

# Guía del usuario



Hermanas  
Hospitalarias

CENTRO HOSPITALARIO PADRE MENNI

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN  
INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO PADRE MENNI**





# ÍNDICE

---

PRESENTACIÓN .....	4
QUIENES SOMOS .....	4
NUESTROS VALORES .....	5
DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO .....	6
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO .....	12
OTROS SERVICIOS .....	21
CAUCES DE PARTICIPACIÓN INTEGRADA EN EL CENTRO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS .....	22
DIRECCIÓN DEL CENTRO .....	23



## PRESENTACIÓN

---

¡Bienvenido al **Centro Hospitalario Padre Menni** de Santander!

Este documento ha sido preparado para que tengan un mayor y mejor conocimiento de nuestro Centro, su misión, valores, así como derechos y deberes que rigen el funcionamiento del mismo.

Queremos dar a cada paciente un trato individualizado, humano y profesional con el ánimo de conseguir su rápido restablecimiento o mejorar en lo posible su calidad de vida.

Esperamos que la información que recogemos en esta Guía le ayude a una relación más grata y satisfactoria con nosotros. Consideramos necesario por una parte, que nos conozca y sepa con qué recursos contamos y por otra, que sea Vd. mismo, quien con su colaboración y sugerencias nos ayude a prestar la atención de calidad a la que nos comprometemos.

Quedamos a su disposición para cualquier duda o aclaración que precise.

## QUIENES SOMOS

---

El Centro Hospitalario Padre Menni pertenece a la Congregación de Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús fundada en 1881 en Ciempozuelos (Madrid).

Este es un Centro privado, sin ánimo de lucro, de confesionalidad católica, con personalidad jurídica propia y que presta una asistencia de calidad, promoviendo la salud integral del paciente, conjugando los aspectos biológicos, psíquicos, sociales, espirituales y éticos de la persona.

Asiste a personas con enfermedad mental, problemas psicogerítricos, cuidados paliativos y al final de la vida, daño cerebral y/o discapacidad intelectual, humanizando su quehacer con unos servicios de calidad y eficiencia, con programas de rehabilitación personalizada. Esta actividad se realiza a través de unidades de hospitalización de corta, media y larga estancia, dispositivos de hospitalización parcial y servicios ambulatorios.



Esta oferta asistencial se dirige a las instituciones públicas y privadas de ámbito local, regional o nacional y a cualquier otra persona o institución que en régimen privado o de concierto puedan beneficiarse.

Como elemento fundamental para el desarrollo de la calidad, el Centro promueve la docencia y la investigación en los aspectos sanitarios y sociales que le son propios a través de acuerdos con diferentes entidades públicas y privadas.

El Centro considera que la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y la no discriminación por género, es un principio básico y transversal que está ligado a nuestros principios y modelo organizacional. En este contexto y en el marco laboral, en cumplimiento del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/ 2007 para la Igualdad efectiva entre hombres y mujeres, el Centro Hospitalario Padre Menni y sus Centros Periféricos han adoptado las medidas oportunas para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre sus trabajadores, eliminando la discriminación por razones de género.

En esta misma línea el centro ha incorporado en su modelo de gestión y organización los principios del Sistema de Gestión de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, estando certificados en la misma desde 2012.

## NUESTROS VALORES

---

El conjunto de valores de nuestro Centro se integra y encuentra su sentido en el valor de síntesis de la **Hospitalidad**, que se manifiesta por la centralidad del enfermo y el respeto y servicio a su persona. Entendemos la Hospitalidad como:

**-Acogida.** Estamos abiertos a todos los enfermos, especialmente a los más necesitados, con un cuidado basado en la comunicación, la empatía y el afecto.

**-Competencia profesional.** La base de nuestra labor es la cualificación, la responsabilidad y el trabajo en equipo de nuestros profesionales.

**-Actitud ética.** Nos exigimos que nuestras actuaciones se conformen a los principios éticos, aplicados a las realidades concretas mediante la necesaria deliberación.

**-Calidad humana.** Promovemos una atención enriquecida por la calidad humana de nuestros profesionales, a los que ofrecemos una posibilidad de crecimiento personal.



