensibilización y cooperación, teniendo como **EJE PRINCIPAL LAS FAMILIAS CON MENORES A SU CARGO**.

Asimismo, se facilita la integración laboral de personas con discapacidad y en situación de precariedad económica y sensibilizamos a la población sobre las capacidades y necesidades de este colectivo a través de nuestro programa de Inserción Socio-laboral.

Se da respuesta a las necesidades económicas que presentan los residentes del Centro, atendidos desde las diferentes áreas asistenciales, con escasos recursos y sus familias y apoyamos la autonomía de los mismos mediante programas de ocio, formación y terapias.

Estas acciones se fundamentan con el fin de conseguir los siguientes objetivos:

- Detectar de forma precoz las situaciones de necesidad, con el fin de evitar agravamiento de la situación de riesgo de exclusión social.
- Atender las necesidades básicas y urgentes de las personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social.
- Mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, permitiendo así, un aumento de su autonomía y fomentando la integración social.
- Favorecer la integración Socio-laboral de las personas atendidas.
- Dotar de recursos materiales y humanos con el fin de paliar las situaciones de necesidad.
- Sensibilizar a la población en general, sobre las necesidades que presenta este colectivo.

Teniendo en cuenta la diversidad de nuestras actuaciones, el **ÁREA DE DESARROLLO SOLIDARIO** se estructura en diferentes áreas de actuación, compuestas por distintos programas y proyectos.

6.3.3 Programas de ayuda a personas con necesidades de atención integral socio-sanitaria en el entorno

6.3.3.1 Personas en situación o riesgo de exclusión social

Se impulsan programas y proyectos que tienen un objetivo educativo en la atención a las necesidades básicas. Más allá de la ayuda, ésta se convierte en el vehículo para la intervención familiar. A partir de la cobertura de sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, higiene, medicación, entre otras) se pretende favorecer la participación de estas personas en la vida social, económica y cultural de su entorno, para que recuperen su autonomía y tengan acceso a sus derechos y otros recursos básicos.

Para alcanzar este objetivo algunos de nuestros programas son:

GARANTÍA ALIMENTARIA:

- Comedor social: El Centro San Juan de Dios, en base a su filosofía de ayuda al más necesitado, quiere ofrecer un Comedor Social al municipio de Ciempozuelos para cubrir una necesidad básica y un derecho: la alimentación.

Brindando una correcta nutrición, proporcionando elementos para unos hábitos alimenticios saludables, promoviendo un ambiente cálido donde las personas en riesgo de exclusión social se sientan acogidas y fomentando herramientas que faciliten su inserción socio-laboral y participación en la sociedad. Los usuarios se benefician de un almuerzo

caliente en el comedor, y se les entrega una cena fría los 365 días del año en horario de 12:30 a 15:00 h.

La comida es además un vehículo para acercarnos a esas personas. La información, la formación y el afecto son otro tipo de alimento que queremos ofrecer. Para ello la distribución y organización del comedor se centra en la atención y respeto a la dignidad de la persona.

Otra característica importante del Comedor Social es que atiende a núcleos familiares, adaptándose los horarios al horario escolar de los menores, que acuden acompañados de sus padres.

- Entrega de alimentos perecederos.
- Entrega de alimentos no perecederos.

URGENCIA SOCIAL

A través de este programa y llevando a cabo una valoración socio-económica y familiar y realizando un seguimiento individualizado de cada caso, impulsamos proyectos de apoyo en la cobertura de necesidades económicas puntuales y prevención de agravamiento de la situación ya compleja en la cual se encuentran.

Algunos de los proyectos que constituyen este programa son:

- Proyecto de ayuda para la pobreza energética y residencial.
- Servicio de farmacia.
- Servicio de ropería y calzado.
- Proyecto de apoyo en el transporte.
- Proyecto de apoyo para la correcta higiene y limpieza.

ATENCIÓN A LA INFANCIA.

Se promueven programas para responder a los problemas emergentes del Municipio de Ciempozuelos que presenta un importante grupo de menores entre 0 y 16 años de malnutrición, carencia de ropa y calzado, absentismo escolar, rechazo a las instituciones escolares, inicio precoz en el consumo de sustancias tóxicas, actos asociales, etc.

Pretendemos facilitar la integración del menor en su medio, contribuyendo a una normalización de las situaciones de precariedad y déficit socio-económico por la que atraviesa su familia.

Podemos diferenciar tres programas:

- Ropero infantil.
- Ayuda a la Escolarización (becas escolares, comedor escolar, actividades extraescolares).
- Alimentación e higiene infantil.

PROGRAMAS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD:

- Inserción sociolaboral: Programa dirigido a toda la población en riesgo de exclusión social, especialmente jóvenes con dificultades para encontrar un puesto de trabajo e integrarse socialmente. Se pone en marcha con el objetivo principal de ayudar a las personas y colectivos más desfavorecidos a integrarse en el mercado laboral.
- Trabajos en beneficio de la comunidad: Serán destinatarios del programa, aquellas personas que nos deriven de la Secretaria General de Instituciones penitenciarias y que voluntariamente acceden a realizar dicha prestación en los diferentes programas de Obra Social.

