



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

CARTA DE SERVICIOS

ESTRUCTURA AUTORIZADA y ACREDITADA ante la REGIÓN LATIO

DCA U00457 de 11/11/2019



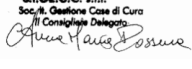
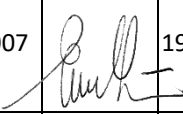
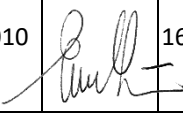
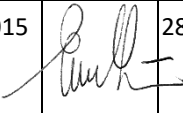
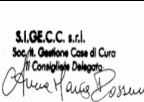
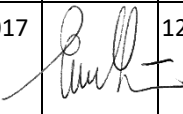
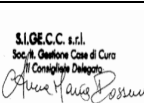
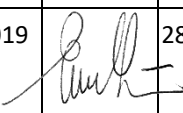
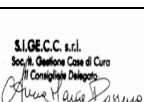
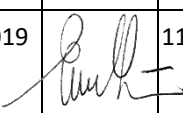
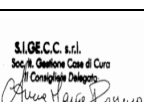
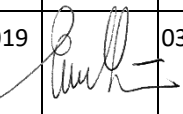
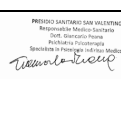
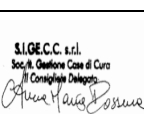
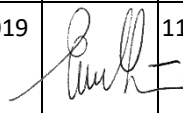
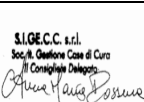
ÍNDICE

I - CAPÍTULO PRIMERO.....	5
1. PRÓLOGO: LA CARTA DE SERVICIOS	5
2. PRESENTACIÓN DEL SRP SAN VALENTINO	6
3. LOGÍSTICA	9
4. Póngase en contacto con	10
5. MISIÓN.....	10
6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE RIGEN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO RESIDENCIAL PSIQUIÁTRICO SAN VALENTINO	11
7. NORMAS, COMPROMISOS Y PROGRAMAS DE CALIDAD	12
II - CAPÍTULO SEGUNDO	15
1. Objetivos y servicios ofrecidos	15
2. SERVICIOS OFRECIDOS.....	15
3. opiniones de los familiares/cuidadores.....	20
4. Permisos de salida	21
III - CAPÍTULO TERCERO	21
DERECHOS DEL PACIENTE	21
DEBERES DEL PACIENTE	23
CÓMO ACCEDER A LAS INSTALACIONES	25
información para pacientes hospitalizados	28
COMPROBACIONES.....	31
RESPECTO DE LA INTIMIDAD.....	32
ENTORNO DE TRABAJO	32



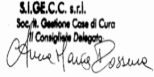
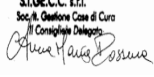
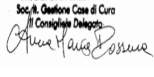
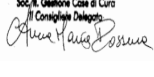
Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

REVISIONES

Ediz.	Número de copia		Preparado por		Verificado por		Aprobado por	
1	Comprobado	Sin control	RGQ 		RMS PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica 		DESDE S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata 	
Rev.	Descripción		Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma
0	Primer borrador		19-03-2007		19-03-2007	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	19-03-2007	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
1	Redefinición de la estructura con arreglo al DCA n°U0101 de 09-12-2010		16-12-2010		16-12-2010	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	16-12-2010	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
2	Novedades para el personal		28-10-2015		28-10-2015	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	28-10-2015	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
3	Actualización de la Carta de Servicios-Autorización de 5 camas (régimen de hospitalización privada)		12-01-2017		12-01-2017	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	12-01-2017	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
4	Actualización de la Carta de Servicios		28-01-2019		28-01-2019	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	28-01-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
5	El electroencefalograma autorizado deja de estar acreditado		11-06-2019		11-06-2019	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	11-06-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
6	Confirmación de la acreditación DCA U00364 de 03-09-2019		03-09-2019		03-09-2019	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	03-09-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
7	Autorización clínica Psiquiatría DCA U00457 de 11-11-2019		11-11-2019		11-11-2019	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	11-11-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata
8	Actualización de la Carta rating de legalidad		15-04-2021		15-04-2021	 PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsable Médico-Sanitario Dott. Giancarlo Perna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infantile Medica	15-04-2021	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Qualifica Case di Cura II Consiglieria Delegata



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

Rev.	Descrizione	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma
9	Actualización de la Carta Servicios	08-06-2022		08-06-2022		08-06-2022	
10	Actualización de la Carta Gestión de riesgos sanitarios	10-03-2023		10-03-2023		10-03-2023	
11	Actualización de la Carta Area mèdica	06-05-2024		06-05-2024		06-05-2024	
12	Actualización Nuevos laboratorios de rehabilitación	10-04-2025		10-04-2025		12-04-2025	
Copia entregada a Mr:						Date:	



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

I - CAPÍTULO PRIMERO

1. PRÓLOGO: LA CARTA DE SERVICIOS

Decreto del Primer Ministro de 19 de mayo de 1995 y Decreto Legislativo nº 502 de 30 de diciembre de 1992

Carta de Servicios de Salud Pública

"La Carta de Servicios tiene por objeto esencial proteger los derechos de los usuarios: no se trata de una protección en el sentido de un mero reconocimiento formal de garantías a los ciudadanos, sino de darles un poder directo de control sobre la calidad de los servicios prestados.

En particular, el proveedor:

adopta normas de cantidad y calidad de servicio que garantiza que se cumplen: este es el principio básico de la "Carta de Servicios";

da a conocer las normas adoptadas e informa al público, verifica el cumplimiento de las normas y el grado de satisfacción de los usuarios;

garantiza el cumplimiento de la norma adoptada, asegurando al ciudadano la protección específica que representan las formas de reembolso en los casos en que pueda demostrarse que el servicio prestado es inferior en calidad y puntualidad a la norma publicada".

"La Carta de Servicios asigna, por tanto, un papel importante tanto a los proveedores de servicios como a los ciudadanos a la hora de orientar las actividades de los servicios públicos hacia su "misión": prestar un servicio de buena calidad a los ciudadanos-usuarios".