## **DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO**

---

### **1.DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE / USUARIO Y LAS FAMILIAS:**

#### **DERECHOS DE LOS PACIENTES/ USUARIOS:**

Los pacientes o usuarios tienen derecho a recibir una asistencia de calidad. Son derechos de los asistidos:

- 1- Ser respetados en su dignidad como personas.
- 2- No ser discriminado por su raza, edad, lengua, sexo, religión, ni otro motivo.
- 3- Tener un historial clínico en el que se incluya la información precisa sobre el proceso a que está siendo sometido, y que se abrirá en el momento del inicio de la relación asistencial.
- 4- Conocer al profesional responsable de su proceso asistencial y que le será asignado desde el inicio del mismo.
- 5- Exigir que se guarde secreto del contenido de su historial clínico o expediente personal y a que el acceso e intercambio de información clínica referida a su proceso asistencial se realice de acuerdo con la ley vigente.
- 6- Estar informados, él o sus representantes legales, en términos que puedan entender, del diagnóstico, pronóstico, tratamiento, alternativas y riesgos que se puedan derivar de los mismos. Igualmente en el caso de inclusión en estudio o investigación clínica, sabiendo que puede negarse a ello, sin que represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del Centro.
- 7- Participar en el Centro del modo que le sea posible, expresando sus ideas, sugerencias o reclamaciones.
- 8- Tener acceso a la asistencia religiosa de acuerdo con sus creencias (si así lo desea).
- 9- Conocer la normativa interna del Centro.
- 10- Mantener relación con sus familiares y amigos, siempre que esto no interfiera en su programa de asistencia, respetando las normas y el horario establecido por el Centro.



11- Recibir un informe de alta en el momento en el que cese la relación asistencial con el Centro.

12- Cualquier otro derecho establecido por disposición normativa de carácter sanitario, social o legal.

## **DERECHOS DE LOS FAMILIARES**

1- Los familiares más allegados tienen derecho a solicitar y recibir información del usuario, siempre y cuando sea autorizada por éste o su responsable legal. La información siempre estará adaptada al nivel de comprensión de la familia.

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

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

## **DEBERES DE LOS PACIENTES/ USUARIOS Y FAMILIARES:**

Los deberes de las familias así como de cualquier persona usuaria según el artículo 7 de la Ley de Cantabria 2/2007 de 27 de marzo, apartado 1.

**a)** Deber de facilitar con veracidad los datos personales, familiares y de la unidad de convivencia necesarios, y de presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que ya obren en poder de la Administración actuante.

**b)** Deber de destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.

**c)** Deber de reintegrar las prestaciones económicas recibidas indebidamente.

**d)** Deber de comparecer ante la Administración a requerimiento del órgano competente para tramitar o conceder una prestación, habiendo sido informado de la necesidad y motivos de la comparecencia, siempre que sea viable el desplazamiento y permitiendo el acceso de un acompañante.



- e)** Deber de comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar las prestaciones solicitadas o concedidas.
- f)** Deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la resolución de los problemas.
- g)** Deber de respetar la dignidad y los derechos civiles y laborales de quienes trabajen prestándoles servicios.
- h)** Deber de utilizar con responsabilidad y de cuidar las instalaciones del centro.
- i)** Deber de cumplir las normas y los procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones.
- j)** Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos cuando así lo establezca la normativa aplicable, conforme a los recursos económicos de la persona usuaria, salvo en los casos en que la situación económica exima de ello.
- k)** Cualesquiera otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

## **2. RÉGIMEN SANCIONADOR:**

---

Las transgresiones a las normas de convivencia, derechos y obligaciones serán consideradas faltas y, por tanto, susceptibles de ser sancionadas.

Se establece un régimen sancionador por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en este Reglamento en función de la graduación de faltas y sanciones recogidas en los siguientes apartados:

Las faltas cometidas por las personas beneficiarias del servicio y por las personas que ejercen su patria potestad o tutela, así como familiares y visitas podrán ser calificadas en leves, graves y muy graves, en atención a la importancia del perjuicio causado y la relevancia o trascendencia social de los hechos, grado de intencionalidad y, en su caso, reincidencia. Estas sanciones se adaptarán al nivel de competencia y al juicio de realidad del usuario.