6.3.4 Programas de Atención a pacientes del Centro en situación de precariedad económica

Línea de acción, dirigida a la atención de aquellos residentes de las diferentes áreas asistenciales del Centro que carecen de recursos económicos suficientes y necesitan apoyos para la cobertura de sus necesidades.

Así mismo, también serán beneficiarios aquellos familiares de pacientes que se encuentran en situación de precariedad económica y necesitan apoyos para la cobertura de sus necesidades básicas.

Para alcanzar este objetivo algunos de nuestros programas son:

- Garantía alimentaria para familias.
- Ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento y transporte.
- Ropero.

6.3.5 Programa de acogida e integración de personas solicitantes y beneficiarios de protección internacional

El programa de acogida e integración para personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional de la OHSJD se ha puesto en marcha en Ciempozuelos a principios de 2018. Con el apoyo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social brinda un dispositivo de acogida (pisos) a las familias que acceden al programa y posibilita un trabajo integral con las mismas.

Su objetivo fundamental es la integración y autonomía de las personas en la sociedad que les acoge.

Para este trabajo es primordial la elaboración y seguimiento de un itinerario de integración social personalizado, además de un trabajo previo que se apoya en el acceso al aprendizaje del español, ayudas económicas en función de los distintos perfiles de las personas y familias, escolarización de los menores y el acceso a atención sanitaria, psicológica y legal.

Todo este trabajo tiene un marco temporal de 18 meses, dividido en tres fases de seis meses cada una de ellas (acogida, integración y autonomía).

6.3.6 Sensibilización e iniciativas solidarias

A través de la sensibilización y las iniciativas solidarias que se han puesto en marcha, se pretende acercar la realidad de los colectivos más desfavorecidos a la ciudadanía y generar una red solidaria alrededor de la OHSJD que dé continuidad a nuestros principios y valores. Para ello se suman estas acciones a las diferentes campañas de sensibilización, participación y acción con las que se quiere acercar la realidad de los colectivos más vulnerables y sumar recursos para responder a sus necesidades.

6.3.7 Programas de Voluntariado

El Voluntariado San Juan de Dios es un Programa integrado en la Fundación Juan Ciudad, cuyo objeto es la investigación, la formación, asistencia y cooperación técnica en los campos sanitario y social para el desarrollo humano, la calidad de vida y el mejoramiento de la prevención, asistencia y rehabilitación de los que sufren enfermedad, alcoholismo,

drogadicción y cualquier tipo de marginación y pobreza, en España y en los países en vías de desarrollo.

6.3.7.1 Objetivo fundamental

La acción voluntaria tiene identidad propia en cada uno de nuestros centros y es complementaria a la labor de los profesionales para ofrecer una asistencia integral a la persona enferma y/o necesitada. Por eso cada uno de los Centros Sociosanitarios, pertenecientes a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, tiene un Departamento de Voluntariado que está coordinado para integrarse adecuadamente a la actividad sociosanitaria.

6.3.7.2 Fines

- Contribuir a la humanización de la asistencia a través de la presencia afectiva cualificada.
- Aunar sinergias para intercambiar experiencias y esfuerzos.
- Que la acción voluntaria sea un elemento de crecimiento personal, para quien la desarrolla.
- Que nuestro voluntariado tenga una presencia pública y social importante.

6.3.7.3 El compromiso del voluntariado

- Acompañar a las personas en situación de enfermedad mental y personas en riesgo de exclusión social.
- Detectar necesidades.
- Ofrecer oportunidades de inclusión social.

En el Centro, el voluntariado se organiza como equipo, desarrolla acciones programadas para dar respuesta a nuestros fines:

Los datos de contacto son:

- > **Correo:** ciempozuelos.vol@sjd.es
- > **Teléfono:** 91 893 00 01.

Programas de Voluntariado en el Centro:	
PROGRAMAS ASISTENCIALES	ACTIVIDADES
Acompañamiento	Personales, paseos y juegos de mesa
Gestión externa e interna	Visita a pacientes Hospitalizados Acompañamiento a consultas
Ocupacional	Talleres Terapéuticos: alfabetización, costura, pintura, musicoterapia
Ocio y Tiempo libre	Apoyo a los programas del Área de Discapacidad. Excursiones. Actividades deportivas
Animación	Fiestas del Centro. Mercadillos solidarios

PROGRAMAS SOCIALES	ACTIVIDADES
Garantía alimentaria	Comedor Social
Atención a la infancia	Ropero Infantil
Refugiados	Acompañamiento e integración Actividades de ocio y tiempo libre



6.3.8 Programas de Cooperación Internacional

El Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, a través de su Área de Desarrollo Solidario, colabora con la ONGD Juan Ciudad en los distintos proyectos de cooperación internacional.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en España, para el cumplimiento de la misión y carisma, promueve el 7 de mayo de 1985 la creación de la Fundación Juan Ciudad (FJC). Institución sin ánimo de lucro y su ámbito de actuación abarca todo el Estado Español, incluso con proyección internacional, para el desarrollo de programas de cooperación. Interviene en proyectos de Emergencia, proyectos de Rehabilitación, proyectos de Desarrollo: educación y solidaridad.