Además, el artículo 14 del Decreto Legislativo nº 502 de 30 de diciembre de 1992:

prevé la definición de un sistema nacional de indicadores para medir la calidad, determinar los procedimientos de control del rendimiento de los servicios y establecer acciones para su mejora;

impone a las empresas la obligación de establecer un sistema eficaz de información sobre los servicios prestados, las tarifas y las modalidades de acceso;

afirma el derecho a reclamar contra actos o conductas que denieguen o limiten la accesibilidad de los servicios sanitarios y establece los procedimientos para presentar una reclamación;

compromete a las agencias sanitarias a detectar y analizar los signos de ineficacia e identifica a las personas responsables de tomar las medidas necesarias para eliminar las ineficiencias;

garantiza la consulta de los ciudadanos y sus organizaciones de derechos sobre la organización de los servicios y el control de calidad;



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

2. PRESENTACIÓN DEL SRP SAN VALENTINO

La Residencia Psiquiátrica San Valentino, situada en Roma, Via della Cappelletta della Giustiniana 119, se inauguró en 1971 como residencia neuropsiquiátrica por iniciativa del Prof. Sebastiano Fiume, eminente clínico de la escuela romana de psiquiatría.

Dirigido desde hace años por el Prof. Sebastiano Fiume, el Centro se ha distinguido siempre en el diagnóstico y tratamiento de trastornos psiquiátricos, en particular: psicosis esquizofrénicas y delirantes agudas y crónicas, psicosis afectivas maníaco-depresivas en las diversas presentaciones bipolares y unipolares, depresión reactiva, alcoholismo y cuadros psicopatológicos relacionados con el alcohol.

De acuerdo con una visión de la enfermedad mental basada tanto en la psiquiatría clínica clásica como en el paradigma biopsicosocial, el diagnóstico y el tratamiento hacen uso de herramientas y técnicas biológicas, psicológicas y sociales.

Junto a la psicofarmacología, desempeñan un papel importante la psicoterapia individual y de grupo, las técnicas expresivas y rehabilitadoras, el análisis del contexto familiar y la intervención social en colaboración con los dispositivos e instituciones sociosanitarias implicadas en la gestión del tratamiento.

Otras terapias se desarrollan en consonancia con el Plan Terapéutico Individual elaborado por el CSM e incluido en el Plan Terapéutico Personalizado de Rehabilitación elaborado por los médicos del centro, todo ello respetando la libre autodeterminación del paciente, previo consentimiento informado del interesado e información adecuada a los familiares, de acuerdo con las directrices internacionales.

Un programa específico dividido en diferentes fases (médica, psicológica, de rehabilitación) está destinado a los estados de dependencia del alcohol.

Todos los pacientes son evaluados e incluidos en actividades específicas de rehabilitación y socialización.

SRP San Valentín es un centro asistencial que en base al DCA U00318 de 05 de julio de 2013 y DCA 00467 de 11/11/2019, está acreditado para el tratamiento terapéutico rehabilitador voluntario y la



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

reinserción social de pacientes adultos, que en presencia de aspectos discapacitantes, no pueden ser tratados en su domicilio.

"San Valentín" es una instalación acreditada y consta de:

- Departamento STPIT (Centro Territorial de Tratamiento Psiquiátrico Intensivo) para 30 camas
- DEPARTAMENTO SRSRH24 (Centro residencial de atención socio-rehabilitadora de alta intensidad), para 18 camas

Según DCA U00006 de 12 de enero de 2017, también está autorizada en la práctica privada para:

- DEPARTAMENTO SRSRH24 para 5 camas

El centro también cuenta con autorización privada para las siguientes clínicas ambulatorias especializadas:

- Neurología: la instalación cuenta con un laboratorio de Neurofisiopatología con equipamiento adecuado para exploraciones electroencefalográficas rutinarias, con S.L.I. y con posibilidad de realizar EEG en sueño con poligrafía (autorizado, NO Acreditado, en régimen privado a partir del 10/06/2019)
- Psiquiatría: la instalación, según DCA 000457 de 11/11/2019, está autorizada para operar una clínica de psiquiatría ambulatoria. La instalación cuenta con un consultorio donde es posible realizar exámenes, consultas y tratamiento de trastornos psiquiátricos como:
 - Depresión
 - Trastorno bipolar
 - Psicosis
 - Trastornos obsesivos
 - Trastornos emocionales comunes (por ejemplo, ansiedad)
 - Trastornos de la personalidad
 - Trastornos relacionados con el alcohol

El tratamiento se basa en un enfoque integrado que combina la intervención psicofarmacológica y psicoterapéutica.



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

Los pacientes son atendidos por operadores experimentados de distintas profesiones, tal y como estipula la Región del Lacio:

- a) Psiquiatra jefe
- b) Psiquiatras y neurólogos
- c) Psicólogos
- d) Enfermeros profesionales
- e) Terapeutas de rehabilitación psiquiátrica
- f) Trabajadores sociales
- g) OSS

Todo el personal recibe formación y actualización constantes mediante reuniones de formación dentro y fuera del centro residencial psiquiátrico; el personal médico y los operadores participan en reuniones periódicas de supervisión y coordinación.

El Médico Jefe es el Dr. Giancarlo Peana.

El Centro de Salud Valentine tiene cuatro plantas sobre rasante y una planta de servicios.

Plan de servicios	Despacho del Director Médico, consultas médicas, laboratorio de neurofisiopatología, recepción médica, capilla, recepción administrativa, administración, sala de reuniones, depósito farmacéutico, cocina, lavandería, sala de planchado, salas técnicas, servicios mortuorios y de duelo y rampa de acceso a las salas técnicas.
Primer piso	Aparcamiento, rampa de acceso sin barreras, centralita con sala de espera, sala de refrescos con salón contiguo, veranda, amplio jardín.
Primera y segunda planta	STPIT: habitaciones para pacientes ingresados, todas con baño, TV, teléfono y minibar, y habitaciones individuales con cama de acompañante.
	STPIT: habitaciones para pacientes ingresados, todas ellas con cuarto de baño; TV, teléfono y minibar (excepto las de tres camas) y habitaciones individuales con cama de acompañante.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

Tercer piso	SRSR H24: Habitaciones para pacientes ingresados, todas con baño, y habitación individual con cama de acompañante.
Cuarto piso	Amplia sala común gratuita para actividades terapéuticas y de rehabilitación, con TV y proyector

La Residencia Psiquiátrica está rodeada por un gran jardín con bancos y una pista de bolos y tenis de mesa.