### **A) SE CONSIDERARÁN FALTAS LEVES:**

1. No respetar la funcionalidad y horario establecido para el uso de los espacios del centro.



2. El deterioro causado intencionadamente en las dependencias, en el material y en los objetos y pertenencias de otros/as pacientes, visitas o profesionales.
3. La falta de puntualidad y/o asistencia a las actividades personalizadas programadas.
4. Promover o participar en discusiones en perjuicio de la convivencia así como intervenir en peleas o realizar agresiones físicas leves a otros/as pacientes, visitas o profesionales.
5. Agredir verbalmente, amenazar o coaccionar a cualquier persona que se encuentre en el centro.
6. Incumplir las normas, requisitos, procedimientos, y condiciones establecidas para las prestaciones y servicios.
7. Destinar las prestaciones que les hayan sido concedidas a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.
8. Cualquier otra infracción leve de las normas de convivencia o el cumplimiento deficiente de alguna de ellas.

## **B) SE CONSIDERARÁN FALTAS GRAVES:**

1. Utilizar indebida y descuidadamente los bienes, materiales y enseres del centro, de los profesionales o de otros usuarios. Se hará extensivo a aquellas instalaciones utilizadas fuera del propio centro, así como al servicio de transporte.
2. Causar por uso indebido y consciente, daños graves en locales, materiales u objetos del centro o del transporte, así como en las pertenencias de cualquier otro/a paciente, visitas o profesional.
3. Realizar hurtos de materiales, bienes y enseres del centro, de los profesionales o de otros usuarios.
4. Negarse a hacer, interrumpir o realizar incorrectamente de forma intencionada las actividades programadas.
5. Causar lesiones físicas a otras personas o incitar a terceros a realizarlas. Los actos de indisciplina, violencia, robo, abuso, injuria u ofensas contra cualquier otro/a paciente, visita o profesional.



6. Utilizar aparatos y herramientas no autorizados, que puedan suponer riesgo para la integridad física o la seguridad de las personas
7. Poner en peligro intencionadamente la propia seguridad o la de otras personas.
8. No comunicar la ausencia al centro cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cinco días.
9. La reiteración de tres faltas leves.
10. Consumir bebidas alcohólicas dentro del Centro o en las actividades externas promovidas por el mismo.
11. Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar y perjuicio en el centro.
12. El incumplimiento de las sanciones impuestas.
13. Cualquier otra infracción grave de las normas de convivencia o el cumplimiento deficiente de alguna de ellas.

### **C) SE CONSIDERARÁN FALTAS MUY GRAVES:**

1. Los abusos de poder así como los abusos de naturaleza sexual y/o la inducción a los mismos.
2. La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios o usuarias, al personal del centro o a cualquier persona que se encuentre en sus dependencias.
3. La reiterada realización de 3 faltas graves en un año o tres faltas leves en un trimestre.
4. Abandonar el centro sin previa autorización de la Dirección.
5. Las amenazas, agresiones verbales o físicas a las personas que ejerzan su labor profesional en el centro y el resto de personas beneficiarias del mismo.
6. Cualquier acción de la persona beneficiaria que cause graves perjuicios a las personas o las instalaciones del centro.



7. La ocultación o el falseamiento de datos o informes relativos a la persona beneficiaria o a su entorno.
8. El impago del precio público por prestación del servicio.
9. La demora injustificada de tres meses en el pago de las estancias.
10. No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración igual o superior a cinco días.
11. La venta, consumo o transmisión de sustancias tóxicas.
12. La interferencia en el proceso terapéutico de cualquier paciente.

### 3. SANCIONES:

1. Las **faltas leves** se sancionarán con amonestación verbal o por escrito.
2. Las **faltas graves** se sancionarán con:
  - Suspensión de la asistencia
  - Limitación del tiempo de estancia/visita
  - Restricción de accesos a determinadas zonas del centro durante un periodo máximo de treinta días
  - Reparación del daño causado
3. Las **faltas muy graves** se sancionarán con:
  - Suspensión de la asistencia
  - Limitación del tiempo de estancia/visita
  - Restricción de accesos a determinadas zonas del centro durante un periodo máximo de sesenta días
  - Expulsión del centro
  - Reparación del daño causado