6.3.8.1 Jornadas de sensibilización en cooperación internacional

Facilitar a los trabajadores del Centro San Juan de Dios formación en distintos aspectos de cooperación internacional y /o transmitir la experiencia de personas que hayan participado en voluntariado internacional.

6.3.8.2 Voluntariado internacional

JCONGD cuenta con dos modalidades de voluntariado, para todas aquellas personas interesadas en el mundo de la cooperación y afines a la organización:

- **Voluntariado Nacional:** personas dispuestas a colaborar en la sede central y delegaciones autonómicas de Juan Ciudad ONGD en España.

- **Voluntariado Internacional:** personas que quieren conocer la labor de los centros sociosanitarios y hospitales de la Orden Hospitalaria en países de África, América Latina y Asia, y colaborar con la actividad que desarrollan para la promoción de la salud entre las poblaciones más desfavorecidas.

6.3.8.2.1 Objetivos

Promover la sensibilización para el desarrollo y un cambio de actitudes en nuestra sociedad hacia otras más solidarias y comprometidas. Contribuir a la labor desarrollada por los centros de la Orden Hospitalaria a favor de la promoción de la salud, entre las poblaciones desfavorecidas que atienden.

6.4 Servicio de Admisión

El Servicio de Admisión del Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos se dedica al apoyo estructural de los Servicios Clínicos del Hospital realizando su actividad en las siguientes áreas de trabajo:

- **Gestión de Pacientes:** Admisión y alta de hospitalización, gestión de consultas extra-hospitalarias, de informes clínicos y judiciales, custodia de documentación. Información previa al ingreso y durante el ingreso.
- **Acompañamientos y/o desplazamientos:** Con la intención de proporcionar la mejor asistencia posible, desde el Centro San Juan de Dios se trata de organizar el acompañamiento de nuestros pacientes cuando tienen que acudir a las distintas consultas externas

y/o urgencias que han de ser atendidas fuera del mismo. Queremos señalar que se les facturarán los gastos ocasionados por dichos desplazamientos (acompañamiento y desplazamiento) en los casos en los que el Centro tenga que asignar acompañante y/o medio de transporte.

- Si lo desea también existe la posibilidad (sujeto a disponibilidad) de gestionar el acompañamiento de su familiar/tutelado durante el tiempo que permanezca ingresado en un hospital. Puede consultar las características de las mismas en nuestro Servicio.
- **Documentación Clínica:** Custodia y seguimiento de la movilidad de la Historia Clínica, así como la gestión de los documentos que forman parte de la misma junto con la Comisión de Historias Clínicas del Hospital.
- **Codificación Clínica:** elaboración de índices, codificación, análisis y difusión de la información extraída de las historias clínicas, elaboración del conjunto mínimo básico de datos y sistemas de clasificación de pacientes y desarrollo de medidas para garantizar su fiabilidad.
- **Coordinación** con los distintos servicios y/o unidades del hospital en la recogida de datos necesarios para una mejor planificación y gestión del Centro, elaborando los informes necesarios para ellos.
- **Gestión y Coordinación** con otras instituciones sanitarias para la tramitación y autorización de traslados de/a otros centros y el correspondiente transporte sanitario.

- **Colaboración** con el área de gestión del hospital en la recogida de datos para la facturación.

6.4.1 Horarios:

- El horario de atención al público en ventanilla es de lunes a viernes de 8.00h a 14.00h. y de 16.00h. a 17.30h. de lunes a jueves.
- El resto de la jornada será a través del Coordinador de Tarde, de Noche o de Guardia.

6.4.2 Cómo acceder:

- Directamente en el mostrador de Admisión Central en la planta 1 del edificio de entrada del hospital (Edificio Gestor).
- Otras vías de Comunicación:
 - Correo electrónico: ciempozuelos.admision@sjd.es
 - Teléfono: 91 893 00 01, extensiones 247, 248, 405.

6.4.3 Tramite de ingreso

Nuestro Centro tiene parte de las camas disponibles concertadas con la Comunidad de Madrid, de manera que el ingreso se ha de gestionar a través de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid.

En el caso de ingreso a través de los servicios públicos concertados se puede orientar hacia diferentes perspectivas:

- En el caso de personas con problemas de salud mental exclusivamente, ha de residir en la Comunidad de Madrid, estar empadronado en ella y dirigirse a los Servicios de Salud Mental del Centro de Salud que le corresponda, de manera que le ayuden a

tramitar la solicitud de ingreso en nuestro Centro. Así entrará en la lista de espera, que gestiona la Comunidad de Madrid a través de la Oficina Regional de Salud Mental.