Las habitaciones son cómodas y luminosas, todas con vistas al gran jardín interior de la clínica, y están equipadas con sistemas de aire acondicionado.

3. LOGÍSTICA

La Residencia Psiquiátrica San Valentino está situada en la zona norte de Roma, en Via Cappelletta della Giustiniana 119 (en Via Cassia) y forma parte del XV Ayuntamiento.

Se encuentra cerca de la salida -Cassia- del GRA y es fácilmente accesible por:

- FM3 Roma Ostiense - Cesano - Viterbo - Parada La Giustiniana
- Líneas ATAC 907, 223, 201

El número de teléfono de la centralita es 0630310821 (4 líneas r.a.).

El número de fax es 0630311500



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

PÓNGASE EN CONTACTO CON

Para ponerse en contacto con la Residencia Psiquiátrica Valentine por correo electrónico, las direcciones son las siguientes:

para información general:	info@srpsanvalentino.it
para información sanitaria (tipo de pacientes ingresados, tipo de tratamiento, etc.):	direzionesanitaria@srpsanvalentino.it
para información administrativa (tipo de habitaciones, tarifas hospitalarias, etc.):	amministrazione@srpsanvalentino.it

Las preguntas formuladas se responderán en las próximas 72 horas.

4. MISIÓN

Siguiendo la estela del fundador, el Prof. Sebastiano Fiume, se renueva el compromiso de todos los componentes humanos y profesionales de la Residencia Psiquiátrica San Valentino para trabajar por

Cuidar de la persona enferma, respetando plenamente su dignidad, sus necesidades, su sufrimiento y su esperanza.

Proporcionar servicios y prestaciones excelentes en términos de eficacia, adecuación, equidad, seguridad, puntualidad, eficiencia y accesibilidad.

Promover y garantizar la transparencia del comportamiento profesional, compartiendo objetivos generales y específicos con el fin de mejorar continuamente la organización sanitaria.

Estimular el aprendizaje y la formación **continuos** de conocimientos profesionales, científicos y técnicos.

Garantizar una amplia difusión de la información, el conocimiento de los objetivos estratégicos y operativos, los logros y las experiencias.

Fomentar la colaboración y la implicación, el trabajo en equipo, la responsabilidad compartida.

Reconocer y valorar el compromiso de todos los agentes.

La Residencia Psiquiátrica San Valentín lleva a cabo su intervención sanitaria con un respeto continuo por **la centralidad del paciente psiquiátrico**. Para ello, ha definido herramientas de **evaluación de los estándares de calidad** de su actuación con el fin de valorar su eficacia con respecto a los objetivos preestablecidos.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

El objetivo principal es medir continuamente los pasos dados en la dirección de la **mejora continua de su acción sanitaria y social**. Desde 2016, la instalación ha alcanzado una puntuación de ** en la evaluación de la **calificación de legalidad** y, por tanto, está incluida en la lista correspondiente de empresas certificadas. Desde **2020**, la puntuación ha aumentado a : " ****".

El **sistema de gestión de la calidad** está certificado conforme a la **norma UNI EN ISO 9001:2015**.

Además, en cumplimiento de la normativa vigente, la Residencia San Valentino ha adoptado el Modelo de Organización y Gestión 231 (Decreto Legislativo 231, de 8 de junio de 2001) y su **Código Ético**.

5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE RIGEN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO RESIDENCIAL PSIQUIÁTRICO SAN VALENTINO

Igualdad

Los servicios y prestaciones de la Residencia Psiquiátrica se prestan según las mismas reglas para todos, sin distinción de sexo, raza, lengua, clase, religión y opiniones políticas.

Imparcialidad

El personal de la Residencia Psiquiátrica San Valentín, en el desempeño de sus actividades, vela por la adopción de un comportamiento objetivo, justo e imparcial con todos los usuarios.

Continuidad

La asistencia a nuestros usuarios se presta de forma continua e ininterrumpida, en el marco de los procedimientos operativos definidos por la normativa nacional y regional, así como complementados por el reglamento interno del Mecanismo.

Participación

Se puede pedir a los familiares de los pacientes que participen en la terapia de rehabilitación durante la hospitalización.

Eficiencia y eficacia

El Centro Psiquiátrico Residencial San Valentino se esfuerza constantemente para que los servicios prestados respondan a criterios de eficiencia y eficacia; para ello, se presta una atención continua a la calidad de los servicios, que se verifica constantemente con las herramientas organizativas con las que está dotado el Centro Psiquiátrico Residencial, herramientas cuya eficacia es constantemente controlada y verificada por sus responsables.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

6. NORMAS, COMPROMISOS Y PROGRAMAS DE CALIDAD

A continuación se presentan los estándares de calidad adoptados por el Centro Psiquiátrico Residencial San Valentino sobre la base de las indicaciones específicas que se encuentran en el Decreto del Primer Ministro del 19 de mayo de 1995 "esquema general de referencia de la Carta de los Servicios Sanitarios Públicos", el Decreto Ministerial del 15.10.1996 relativo a los indicadores de calidad en virtud del art. 14 del Decreto Legislativo 502/92, las referencias regionales, las características específicas del centro y la experiencia de los operadores que lo atienden.

Las siguientes tablas muestran los distintos factores de calidad y los respectivos estándares adoptados por el Centro Psiquiátrico Residencial San Valentino en los tres aspectos más significativos de la calidad del centro.