### 4. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO:

1. En ningún caso se podrá imponer una sanción sin el previo trámite de audiencia.



## 2. La imposición de las sanciones corresponde:

- Las sanciones por faltas leves serán impuestas inmediatamente por el profesional que detecte la conducta transgresora, mediante apercibimiento verbal, dando cuenta a la Dirección del centro.
- Las sanciones por faltas graves y muy graves se impondrán por la Dirección del Centro y/o Organismos competentes.
- La Dirección del Centro informará, en su caso, a los representantes legales de los pacientes que cometan alguna falta y, en caso de que ésta sea grave/muy grave, informará también a la correspondiente sección de Sanidad o Servicios Sociales. En este último caso, si el equipo técnico lo considera oportuno, se realizará un informe detallando los hechos acaecidos.
- Las infracciones muy graves tipificadas en esta Ley prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves al año.
- El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación. Excepción hecha de este supuesto, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción a los efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.
- Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

## **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

---

### **SISTEMA DE ADMISIÓN**

#### **NORMAS PARA EL INGRESO**

- El ingreso preferentemente será programado. Así mismo el centro cuenta con un servicio de urgencias en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año.



- Es aconsejable que el usuario venga acompañado con el objetivo de favorecer la acogida y colaborar en el proceso.
- En ejercicio de la libertad individual, la persona usuaria, o en su caso la persona que ejerza su tutela o representación legal, presta por escrito, su consentimiento para el ingreso en el Centro.
- Es necesario firmar una solicitud de ingreso voluntario para poder ser atendido en el hospital.  
En determinadas circunstancias, avalado por nuestra legislación, el ingreso debe realizarse siempre con autorización judicial: ingresos de menores, pacientes incapacitados legalmente y pacientes que no están en condiciones de prestar consentimiento para su hospitalización de forma secundaria a patología neuropsiquiátrica.
- Al ingreso, deberá traer el D.N.I., datos de domiciliación bancaria, tarjeta sanitaria e informes previos.
- En el momento del ingreso, se establece por escrito un contrato donde quedan plasmados la identificación y domicilio del usuario y el Centro; el precio correspondiente a la estancia de la plaza ocupada y reserva de plaza; la forma y plazos del abono; los servicios incluidos en el precio, así como las causas de extinción del contrato.

## **NORMAS DE CONVIVENCIA**

### **DURANTE SU ESTANCIA**

A fin de conseguir un ambiente acogedor en el Hospital que facilite al mismo tiempo la actuación de los profesionales que trabajan en el mismo, es importante que se respeten una serie de normas, para lo que contamos con su colaboración y la de sus familiares:

- 1- Recuerde hablar en voz baja en todo el recinto hospitalario.
- 2- Respetar siempre las sugerencias del personal del Centro.
- 3- No fumar (los usuarios podrán hacerlo en zonas habilitadas) ni consumir bebidas alcohólicas.
- 4- Cuidar las instalaciones y el mobiliario.



El Centro Hospitalario Padre Menni es un Centro de puertas abiertas por lo que los pacientes/usuarios ingresados, y previo permiso facultativo, pueden salir del recinto hospitalario.

## **INFORMACIÓN ASISTENCIAL**

- Su médico responsable es quién le informará, lo mismo que a sus familiares cuando Vd. así lo desee o en el supuesto de incapacidad legal, de todo lo concerniente a su enfermedad.
- Es aconsejable que se designe un familiar como interlocutor con el equipo asistencial para que, junto a Vd. sea siempre la misma persona quien reciba la información de su proceso asistencial.
- 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 del curso asistencial, el interesado deberá ponerse en contacto con el profesional requerido.

## **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. Tanto los sistemas informáticos, como los ficheros de datos cumplen con todas las normas de la legislación vigente.
- En el momento del ingreso, Vd. o su representante legal deberán firmar un documento de consentimiento al respecto en el que también se les informa de que sus datos clínicos pueden ser cedidos únicamente a la entidad que financia su estancia y a otros profesionales para asegurar la continuidad en sus cuidados de salud.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

- En el caso de que fuese necesario realizarle determinadas pruebas de diagnóstico o someterse a tratamientos concretos dentro del Centro, Vd, o su tutor, deberán firmar un documento de Consentimiento Informado. El médico debe previamente explicarle de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención puede entrañar para su salud.
- Se entregará una hoja informativa que Vd. o su tutor, deberán leer con atención y firmar posteriormente. Si al leerla existiera alguna duda deberá ponerse nuevamente en contacto con el médico responsable para cualquier aclaración.