- En el caso de personas mayores con problemas de salud mental (psicogeriatría), se ha de tramitar a través de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia de la Comunidad de Madrid. Para ello ha de residir en la Comunidad de Madrid, estar empadronado en ella y haber solicitado la valoración de la dependencia de la persona afectada y tener la resolución y el PIA. Para ello puede dirigirse a los Servicios Sociales del Centro de Salud que le corresponda, de manera que le ayuden a tramitar la solicitud de ingreso en nuestro Centro. Así entrará en la lista de espera, que también gestiona la Comunidad de Madrid.
- Por último, en el caso de personas con problemas de discapacidad intelectual con graves trastornos de conducta, se ha de tramitar a través de la Subdirección de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid. Para ello ha de residir en la Comunidad de Madrid, estar empadronado en ella y haber solicitado la valoración de la dependencia de la persona afectada y tener la resolución y el PIA. Para ello puede dirigirse a los Servicios Sociales del Centro de Salud que le corresponda, de manera que le ayuden a tramitar la solicitud de ingreso en nuestro Centro. Así entrará en la lista de espera, que, como en los casos anteriores, gestiona la Comunidad de Madrid.

■

- Si el caso fuera la solicitud de un ingreso de tipo privado, previamente al ingreso es necesario disponer de un informe médico y un informe social del paciente a ingresar donde se especifique el tipo de recurso que se solicita. Con dicha información se valora el caso y la indicación de abordaje y tratamiento en nuestras instalaciones, pasando a comunicar el tipo de ingreso y la tarifa. Esta tarifa no incluye acompañamientos al paciente, salidas de ocio y campamentos, consumiciones en las cafeterías, artículos de tienda, ropa personal y calzado, útiles de aseo personal, asignación diaria, prótesis y ortesis, material de ortopedia, productos farmacéuticos y una analíticas y placa de Rx en el momento del ingreso.

- Existe otra opción que es a través del Instituto Social de las Fuerzas Armadas ISFAS, para lo que debería de dirigirse a cualquiera de las oficinas delegadas de dicho instituto donde le pueden informar de los requisitos y trámites oportunos.

- Si el perfil de necesidad asistencial no puede abordarse en este centro se puede consultar la viabilidad de la atención a su caso en la Clínica Ntra. Sra. de la Paz (C/ López de Hoyos 259, Madrid. Tlf. 914156000), donde se valorará de nuevo la indicación de ingreso y objetivos terapéuticos.

6.4.4 Recomendaciones al Ingreso:

- Deberá pasarse por el Servicio de Admisión para entregar la documentación e informarse de lo necesario.
- No olvide dejar sus teléfonos y señas de referencia.
- Se recomienda no dejar objetos de valor. La custodia de los mismos no es responsabilidad del Centro. Para el manejo del dinero existe una normativa interna a tal efecto.
- Consulte los horarios generales del Centro y los específicos de cada Unidad.
- La información de su familiar se la facilitará el médico y el coordinador responsables del residente. Si desea una entrevista, ha de solicitar la cita telefónicamente.
- Podrán plantear reuniones con el equipo terapéutico se aconseja solicitar cita previa.
- Existe un grupo de familiares que componen la Unión de Familias del Centro, en la que en la que usted puede participar y colaborar.
- Existe un gabinete de Ayuda Psicológica para familiares que lo necesiten, mediante cita previa, así como un Servicio de Atención al Usuario para recoger sus sugerencias, quejas o reclamaciones.

6.4.5 Servicio de Atención al Usuario (SAU)

Nace como un intento de Humanización y tiene como objeto el conocimiento de las dificultades que se plantean durante la estancia de pacientes y familiares en el Centro. Trata de corregirlas o paliarlas, para alcanzar un mayor grado de satisfacción y bienestar de los usuarios demandantes de la prestación sanitaria, además, conseguir su objetivo fundamental de

disminuir barreras administrativas en el acceso a la asistencia.

Las Funciones principales del Servicio de Atención al Usuario son:

- Garantizar la información al usuario y familia.
- Informar al paciente y familia sobre la organización y funcionamiento del Centro (horarios, visitas, salidas, personal responsable de las unidades, actividades que contribuyen a ayudarles y facilitarles la estancia) de forma clara y concisa.
- Gestión de agradecimientos, quejas, sugerencias y reclamaciones que pudieran darse.

Se trata de generar y desplegar un servicio que canalice las demandas de los clientes y opere como instrumento de calidad para, de forma proactiva, detectar áreas de mejora.

Este servicio impulsará la participación de los pacientes y sus familias a través de la recogida de información sobre sus necesidades y opiniones, en forma de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, transmitiéndolas a los órganos de Gestión y Dirección del Centro.

6.4.5.1 Modalidades y registros de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

- **ORALES:** Las manifestadas oralmente por los pacientes o familias quedarán recogidas por el personal del Centro e incorporadas a un registro informatizado, accesible al Servicio de Atención al Usuario y a la Dirección y Gerencia del Centro para que conozcan y analicen la sugerencia/queja/reclamación/agradecimiento (SQRA).