➤ CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

FACTORES DE CALIDAD	NORMAS DE CALIDAD
<i>ESPACIOS VERDES (JARDINES) A DISPOSICIÓN DE LOS PACIENTES</i>	10 m2 por paciente
<i>CONFORT EN LAS HABITACIONES</i>	• 7 m2 por paciente en habitación con 2 camas más aseo • aire acondicionado • cajón blindado personal
Higiene en la limpieza del paciente	Uso de material desechable, dispensadores de desinfección de manos
Frecuencia de rotación de las comidas	quincenalmente



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

➤ FORMACIÓN SANITARIA

FACTORES DE CALIDAD	NORMAS DE CALIDAD
Actualización de los proyectos de formación	- Revisión semestral de los
Formación continua del personal	1. Participación anual de todo el personal en cursos de formación específica en los ámbitos de la neuropsiquiatría, la psicología clínica, la rehabilitación psiquiátrica y la enfermería, los riesgos sanitarios, la privacidad y la ciberseguridad. 2. Verificación, para los profesionales de la salud, de la cobertura de créditos CME

➤ COMPROMISOS Y PROGRAMAS

El principal compromiso que la Residencia Psiquiátrica San Valentino pretende adquirir con sus usuarios es perseguir la mejora continua en la calidad de los servicios y prestaciones sanitarias ofrecidas, garantizando el pleno cumplimiento de los principios fundamentales de la asistencia.

La Residencia Psiquiátrica San Valentino activó el proceso para conseguir la Certificación UNI EN ISO 9001:2015 para la gestión empresarial de las actividades sanitarias y no sanitarias relacionadas con la rehabilitación neuropsiquiátrica.

La calidad del servicio sanitario es el resultado de una combinación de elementos científicos, técnicos y tecnológicos, organizativos, procedimentales, relacionales y de comunicación, en la que desempeñan un papel decisivo las variables humanas (trabajador sanitario y cliente del servicio). Los elementos que deben considerarse en la realización de la calidad de los servicios sanitarios y afines pueden rastrearse en cuatro categorías fundamentales, que reflejan los distintos enfoques de la calidad, que son complementarios y sinérgicos:

- **la organización adecuada del CENTRO PSIQUIÁTRICO RESIDENCIAL y la correcta gestión de los procesos** primarios y auxiliares, que se reflejan en las normas de la serie ISO 9001
- **la definición adecuada del contenido técnico de los servicios prestados** (especificaciones de servicios) que se refleja en una serie de referencias normativas especializadas (por ejemplo, documentación médico-científica y protocolos diagnósticos y terapéuticos)



Strutturale residenziale Psichiatrica **San Valentino**

- **la cualificación del personal encargado** (formación básica, conocimientos de aplicación, aptitudes personales, ética)
- **la correcta realización de las actividades de investigación, análisis y diagnóstico**, requisito previo para la validez de las terapias adoptadas.

La acreditación es una de las herramientas identificadas por la legislación para poner en práctica la promoción de la eficacia y la adecuación en la práctica clínica y las decisiones organizativas. Es, por tanto, una de las intervenciones destinadas a garantizar la calidad de la asistencia:

- para el *servicio regional de salud*, que adquiere el servicio sanitario para el usuario, es un instrumento de garantía;
- para el *fabricante*, es un medio de validar, por medios conocidos y transparentes, el nivel de calidad del servicio que presta;
- es un medio para que los ciudadanos vean reconocido su derecho a una asistencia de alta calidad.

En este contexto, la Residencia Psiquiátrica Valentín se ha dotado de herramientas para medir continuamente los pasos dados en la dirección de la mejora continua de su acción sanitaria y social.

➤ **CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN**

La organización ha establecido cuestionarios de satisfacción para usuarios y familiares/cuidadores con el fin de mejorar continuamente los servicios ofrecidos. Los resultados de estos cuestionarios se plasman en informes anuales que son objeto de reuniones y análisis específicos con el personal implicado y se publican en una sección especial de la página web de la empresa: <http://www.srpsanvalentino.it>.



II - CAPÍTULO SEGUNDO

1. OBJETIVOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

El Centro Residencial Psiquiátrico San Valentino es una estructura integrada de servicios de atención sanitaria a la población con problemas neuropsiquiátricos. El objetivo del centro es tratar los trastornos y fomentar la autonomía y la capacidad de reintegración social de los pacientes alojados.

Las actividades diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación están dirigidas a las personas que padecen trastornos neuropsiquiátricos y a sus familias, en cooperación con los Departamentos de Salud Mental locales.

Los servicios que ofrece el centro de San Valentino tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de sus usuarios, favorecer su bienestar psicofísico y promover su recuperación, integración y reinserción social.

Los servicios del SRP San Valentín están destinados a los siguientes tipos de hospitalización:

➤ **STPIT - Centro Territorial de Tratamiento Psiquiátrico Intensivo**

En esta tipología, son bienvenidos:

- también a petición del CSM y en régimen de internamiento voluntario, los pacientes dados de alta del servicio de diagnóstico psiquiátrico para los que se considere necesario continuar su estancia en régimen de internamiento voluntario en un centro acreditado de tratamiento psiquiátrico intensivo;
- personas procedentes del territorio que presentan cuadros menos graves que los ingresados en el SPDC pero que siguen requiriendo un alto nivel de cuidados

➤ **SRSR h24 - Centro residencial de rehabilitación social de alta intensidad**

Esta tipología acoge a usuarios que necesitan periodos de rehabilitación y asistencia a medio y largo plazo para lograr la adquisición de una mayor autonomía que permita su reinserción social, a través de la puesta en marcha de un proyecto de rehabilitación terapéutica personalizado.

2. SERVICIOS OFRECIDOS



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

Las principales actividades terapéuticas que se practican en la Residencia Psiquiátrica San Valentino se agrupan en las siguientes áreas:

ÁREA MÉDICA

La atención psiquiátrica prestada incluye terapias psicofarmacológicas, terapias psicológicas y actividades de rehabilitación. El campo de intervención consiste principalmente en:

- trastornos del estado de ánimo
- depresiones mayores y trastornos bipolares
- trastornos de la personalidad
- psicosis esquizofrénicas y esquizoafectivas
- el síndrome neurótico
- trastornos obsesivo-compulsivos
- adicciones al alcohol, las drogas y las sustancias psicotrópicas en general.

Los internamientos por adicción se acuerdan con los Servicios Territoriales competentes (SERD/DSM).

El modelo de intervención preferido se refiere al paradigma bio-psico-social. La conceptualización de las diferentes condiciones clínicas que se presentan a la observación, considera de manera integrada los aspectos biológicos, psicológicos y socioculturales que se cree subyacen a los trastornos psíquicos. En esta perspectiva, nuestro enfoque se basa en el uso de las herramientas de la psicofarmacología, la psicología clínica, la rehabilitación y la orientación socio-social.