## ALIMENTACIÓN

- La alimentación que se ofrece en el Centro es una parte importante del tratamiento.
- Está prohibido entregar alimentos del exterior a los pacientes/ usuarios salvo previo consentimiento de los responsables asistenciales de la unidad.
- Por su higiene y por seguridad alimentaria, está prohibido almacenar alimentos en las habitaciones.

## MEDICACIÓN

- No se puede hacer uso de medicación no prescrita por los especialistas del Centro sin el permiso expreso de los mismos.
- Por razones de seguridad, tan solo se administrará la medicación suministrada por la farmacia del Centro. En algunos casos, si podrán ser recepcionadas las recetas.

## VESTIMENTA Y ASEO

Vd. tiene derecho a usar la ropa y vestimenta que desee siempre que respete las siguientes pautas:

- La ropa que se utilice deberá ser apropiada y respetuosa para con los demás.



- Al igual que el resto de los pacientes, Vd. deberá guardar las normas de cuidado e higiene personal que el Centro establece.
- El personal asistencial, supervisará y exigirá que todos los pacientes autónomos se bañen o duchen diariamente y se cambien de ropa con asiduidad, ayudando a aquéllos que no pudieran hacerlo por sí mismos.
- Queda prohibido el intercambio de ropa entre pacientes.
- Deberá disponer, como mínimo de las siguientes prendas:
  - Ropa de vestir habitual
  - Calzado de diario
  - Bata
  - Pijama
  - Zapatillas
  - Ropa interior
- En el ingreso le informarán del stock máximo de prendas del que puede disponer en la unidad.
- El Centro dispone de Servicio de Lavandería. En el caso de las prendas delicadas, es recomendable sean entregadas a su familiar para su limpieza.
- La ropa deberá estar identificada correctamente. En el momento del ingreso, se le informará de dónde y cómo proceder a hacerlo en el exterior. Así mismo, este servicio puede ser proporcionado por el propio centro. El centro no se responsabiliza de realizar arreglos de prendas.

## **DINERO Y OBJETOS DE VALOR**

- El Centro no se responsabiliza de la pérdida de dinero u objetos de valor. Por este motivo, se recomienda que entregue los objetos de valor a su familia / acompañantes en el momento del ingreso.
- Durante su hospitalización, siempre que el equipo médico lo estime necesario y de acuerdo con la legislación vigente, se le podrá restringir el uso de cheques, libretas de ahorro, tarjetas de crédito, etc. debido a su situación clínica.
- El personal del Centro Hospitalario Padre Menni, tiene terminantemente prohibido dar o recoger dinero, así como cualquier objeto de valor.



Cualquier depósito debe ser realizado en la Fundación M<sup>a</sup> Josefa Recio con un coste asociado por dicha gestión del que le pueden informar en dicha Fundación.

## **PRÓTESIS**

- El personal auxiliar del Centro facilitará la colocación de elementos tales como audífonos, lentes graduadas, dentaduras y demás prótesis que el paciente ingresado necesite para el normal desarrollo de su actividad diaria, declinando cualquier responsabilidad en el mantenimiento y posibles desperfectos que como consecuencia del uso se pudieran ocasionar.
- La compra de las prótesis son a cargo del usuario o persona responsable del mismo.

## **DROGAS**

- Dentro del recinto hospitalario está prohibido el consumo, venta y tenencia de cualquier tipo de sustancias tóxicas (incluidos alcohol y sustancias no permitidas).
- El personal asistencial podrá efectuar los controles que estime pertinentes para prevenir el uso o consumo de sustancias tóxicas a los pacientes contemplados por Ley.
- El cumplimiento de la legislación vigente (Ley de Cantabria 5/1997 de 6 de octubre y R.D. 192/1988 de 4 de marzo), no permite igualmente el consumo de tabaco a las visitas.

## **TRASLADO DEL PACIENTE A OTROS CENTROS**

En el caso de necesidad de traslado al Hospital General u otro Centro por precisar el paciente una asistencia especial (situación de urgencia, intervención quirúrgica ...), la familia será informada con antelación suficiente (si es posible) y será ella (cuando la urgencia del caso lo permita), quien se encargue del traslado, cuidados necesarios y reingreso del paciente al Centro.