- **ESCRITAS:** realizadas directamente por el reclamante en:
 - › Las **hojas de reclamaciones según el modelo del Centro**, que se encuentran en el buzón del hall de entrada al Edificio Gestor.
 - › Las **hojas de reclamaciones oficiales**, según la normativa de la Comunidad Autónoma de Madrid sobre Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, que se encuentran en el Servicio de Admisión del Centro.
 - › Tanto las realizadas en las hojas de reclamaciones internas como externas quedarán inscritas en el registro informatizado.

- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** se realizan estudios de satisfacción a los pacientes y familiares desde el Servicio de Admisión para conocer sus expectativas y necesidades y poder responder a éstas con unas prestaciones de calidad.

6.4.5.2 Tramitaciones

Las reclamaciones escritas se depositarán en el buzón del Servicio de Atención al Usuario, en el Hall de entrada del Edificio Gestor, o se entregarán en el Servicio de Admisión del Centro.

Todas las SQRA se contestarán oralmente o por escrito, según se estime oportuno, después de haber sido revisadas y analizadas por la Gerencia y los responsables directivos del Centro.

- › **Correo:** ciempozuelos.admision@sjd.es
- › **Teléfono:** 91 893 00 01.

6.5 Servicio de Administración

El departamento de administración está compuesto por el director, el responsable de administración y personal administrativo. Sus funciones se centran en la realización de la gestión administrativa del Centro. Entre ellas, está la información a las familias y tutelados en los aspectos económicos y administrativos que puedan afectarles durante su estancia.

Desde este departamento se facilita la información sobre los temas económicos relacionados con los pacientes de forma clara y transparente. Cuando se ingresa en el Centro, desde el departamento de Administración se hace entrega de un documento con el detalle de los gastos que podría tener su familiar durante su estancia, esta información será actualizada con carácter mensual y remitida a las personas autorizadas.

La Ley Orgánica de Protección de Datos nos obliga a que la información sobre los residentes la obtengan las personas autorizadas, por lo que no se puede dar información de datos personales o económicos por teléfono.

En el departamento está a su disposición para informar y atender cualquier duda sobre temas económicos que puedan tener. El horario de atención es de 07:00 a 15:00 de lunes a viernes, y de 16:00 a 17:30 de lunes a jueves.

Los datos de contacto son:

- › **Correo:** ciempozuelos.administracion@sjd.es
- › **Teléfono:** 91 893 00 01.





6.6 Unión de Familias

La Unión de Familias es un grupo formado por **familiares de los pacientes del Centro San Juan de Dios de Cienfuegos**, que se han unido con el fin de colaborar en el objetivo común de mejorar la vida de los pacientes. Con este objetivo, la Unión de Familias se encarga sobre todo de recoger las sugerencias y opiniones de las distintas familias y representantes legales de los residentes para transmitir las a la Dirección del Centro, con el fin de colaborar en mejorar su actividad.

Para la consecución de la tarea que tiene encomendada, esta Asociación:

- Actúa en consonancia con los Principios Ideológicos de la Orden Hospitalaria.
- Colabora en cada una de las unidades de las Áreas Asistenciales en las que se divide el Centro.
- **Participa de manera activa** en las distintas actividades lúdico-recreativas que se llevan a cabo a lo largo del año.
- A través de sus representantes, está en contacto directo con la Dirección del Centro con el fin de exponer sugerencias sobre el devenir del Centro y propuestas a llevar a cabo para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Todas las actividades que realiza la Unión de Familias y en las que colabora con el Centro, tienen el objetivo de **facilitar la implicación desinteresada de los familiares** en la vida del Centro.

- > **Contacto:**
Presidente Unión de Familias.
- > **Teléfono:** 91 893 00 01.

7. Instalaciones

El Centro San Juan de Dios dispone de 1.198 camas repartidas en 14 unidades asistenciales que integran cuatro áreas diferenciadas: Discapacidad Intelectual, Psicogeriatría, Salud Mental, Cuidados Somáticos, disponemos además de 7 pisos destinados a pacientes de Discapacidad Intelectual y Salud mental.

El Centro San Juan de Dios dispone de extensos jardines, instalaciones deportivas y de uso comunitario para uso y disfrute de todos los residentes y/o familiares.

En total disponemos de 184.747 m² de finca que integran las siguientes instalaciones:

- Unidades residenciales propias del Centro y de la Comunidad (pisos protegidos).
- Residencia de Hermanos.
- Casa de la Hermandad de San Juan de Dios.
- Zonas ajardinadas.
- Iglesia.
- Tanatorio.
- Cafeterías: Existen 3 cafeterías ubicadas en:
 - Edificio Gestor, planta baja:
 - Horario de Lunes a Viernes: 7,30 a 19,00 h.
 - Horario de fin de semana y festivos: 8,30 a 19,00 h.
 - Unidad 06A- San Rafael, en la planta baja:
 - Horario de Lunes a Viernes: 10,00 a 15,00 h y 17,00 a 19,00 h.
 - Horario de Fin de semana, festivos y Jueves: 10,00 a 19,00 h.
 - Centro Social Benito Menni, junto a la Iglesia:
 - Horario: 10 a 15h y 17 a 19h.
- Tienda Unidad 06-San Rafael:
 - Horario: 9 a 12 h.
 - Horario: 16 a 18 h.
- Tienda de ropa (frente a la Casa de la Hermandad San Juan de Dios).
 - Horario: 10,15-13 h.
- Salón de actos, utilizado para la realización de actividades de formación, lúdicas y de ocio: jornadas, cine, teatro, fútbol en pantalla grande, etc.
- Salas de conferencias.
- Talleres ocupacionales.
- Gimnasios.
- Sala de estimulación sensorial.
- Aulas educativas.
- Aula psicomotricidad.
- Panadería.
- Polideportivo “Ciudad de Granada”.
- Piscina.
- Granja-escuela “San Martín de Porres”.
- Vivero “Miguel Moyano”.
- Pistas deportivas.
- Almacenes generales.
- Cocina central.
- Ropería.
- Comedor social “San Juan de Dios”.
- “Casita del voluntariado”.
- Farmacia.
- Archivos generales.
- Biblioteca.
- Oficina de retribución económica para residentes.
- Archivo del Patrimonio.
- Parking.



Unidades

- ① Unidad 1 - Niño Jesús
- ② Unidad 2 - San Luis
- ③ Unidad 3 - San Ricardo Pampuri
- ④ Unidad 4 - San Juan Grande
- ⑤ Unidad 5 - Ntra. Sra. de la Paz
- ⑥ Unidad 6 - San Rafael
- ⑦ Unidad 7 - Antón Martín
- ⑧ Unidad 8 - San José
- ⑨ Unidad 9 - San Juan de Dios
- ⑩ Unidad 10 - San Juan de Dios
- ⑪ Unidad 11 - Beato Juan Jesús Adradas
- ⑫ Unidad 12 - Fray Pedro Rivas
- ⑬ Unidad 13 - Miniresidencia

Servicios Pacientes

- Ⓐ Talleres Ocupacionales
- Ⓑ Polideportivo "Ciudad de Granada"
- Ⓒ Piscina
- Ⓓ Invernadero
- Ⓔ Granja Escuela
- Ⓕ Escuela de Enfermería y Fisioterapia
Centro de Formación Profesional

Servicios Generales

- Ⓐ Recepción
- Ⓑ Centro Social- Salón de Actos
- Ⓒ Iglesia
- Ⓓ Cocina
- Ⓔ Comunidad de Hermanos
- Ⓕ Ropería
- Ⓖ Almacenes Generales
- Ⓗ Lavandería
- Ⓘ Comedor Social
- Ⓚ Tanatorio
- Ⓛ Central Térmica

8. Derechos y deberes de los pacientes

En cumplimiento de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, el Centro San Juan de Dios ha formulado los siguientes derechos y deberes de los pacientes.

8.1 Derechos

Además de los derechos regulados en el artículo 10 de la Ley General de Sanidad, se reconocen como derechos de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid:

- 1) El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.
- 2) En situaciones de riesgo vital o incapacidad para poder tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.
- 3) El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
- 4) El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, para poder elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros, que su estado de salud precise.
- 5) El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- 6) El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros, y que sean estos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.
- 7) El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios. El grado de confidencialidad de los mismos debe ser decidido por el paciente.

8) El ciudadano tiene derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.

9) Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.

10) El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente

11) El paciente tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral o ideológico.

8.2 Deberes

1) Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

2) Utilizar las instalaciones de forma adecuada, a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.

3) Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.

4) Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.

5) Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.

6) Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.

Si deseara una información más detallada acerca de sus obligaciones y derechos puede encontrarla en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica de autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

9. Normas del Centro

9.1 Sistema de admisión

9.1.1 Normas para el Ingreso

- El ingreso será siempre programado, de lunes a viernes preferiblemente entre las 09:00 y las 10:30 horas, previa llamada telefónica al Servicio de Admisión que confirmará la fecha del mismo.
- Es aconsejable que el paciente venga acompañado para poder realizar los trámites administrativos.
- Desde su ingreso se le asignará un Médico y Coordinador de Enfermería responsable de su atención.
- El familiar deberá retirar los objetos de valor del usuario ya que el Centro no se hace responsable de su extravío.
- Al ingreso deberá presentar:
 - > DNI en vigor.
 - > Datos de domiciliación bancaria.
 - > Tarjeta sanitaria y cartilla en vigor.
 - > Autorización Judicial de Ingreso previa o cualquier otro motivo de carácter jurídico que justifique el ingreso en el Centro.
 - > Sentencia de Incapacitación y Tutela si la hubiera.
 - > Póliza de Decesos si la hubiera.
 - > Informes previos a ser posible, copias.
- El familiar deberá dejar al menos un teléfono y dirección de referencia.

- Los familiares serán informados por el Coordinador de Enfermería del funcionamiento de la Unidad.