Para cada paciente se formula un PTRP, es decir, un Plan de Rehabilitación Terapéutica Personalizado, que define la trayectoria del huésped durante el periodo de atención y especifica las terapias y actividades de rehabilitación prescritas.

PROYECTO TERAPÉUTICO PERSONALIZADO



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Tras la aceptación, el médico elabora el Proyecto Personalizado de Rehabilitación Terapéutica (PTRP) en coherencia con el PTI (Plan Individual de Tratamiento) enviado por el CSM, de forma que incluya el área psicológica/psicoterapéutica, el área rehabilitadora y el área social. El plan se comparte con el paciente y, cuando existen condiciones, con los familiares/cuidadores.

En el momento del ingreso, el paciente, tras ser debidamente informado por el médico sobre el itinerario terapéutico y de rehabilitación, da su consentimiento al programa PTRP. El PTRP es la guía de un programa personalizado, que hace referencia a las necesidades particulares del paciente.

INFORME CLÍNICO

Con vistas a una colaboración continua y eficaz con los servicios territoriales, los médicos del establecimiento envían, en el plazo de una semana (en el caso de STPIT) o de un mes (en el caso de H24 SRSR) a partir de la expiración de la autorización expedida por la U.V.M. DSM, una comunicación sobre las condiciones clínicas en el momento de la evaluación. También se envía en un plazo de 48 horas al CC.SS.MM. remitente una comunicación en la que se indica la admisión/retirada.

En previsión de un alta, el establecimiento comunica al DSM de la persona que encabeza la lista de espera la próxima disponibilidad para el ingreso. El DSM competente debe confirmar la disponibilidad de la persona para el ingreso en un plazo de 48 horas a partir de la comunicación del establecimiento y debe proporcionar la autorización de ingreso en el libro de prescripciones del SSR. En caso de que la persona renuncie, si sigue teniendo la intención de mantener la elección del establecimiento en cuestión, podrá ser readmitida pero al final de la lista de espera. En casos excepcionales, si la persona, por motivos de salud graves y probados (por ejemplo, hospitalización), no está en condiciones de ser incluida, el establecimiento llamará a la siguiente persona que cumpla los requisitos. No obstante, la persona que haya tenido que renunciar a la inserción por motivos graves como los mencionados anteriormente conservará su puesto en la lista de espera. Es posible que el paciente/huésped y sus familiares visiten el centro antes de la admisión, previa cita.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

ÁREA PSICOLÓGICA

El área de rehabilitación psicológica, coordinada por la Dra. Daniela Giannini, se organiza según un plan de trabajo que implica la cooperación de un equipo de expertos formado por psicólogos, psicoterapeutas, terapeutas de rehabilitación psiquiátrica y trabajadores sociales, con el fin de intervenir en todos los aspectos contextuales del malestar y aplicar estrategias clínicas sinérgicas con distintos enfoques.

El trabajo del equipo se basa en un enfoque holístico que tiene en cuenta distintas perspectivas terapéuticas.

De hecho, la actividad está dirigida a "cuidar" al paciente como persona, con un proyecto terapéutico que tiene en cuenta la totalidad de la personalidad, reforzando sus partes sanas y reactivando su potencial no expresado con herramientas como:

- PSICOTERAPIA INDIVIDUAL
- PSICOTERAPIA DE GRUPO
- DOBLE CONFIGURACIÓN INDIVIDUAL Y DE GRUPO
- GRUPOS PSICOEDUCATIVOS
- GRUPO PSICOTERAPÉUTICO PARA TRASTORNOS DEL ESTADO DE ÁNIMO
- GRUPO DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN

ÁREA DE

El área de rehabilitación está dirigida a la recuperación y desarrollo de las funciones personales deterioradas, a través de objetivos definidos por el equipo sanitario tras una evaluación diagnóstica. La definición de proyectos de objetivos personalizados está orientada a incrementar el área de autonomía entendida como un sistema complejo articulado en competencias individuales tales como:

- Cuidar de uno mismo y de su entorno vital
- Gestión de las relaciones
- Competencia comunicativa
- Gestión y regulación emocional



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

La actividad de rehabilitación tiene lugar en entornos grupales e individuales; en caso necesario, se diseña un proyecto personalizado, favoreciendo uno de los dos entornos.

ACTIVIDAD ANÁLOGO-EXPRESIVA

Actividades de grupo orientadas al potencial no expresado a través de intervenciones que impliquen actividades en el área analógico-expresiva, como:

- Musicoterapia
- Teatroterapia
- Arteterapia
- Cineforum
- Entrenamiento autógeno
- Ciclo de seminarios de promoción de la salud
- Danzaterapia
- Grupo Mindfulness
- Grupo Corazón y Estilo de Vida
- Grupo antitabaco
- Actividades de psico-rehabilitación destinadas a aumentar la socialización y la autonomía

Estas actividades recurren a talleres como:

- Manuales artísticos
- Cocina
- Jardinería
- Taller de telares y tejidos y mantenimiento menor
- Taller de lectura de periódicos



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

Los talleres crean un espacio compartido donde pueden recuperarse y adquirir habilidades tanto cognitivas (atencionales y mnésicas) como sensoriales y motoras encaminadas a la recuperación funcional.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

El Servicio Social interviene en el tratamiento del paciente en relación con su vida familiar, social y laboral. Para ello, se mantienen reuniones con los familiares u otras personas significativas en la vida del paciente con el fin de mejorar las relaciones interpersonales.

Trabaja en colaboración con el equipo médico, psicológico y de rehabilitación, con el que comparte el tratamiento personalizado del paciente.

En este contexto, el Trabajador Social mantiene o restablece, en su caso, relaciones con los Servicios Territoriales, con el fin de continuar el proyecto terapéutico en el entorno de vida del paciente.