El servicio de acompañamiento está gestionado con una empresa externa que el Centro pone a su disposición si fuese preciso. Las tarifas están disponibles en la oficina de la Fundación M<sup>a</sup> Josefa Recio.

## **FALLECIMIENTO**

En caso de fallecimiento en el Hospital, el médico se ocupará de informar a los familiares acerca de las circunstancias del mismo.  
Será responsabilidad de los familiares o los tutores la tramitación de los servicios funerarios.

## **ATENCIÓN RELIGIOSA**

Con el debido respeto a la libertad de conciencia, nuestro Centro ofrece asistencia religiosa a los pacientes.  
El Servicio de Pastoral podrá informarle de todas sus actividades.

## **VOLUNTARIADO**

El Centro promueve el voluntariado entre las personas dispuestas a ello, teniendo como fin el acompañamiento a los pacientes. El equipo asistencial valorará la idoneidad o necesidad del mismo en cada caso concreto.

## **HORARIOS DEL CENTRO**

El horario de atención se extiende las 24 horas del día los 365 días del año.



## RÉGIMEN DE VISITAS, SALIDAS Y COMUNICACIONES CON EL EXTERIOR

### VISITAS

- El paciente/usuario durante su estancia podrá recibir visitas y tiene, asimismo derecho a poder rehusarlas.
- El horario de visitas a diario es de 11:00 a 13:00 h y de 15:30 a 19:00 h.
- Las visitas pueden ser, en determinados momentos, y por motivos terapéuticos, restringidas o ampliadas por prescripción facultativa.
- Las salidas fuera del Centro deberán ser supervisadas por el equipo asistencial y con horario máximo hasta las 21:00 h, (salvo excepciones consensuadas por el equipo terapéutico) declinando el Centro toda responsabilidad acerca de incidentes que puedan sucederle fuera del ámbito hospitalario mientras Vd. se encuentre con sus familiares.

### 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 dinero para gastos personales a través de giros postales que serán recibidos en la oficina de la Fundación M<sup>ª</sup> Josefa Recio.
- Podrá realizar llamadas telefónicas a través del teléfono público situado en las dependencias del Centro, y recibir llamadas dentro de horario habitual de visitas; Mañanas: 11:00 a 13:00 h y Tardes: 15:30 a 19:00 h.
- Por razones terapéuticas, el equipo médico podrá restringir temporalmente el uso de estos servicios.
- El uso del teléfono móvil, PC y cualquier otro sistema de comunicación con el exterior esta autorizado, salvo prescripción facultativa.
- Existen varias zonas habilitadas con acceso libre a WIFI.



## **SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Con el fin de evaluar la calidad asistencial y grado de satisfacción con el servicio, se han implementado cuestionarios específicos de valoración del grado de satisfacción del usuario y la familia. Dichos cuestionarios valoran tanto aspectos relacionados con la rehabilitación, como la competencia y trato recibido por parte de los profesionales, la opinión sobre las instalaciones del Centro, grado de satisfacción general, mejoras obtenidas y sugerencias de mejora.

### **PRECIOS**

El precio mensual de las tarifas correspondientes al año en curso para plazas concertadas y privadas están expuestas en la oficina de administración.

En el caso de plazas concertadas con el Instituto Cántabro de Servicios Sociales, se entenderá que la reserva de plaza se produce únicamente por ausencia temporal del usuario motivada por hospitalización o vacaciones, debiendo computarse desde el primer día en que se produzca. Durante el periodo de vacaciones, la reserva de plaza tendrá una duración máxima de 45 días por año natural. Si se superase este periodo, el usuario abonará el precio de la plaza en su totalidad.

En este contexto se aplicará la reserva de plaza que corresponde al 50% de la tarificación establecida.

En el momento del ingreso se solicitará a la familia un número de cuenta donde se domiciliará el pago que se realiza a mes vencido.

### **EN EL MOMENTO DEL ALTA**

El médico le comunicará el Alta Hospitalaria con antelación suficiente para que Vd. y sus familiares puedan hacer los preparativos necesarios.