9.2 Normas internas del Centro

Con el cumplimiento de estas normas, usted colabora en hacer la estancia de todos lo más agradable posible:

- El acceso a las zonas de estancia de los residentes en sus unidades está restringido a los familiares. Si usted quisiera visitar las habitaciones y zonas de estancia, por favor, pídalo al personal que amablemente le atenderá.
- Todos los residentes tienen una dieta equilibrada y muchos de ellos una dieta terapéutica específica, por lo que le pedimos que no administre alimentos a su familiar, sin consultar previamente al personal, con el objeto de no transgredir dicha dieta.
- Informarle que nuestro Centro pertenece a la Red de Hospitales sin Humo de la Comunidad de Madrid. Según el artículo de la Ley/2005, se establece la “prohibición de fumar en Centros, servicios o establecimientos sanitarios, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en su recintos”. Infórmese si pueden dejar tabaco y encendedores a su familiar.
- Con el ánimo de ofrecerles una buena calidad asistencial le pedimos que colabore con nosotros para respetar las normas de civismo dentro del recinto hospitalario. Recuerde que también usted es una parte muy importante del plan terapéutico del residente.

- Está totalmente prohibido el consumo y tenencia de cualquier tipo de drogas y alcohol.
- El personal asistencial podrá efectuar los controles que estime oportunos a los pacientes para prevenir el consumo de sustancias tóxicas.
- Respetar siempre las sugerencias del personal del Centro.

9.3 Información asistencial

- Su médico responsable es quien le informará, al igual que a sus familiares, cuando Vd. así lo desee o en el supuesto de incapacidad legal, de todo lo concerniente a su enfermedad.
- Se designará un familiar responsable que será el interlocutor con el médico y/o personal del equipo para que siempre sea la misma persona quien reciba la información de su proceso asistencial.
- En ausencia del médico responsable será la enfermera/o referente o el médico suplente quien facilite la información.
- El horario de información asistencial con el médico o cualquier otro profesional implicado en su atención, estará de acuerdo con la organización interna de cada Unidad.
- Para solicitar información personalizada o telefónica acerca de su familiar, deberá ponerse en contacto con el profesional requerido en horario y día que le indique la organización interna de la Unidad.

9.4 Utilización de datos de carácter personal

En el momento del ingreso y durante su estancia en el Centro, los datos referidos a su estado de salud se incluirán en una historia clínica informatizada. Los informes que aporte el residente en formato papel serán digitalizados para ser anexados en su Historia Clínica. Tanto los sistemas informáticos como los ficheros de datos cumplen con las normas de la legislación vigente según la LOPD y RGPD.

9.5 Vestimenta y aseo

Tiene derecho a usar la ropa y vestimenta que desee siempre que respete las siguientes pautas:

- La ropa que se utiliza deberá ser apropiada y respetuosa para con los demás. Deberá guardar las normas de cuidado e higiene personal que el Centro establece.
- El personal asistencial, supervisará y exigirá que todos los residentes independientes se duchen diariamente y se cambien de ropa con asiduidad, ayudando a aquellos que no pudieran hacerlo por sí mismos.
- Queda prohibido el intercambio de ropa entre residentes.
- Deberá aportar en la medida de lo posible las prendas que el personal responsable le solicite a usted o a su familiar, preferiblemente deben ser prendas que no sean delicadas.

- El Centro dispone de servicio de lavandería. En caso excepcional si se tiene ropa delicada, podrá ser entregada a su familiar para su lavado (el Centro no se hace responsables de la pérdida o deterioro de la misma).
- Si está ingresado temporalmente en una de las zonas de observación se le facilitará la ropa específica de dicho servicio.

9.6 Objetos de valor y dinero

Dadas las características específicas de los pacientes que ingresan, el Centro no se responsabiliza de la pérdida de dinero u objetos de valor. Por ello, se recomienda que entregue los objetos de valor a la familia en el momento del ingreso.

En el caso de objetos de uso personal como gafas, audífonos, prótesis dentales, etc., se intentará custodiar de la manera más efectiva posible y con los medios disponibles a nuestro alcance con el fin de garantizar el uso correcto de los mismos por parte de los usuarios.

9.7 Traslado del paciente a otros centros

En caso de necesidad de traslado al Hospital de Referencia u otro Centro Hospitalario por necesidad de una asistencia especial (emergencia, consulta especialista, intervención quirúrgica...) la familia será informada con suficiente antelación para que pueda acompañar a su familiar si es posible, en caso contrario, será el Centro el que facilite los medios para su traslados asumiendo los costes que esto genere, la familia o el propio usuario.

9.8 Régimen de visitas, salidas, comunicación con el exterior

9.8.1 Visitas

- El paciente puede recibir visitas y tiene derecho a poder rehusarlas si así lo desea.
- El horario de visitas se establece:
 - Lunes a Viernes: 11:00 h. a 12:30 h y de 15:00h a 19:00h.
 - Sábados Domingos y Festivos: de 10:45h a 12:30h y de 15: 00h a 19:00h.
- Las visitas pueden ser restringidas en determinados momentos por prescripción facultativa y por motivos terapéuticos.
- Respeten el horario de visitas establecido. Consulte previamente con el personal de la unidad cualquier excepción de dicho horario.