Las instalaciones también están equipadas con un

- A. Laboratorio de psicodiagnóstico capaz de realizar Pruebas de Nivel y de Personalidad al ingreso del paciente en el Establecimiento con ayuda de soporte informático.
- B. Taller de teatro realizado por actores egresados de la Escuela "Silvio d'Amico", no sólo con fines recreativos, sino también con el objetivo de socializar en el ambiente de la institución y reconocer problemas individuales (a través de la interpretación de textos) sugeridos por el equipo médico y a través de la búsqueda de diferentes formas de expresión y comunicación.
- C. Taller de escritura autobiográfica
Escribir sobre uno mismo con los demás. Taller de escritura autobiográfica en un contexto clínico-rehabilitador.
- D. Taller de narración y podcast

3. OPINIONES DE LOS FAMILIARES/CUIDADORES

Las horas de visita para familiares y visitantes son:

- De lunes a viernes de 14:00 a 15:45 y de 18:30 a 19:



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

- Sábados, domingos y festivos: de 10.30 a 11.30 h. y por la tarde de 14.00 a 17.30 h. y de 18.30 a 19.30 h.

(salvo permisos especiales acordados con el responsable sanitario)

4. PERMISOS DE SALIDA

Normalmente, los permisos de salida no se conceden antes de transcurridos 10 días desde el inicio de la terapia. Transcurridos 10 días, el médico remitente puede autorizar la salida del paciente, generalmente durante unas horas con familiares o cuidadores autorizados, si se considera útil para la ejecución del proyecto terapéutico/rehabilitador. Para algunos aspectos con tipos específicos de problemas (adicción a sustancias), se utilizan protocolos y reglamentos especiales.

III - CAPÍTULO TERCERO

DERECHOS DEL PACIENTE

1. **Derecho de acceso.** Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios sanitarios que requiera su estado de salud. Los servicios sanitarios prestados garantizan la igualdad de acceso a todas las personas, sin discriminación por motivos de recursos económicos, lugar de residencia, tipo de enfermedad o momento de acceso al servicio.
2. **Derecho a la información.** Toda persona tiene derecho a acceder a todo tipo de información sobre su estado de salud y los servicios sanitarios y cómo utilizarlos.
3. **Derecho al consentimiento.** Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información que le permita participar activamente en las decisiones relativas a su salud. Esta información es un requisito previo para cualquier procedimiento y tratamiento, incluida la participación en investigaciones científicas.
4. **Derecho a la libre elección.** Toda persona tiene derecho a elegir libremente entre distintos procedimientos y prestadores de asistencia sanitaria sobre la base de una información adecuada.
5. **Derecho a la intimidad y a la confidencialidad.** Toda persona tiene derecho a la confidencialidad de la información de carácter personal, incluida la relativa a su estado de salud y a posibles procedimientos diagnósticos o terapéuticos, así como a la protección de



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

su intimidad durante la realización de exámenes diagnósticos, exámenes especializados y tratamientos médico-quirúrgicos en general.

6. **Derecho al respeto del tiempo de los pacientes** Toda persona tiene derecho a recibir el tratamiento médico necesario en un plazo de tiempo rápido y predeterminado. Este derecho se aplica a todas las fases del tratamiento.
7. **Derecho al respeto de las normas de calidad.** Toda persona tiene derecho a acceder a servicios sanitarios de alta calidad, basados en la definición y el cumplimiento de normas precisas establecidas en la carta de servicios.
8. **Derecho a la seguridad.** Toda persona tiene derecho a no sufrir daños derivados del mal funcionamiento de los servicios sanitarios, la mala praxis y los errores médicos, y tiene derecho a acceder a servicios sanitarios y tratamientos que garanticen un alto nivel de seguridad.
9. **Derecho a la innovación.** Toda persona tiene derecho a acceder a procedimientos innovadores, incluidos los de diagnóstico, de acuerdo con las normas internacionales e independientemente de consideraciones económicas o financieras.
10. **Derecho a evitar sufrimientos y dolores innecesarios.** Toda persona tiene derecho a evitar el mayor sufrimiento posible, en todas las fases de su enfermedad.
11. **Derecho a un tratamiento personalizado.** Toda persona tiene derecho a programas diagnósticos o terapéuticos lo más adaptados posible a sus necesidades personales.
12. **Derecho a reclamar.** Toda persona tiene derecho a presentar una queja siempre que haya sufrido un perjuicio y tiene derecho a recibir una respuesta u otra reacción.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

DEBERES DEL PACIENTE

1. La participación directa en el cumplimiento de determinados deberes es la base para el pleno disfrute de los propios derechos. El compromiso personal con el cumplimiento de los deberes es un respeto a la comunidad social y a los servicios que utilizan todos los ciudadanos. Cumplir un deber significa también mejorar la calidad de los servicios prestados por el centro sanitario.
2. Se invita al ciudadano enfermo cuando ingresa en un centro residencial psiquiátrico a comportarse en todo momento de forma responsable, respetando y comprendiendo los derechos de los demás pacientes, a colaborar con el personal médico, de enfermería y técnico y con la dirección sanitaria.
3. El acceso al Baluarte exige del ciudadano/paciente una relación de confianza y respeto hacia el personal sanitario, requisito indispensable para establecer un programa correcto de tratamiento y atención.
4. Todo paciente tiene el deber de informar a tiempo a los profesionales sanitarios de su deseo de los tratamientos y servicios sanitarios previstos, a fin de evitar pérdidas de tiempo y recursos.
5. Los ciudadanos deben respetar el entorno, el equipamiento y el mobiliario del centro sanitario, considerándolos patrimonio de todos y, por tanto, también suyos.
6. Se ruega a todas las personas presentes en el hospital que respeten el horario de visitas establecido por la Dirección de Sanidad para permitir el normal desarrollo de las actividades terapéuticas asistenciales y favorecer la tranquilidad y el descanso de los demás pacientes. Asimismo, le recordamos que, por motivos de salud e higiene y para respetar a los demás pacientes presentes en la habitación del Baluarte, es imprescindible evitar las aglomeraciones alrededor de la cama.
7. Por razones sanitarias y de higiene, se prohíben las visitas de niños menores de doce años. Podrán tenerse en cuenta situaciones excepcionales de especial impacto emocional poniéndose en contacto con el personal médico del centro.
8. En situaciones de especial necesidad, las visitas al residente, fuera del horario preestablecido, deberán ser autorizadas mediante permiso escrito expedido por la Dirección Asistencial o persona en quien delegue. En este caso, el familiar autorizado deberá cumplir las normas del centro y tener un respeto acorde con el entorno sanitario, fomentando al mismo tiempo la máxima colaboración con el personal sanitario.
9. En consideración a formar parte de una comunidad, debe evitarse cualquier comportamiento que pueda crear situaciones de molestia o incomodidad a otros residentes (ruido, luces brillantes, radios a todo volumen, etc.).
10. Es un deber respetar los periodos de descanso tanto diarios como nocturnos de los demás residentes. Para quienes deseen realizar alguna actividad recreativa, están a su disposición las salas de estar situadas en cada planta.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