El personal de enfermería preparará sus enseres y se los entregará antes de que Vd. abandone el Centro. Al alta, se le entregará un informe clínico detallado de su enfermedad, el tratamiento que precise seguir en su domicilio y un informe de recomendaciones de enfermería. Una copia de los mismos deberá entregarla a su médico de familia o especialista y enfermera para que siga Vd. recibiendo la atención necesaria cuando ya no esté en el Hospital.



Si durante su estancia Vd. decide irse del Hospital, encontrándose capacitado para ello y en contra de la opinión del médico que le atiende, deberá firmar el documento de Alta Voluntaria. En este caso el Hospital declinará cualquier responsabilidad de lo que pudiera sucederle a partir de ese momento.

## REVISIÓN PERIÓDICA, SEGUIMIENTO

Cuando salga de alta y desee continuar sus revisiones en este Centro, deberá comunicarlo a su médico o enfermera responsable quien le indicará la forma de solicitar la cita para la consulta.

## PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE USUARIO

En el caso de plazas concertadas, la pérdida de condición de usuario se producirá por sanción administrativa según la normativa vigente (Ley de Cantabria 2/ 2007 de Derechos y Servicios Sociales).

## OTROS SERVICIOS

---

El Centro pone a disposición de los pacientes ingresados en el mismo, otros servicios que no se incluyen en las tarifas ordinarias

BIBLIOTECA | Préstamo de libros a pacientes.

PODOLOGÍA | La gestión se lleva a cabo a través de la enfermera de la unidad.

PELUQUERÍA | La gestión se lleva a cabo a través de la encargada de la unidad.

CAFETERÍA | Abierta durante la mañana y la tarde los siete días de la semana.

ACOMPAÑAMIENTOS | La gestión se lleva a cabo a través de la Fundación M<sup>a</sup> Josefa Recio.

COMPRAS POR REPOSICIÓN DE PRENDAS U OTROS ARTÍCULOS PERSONALES. | La gestión se lleva a cabo a través de la Fundación M<sup>a</sup> Josefa Recio.



## SERVICIOS DE TRANSPORTE Y APARCAMIENTO

- En la puerta principal del Centro, Avda. de Cantabria 52, se encuentra la parada de autobús que le dejará en el Centro de la ciudad.
- Si lo desea puede solicitar un taxi a través de la recepción del Centro.
- El Centro dispone de aparcamiento para vehículos privados a disposición de las visitas. Le rogamos, en cualquier caso, que respeten las señalizaciones existentes.

## CAUCES DE PARTICIPACIÓN INTEGRADA EN EL CENTRO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

---

El Centro Hospitalario Padre Menni con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente y de su familia dispone de las siguientes vías de comunicación:

- Entrevistas con los pacientes y sus representantes destinadas a canalizar la información necesaria para conocer sus necesidades, problemas, expectativas, etc, a fin de mejorar el servicio prestado.
- Realización periódica de encuestas de opinión donde se recojan aspectos relacionados con la calidad de los servicios técnicos, el trato personal, la información, la comodidad del entorno físico..., buscando formas de solución a los problemas.

En aras de facilitar el cumplimiento de estos derechos y deberes del usuario, el Centro Hospitalario Padre Menni se compromete a explicar y dar a conocer el Reglamento de Régimen Interior del mismo . A este respecto, se dispone de un "Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones" y de un "Libro de Reclamaciones" con el fin de garantizar el adecuado registro y gestión de las mismas.



Hermanas  
Hospitalarias

CENTRO HOSPITALARIO PADRE MENNI

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL  
CENTRO HOSPITALARIO PADRE MENNI  
GUÍA DEL USUARIO

## DIRECCIÓN DEL CENTRO

Centro Hospitalario Padre Menni  
Avenida de Cantabria, número 52  
39012 Santander (Cantabria)

Tlf. 942 39 00 60 | Fax. 942 39 12 66

E-mail: [hospital@mennisant.com](mailto:hospital@mennisant.com)  
[www.centropadremenni.org](http://www.centropadremenni.org)

Síguenos en:





Avda. Cantabria, 52. 39012. SANTANDER  
Telf.: 942 390 060. Fax: 942 391 266  
[www.centropadremenni.org](http://www.centropadremenni.org)