9.8.2 Permisos terapéuticos

- Con el fin mejorar la asistencia y el control de los pacientes le rogamos comunique con varios días de antelación la decisión de llevarse a su familiar los fines de semana o periodos vacacionales.
- El personal le entregará la medicación y la documentación necesaria.
- Si necesita ropa u objetos personales de su familiar para llevárselo, comuníquelo para que el personal se lo prepare.
- No olvide comunicarle al personal cuándo recogerá a su familiar así como el tiempo estimado del periodo de permiso.

9.8.3 Correo y teléfono

- Durante su estancia podrá enviar y recibir su correspondencia habitual a diario a través del servicio de correos quedando garantizada su confidencialidad.
- Podrá recibir llamadas telefónicas a través de las extensiones que para su efecto hay en las unidades. También existen a su disposición teléfonos públicos situados en las dependencias comunes del Centro. Los horarios de llamadas al Centro están sujetos a las normas propias de cada unidad.
- Por razones terapéuticas, el equipo de la unidad podrá restringir temporalmente el uso de estos servicios.
- El uso de teléfono móvil, PC y cualquier otro sistema de comunicación con el exterior queda restringido, salvo excepciones valoradas por el equipo terapéutico.

9.9 Altas

9.9.1 Altas por Mejoría

El médico le informará con la suficiente antelación de su Alta Hospitalaria para que usted y sus familiares puedan hacer los preparativos necesarios.

El personal de enfermería preparará sus enseres y se los entregará antes de que abandone el Centro. Se le entregará un informe clínico de su proceso de enfermedad y del tratamiento a seguir además de un informe de enfermería con los cuidados específicos de su problema de salud y recomendaciones.

El personal de Admisión le entregará toda la documentación necesaria.

9.9.2 Altas por Defunción

En caso de fallecimiento en el Centro, el médico responsable o en su defecto, el médico de guardia, se ocupará de informar a los familiares y de cumplimentar el correspondiente certificado de defunción.

9.9.3 Altas Voluntarias

Ante la petición de Alta por un usuario, el médico comprobará su modalidad jurídica de ingreso, si dicha modalidad es de carácter voluntario y su situación clínica lo permite, el médico procederá al alta. En caso de no ser así, se valorará el cambio de modalidad jurídica a ingreso de carácter involuntario o se pondrá en conocimiento del juez.

9.9.4 Ausencias

En caso de ausencia injustificada del Centro, se comprobará la modalidad jurídica del ingreso, y si dicha modalidad es de carácter involuntario, el coordinador de la unidad o bien el de guardia procederán a realizar el parte de denuncia correspondiente.



10. Consentimiento informado

En el caso de que fuese necesario realizarle determinadas pruebas de diagnóstico o someterse a tratamientos concretos dentro del Centro, usted o bien su tutor deberá firmar el documento de Consentimiento Informado.

El facultativo correspondiente le proporcionará la información básica siguiente:

- La naturaleza del procedimiento médico que se está valorando.
- Los beneficios.

- Los riesgos relacionados con las circunstancias personales.
- Los riesgos probables en condiciones normales.
- Contraindicaciones.
- Tratamientos alternativos

Se facilitará por escrito en los siguientes casos:

- Procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores.
- Aplicación de procedimientos que suponen un riesgo o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del usuario.

11. Calidad y Medio Ambiente

11.1 Compromiso con la Calidad

El Centro San Juan de Dios, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden, obtuvo en diciembre de 2017 el certificado 400+ según el modelo Europeo de excelencia empresarial EFQM, ascendiendo de nivel respecto a años anteriores. El Centro tiene certificado su sistema de gestión según el modelo EFQM desde el año 2004, lo que ratifica ese compromiso con la excelencia en la gestión.



11.2 Compromiso con el Medioambiente

El Centro San Juan de Dios, en su compromiso con el medioambiente, obtuvo en junio de 2017 la renovación de los certificados según la norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS, con el número de certificado ES-MD-000089, siendo uno de los primeros centros sanitarios en obtener ambos certificados en el año 2005.



11.3 Otros premios y acreditaciones

El día 23 de octubre de 2015, la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, recibió el Premio Princesa de Asturias de la Concordia 2015.



Desde 2007, la Consejería de Sanidad y Consumo, acredita anualmente que el Centro San Juan de Dios pertenece a la Red de Hospitales sin Humo de la Comunidad de Madrid. Este año hemos renovado nuestro compromiso, impulsando y fomentando las acciones de prevención y control del tabaquismo y cumpliendo los requisitos que nos otorga la categoría de plata.



El día 6 de noviembre de 2017, el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, obtuvo la Acreditación QH (Quality Healthcare) que reconoce el trabajo de las entidades en la mejora continua de la calidad, promovido por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS)





12. Dónde encontrarnos

Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos

- > C/San Juan de Dios, 1. 28350 Ciempozuelos (Madrid)
- > **Tfno.:** 91 893 00 01
- > **Mail:** ciempozuelos.admision@sjd.es
- > **Web:** www.csjd.es

Guía del Usuario

Centro San Juan de Dios
de Ciempozuelos



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS
CIEMPOZUELOS