11. Está prohibido fumar en el interior del Baluarte. Esto se hace por respeto a la salud propia y ajena y en cumplimiento de la legislación vigente (art. 52, párrafo 20, ley 448 de 28/12/2021).
12. La organización y los horarios previstos en el Baluarte al que se tiene acceso deben respetarse en cualquier circunstancia. Los servicios sanitarios solicitados a destiempo y de forma inadecuada suponen un perjuicio considerable para todos los usuarios.
13. Los pacientes y visitantes deben circular por el Baluarte utilizando los caminos reservados para ellos.
14. El personal sanitario, en la medida de sus competencias, está llamado a hacer cumplir las normas establecidas para el buen funcionamiento del centro y el bienestar del ciudadano enfermo.
15. El ciudadano tiene derecho a una información correcta sobre la organización del Baluarte, pero también tiene el deber de ser informado en el momento y los lugares adecuados.



CÓMO ACCEDER A LAS INSTALACIONES

ACCESO BAJO ACREDITACIÓN

STPIT

El ingreso en el STPIT, según el DCA 188/2015, requiere que el CSM de residencia envíe una solicitud de inclusión en la lista de espera (Anexo 2 DCA 188/2015).

La aceptación de la admisión implica la obtención de los siguientes documentos

- Plan Terapéutico Individual (PTI)
- Autorización en el talonario de recetas SSR
- Formulario de prescripción farmacéutica (SPF)

➤ DROGAS

El ASL del que es responsable el centro (RM/1) suministra medicamentos de banda A mensualmente.

El centro informa mensualmente a la ASL sobre los medicamentos de la ASL dispensados durante el mes.

Todos los demás medicamentos corren a cargo del paciente.

SRSRH24

La admisión en el SRSR H24, según el DCA 188/2015, requiere que el CSM de residencia envíe una solicitud de inclusión en lista de espera junto con el envío del certificado de idoneidad emitido por la UVM (anexo3 DCA 188/2015).

La aceptación de la admisión implica la obtención de los siguientes documentos:

- Plan Terapéutico Individual (PTI)
- Autorización en el talonario de recetas del SSR no superior a un año
- Prescripción de tratamiento farmacológico en el talonario de recetas del SSR



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Todos los pacientes, tanto STPIT como SRSR, deben aportar también:

- Documento de identidad
- Tarjeta sanitaria
- Exámenes, pruebas diagnósticas y electrocardiograma realizados recientemente (máx. 30 días)
- Fotocopias de los historiales médicos de los ingresos en otros centros;
- Carta de alta hospitalaria, en su caso;

Una vez aceptada, el personal comprueba que la documentación esté completa.

En el caso de un paciente/huésped discapacitado, incapacitado o interdicto, el curador y/o tutor legal designado por el Juez Tutelar debe traer y entregar

- Copia compulsada de la documentación, exigida por ley, acreditativa del nombramiento;
- fotocopia de un documento de identidad válido;

Si el paciente no puede realizar los trámites de ingreso de forma autónoma, el familiar/cuidador responsable acompañante realizará los trámites administrativos en su nombre, identificándose y autocertificando el grado de parentesco si no dispone de tutor, representante legal o poder general en nombre del huésped/paciente.

Durante la aceptación, también se le pide que indique la persona de contacto de la familia/cuidador a la que puede dirigirse en caso de emergencia.

Se notifica al paciente y a los familiares/cuidadores la adopción de la Carta y el Reglamento del Servicio, que están disponibles en la recepción del centro para su consulta y entrega.

LISTA DE ESPERA

El SRP inscribe al paciente en la Lista de Espera regional una vez que el CSM recibe la documentación mencionada (DCA 188/2015, Anexo 2 para STPIT y Anexo 3 para SRSRH24);

El centro, una vez recibida la solicitud de inclusión, responde al CSM enviando una confirmación de inclusión en lista de espera indicando el número de protocolo, fecha y hora (DCA 188/2015, Anexo 4 para STPIT y Anexo 5 para SRSRH24)



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

A efectos de inclusión en la lista de espera, el responsable médico sanitario comprueba el formulario de solicitud y el PTI con el fin de demostrar la compatibilidad del paciente con el tipo de servicios prestados y el tipo de usuarios presentes en el establecimiento en el momento de la solicitud. Se contactará con los contactos territoriales del paciente para recabar información clínica si se cumplen las condiciones. En casos excepcionales, raros y probados, en los que no pueda aprobarse la solicitud de inserción, se expondrán formalmente los motivos.

ACCESO PRIVADO

La inclusión en el centro se lleva a cabo tras una entrevista con el Director Médico, que evalúa la idoneidad del ingreso y determina las modalidades.

Documentos que deben presentarse en el momento de la admisión:

- Documento de identidad
- Tarjeta sanitaria
- Exámenes, pruebas diagnósticas y electrocardiograma realizados recientemente (máx. 30 días)
- Fotocopias de los historiales médicos de los ingresos en otros centros;

Carta de alta hospitalaria, en su caso;



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

INFORMACIÓN PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

EFFECTOS PERSONALES

Cuando se aloje en las instalaciones, se recomienda llevar:

- efectos necesarios para la higiene personal (jabones, champú, desodorante, etc.).
- ropa de repuesto
- ropa de recambio
- chándal
- calzado

El lavado de la ropa es responsabilidad de la familia del paciente

HIGIENE PERSONAL

El centro se preocupa especialmente por el estado de higiene de los pacientes, que pueden contar con el apoyo del personal sanitario, o incluso de los familiares o cuidadores, para llevar a cabo sus propias prácticas de higiene.

Para promover una mayor higiene de pacientes y visitantes, y en cumplimiento de la normativa sobre higiene de manos, el centro se ha dotado de dispensadores situados en las distintas salas del centro que todos pueden utilizar fácilmente.

MEDICAMENTOS PERSONALES

Si el paciente toma medicamentos recetados por su médico de cabecera para determinadas patologías orgánicas, deberá proporcionárselos él mismo. Estos medicamentos se entregarán al personal de enfermería, que los administrará y guardará en recipientes especiales en la sala de medicamentos.

EFFECTOS PERSONALES

No es aconsejable introducir objetos de valor en las instalaciones. La Dirección no se hace responsable en caso de robo o pérdida.

FIANZA

Se debe abonar un depósito de seguridad al ingresar en el centro, que se devolverá al ser dado de alta.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

DIMISIÓN

Al final de la vía diagnóstica, terapéutica y asistencial, el alta se produce siguiendo las instrucciones de los médicos del paciente y del equipo de referencia, de acuerdo con los médicos remitentes, el paciente y los familiares/cuidadores, y se cumplimenta y entrega al paciente la carta de alta.

Este documento contiene un resumen de las razones/patologías que motivaron el ingreso, el tratamiento realizado, los exámenes hematoquímicos, el electrocardiograma y cualquier otra investigación.

Este documento contiene notas sobre la evolución de la hospitalización, el resultado del programa terapéutico-rehabilitador llevado a cabo, las intervenciones de rehabilitación médica/psicológica realizadas y la terapia administrada. En particular, la carta de alta contiene:

La carta de descargo **acordada** contiene:

- ❖ **Motivos** del ingreso (Diagnóstico al ingreso - Motivo del ingreso - Último tratamiento administrado),
- ❖ **exámenes**
- ❖ **características de la hospitalización** (notas sobre el curso - terapias psicológicas y de rehabilitación realizadas)
- ❖ **tipo de alta prevista** (Alta a domicilio - Traslado a otro centro - Tratamiento en el hospital)
- ❖ **diagnóstico y tratamiento farmacológico** al alta (diagnóstico al alta ICD9CM - prescripción de medicamentos que debe continuar bajo supervisión especializada - controles e investigaciones que deben realizarse)
- ❖ **continuidad de los cuidados:** acuerdos entre el paciente, los familiares y los colegas del
- ❖ **contactos con el CSM**
- ❖ **seguimiento**

La carta de alta acordada debe ser firmada por el médico y el paciente para su reconocimiento.

Los pacientes que ya no deseen continuar su estancia en el centro y seguir su curso de tratamiento serán dados de alta y deberán firmar la Carta de Alta Voluntaria, en contra de lo aconsejado.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

SOLICITUD DE HISTORIALES MÉDICOS

Las copias de los historiales médicos pueden solicitarse a la oficina de administración en cualquier momento. Es necesario rellenar un formulario de solicitud especial indicando el método de recogida elegido (por correo, en persona, por poder) y abonar la tasa correspondiente en caso necesario. Una copia de los registros médicos se emite en cumplimiento de los términos establecidos en el art. 4, apartado 2, de la ley Gelli-Bianco

ASOCIACIONES DE VOLUNTARIOS

SRP ya coopera con asociaciones de voluntarios para el acceso a las instalaciones en función de las necesidades específicas de los pacientes y está trabajando en acuerdos específicos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con vistas a la mejora continua, la organización adopta procedimientos específicos de obligado cumplimiento para la tramitación de quejas y sugerencias y sus acciones correctoras.

En cada planta de hospitalización, así como en la centralita telefónica y en la sala de espera frente a los consultorios médicos, hay un cartel que invita a los usuarios, familiares/cuidadores a expresar su opinión sobre el servicio y a solicitar un formulario para rellenar una queja o hacer una sugerencia.

En la centralita hay un expositor donde se encuentran los formularios de quejas/sugerencias. Junto a la centralita hay un buzón donde se puede depositar la queja cumplimentada.

Si un operador recibe una denuncia oral, aconsejará al usuario o al familiar/cuidador que rellene el formulario. Si el paciente no puede rellenar el formulario, el cuidador deberá cumplimentarlo enviando el asunto denunciado o comunicándolo inmediatamente al personal administrativo para que quede registrado.

En cualquier caso, la denuncia, sea cual sea la forma en que se reciba (por carta, fax, correo electrónico, teléfono o verbalmente), se remite a la DA (Oficina Administrativa) para su inscripción en el registro de denuncias y posterior análisis.

La denuncia debe presentarse en un plazo de 15 días a partir del suceso.

Será responsabilidad del responsable de la función, en aplicación de los procedimientos dedicados, responder a las reclamaciones en los plazos fijados por la organización y aplicar las medidas



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

correctoras pertinentes: la respuesta debe darse en un plazo de 48 horas y la solución depende del tipo de perjuicio creado.

COMPROBACIONES

La Dirección de la Residencia Psiquiátrica San Valentino verifica periódicamente el cumplimiento de las normas de calidad establecidas en el apartado III mediante los controles oportunos.

El centro residencial psiquiátrico Valentine ha identificado una serie de herramientas de control de procesos:

- administración de cuestionarios de satisfacción de los usuarios;
- administración de pruebas y rejillas de evaluación para comprobar el grado de consecución de los objetivos de trabajo individuales;
- reuniones mensuales de todo el equipo médico
- análisis de las quejas y sugerencias recibidas
- Auditorías internas del Departamento de Calidad

Además, desde 2019 la estructura desarrolla y sigue su propio Plan de Gestión de Riesgos Sanitarios. Desde 2022, tras la publicación del Documento de Orientación para la elaboración del Plan Anual de Gestión de Riesgos Sanitarios- CRRC de 25 de enero de 2022, la estructura ha unificado este plan en un único documento- Plan Anual de Gestión de Riesgos Sanitarios (PARS).

La Residencia Psiquiátrica San Valentín, con la figura del Gestor de Riesgos y a través de sus Políticas de Gestión de Riesgos y planes anuales de desarrollo, se orienta a mejorar la seguridad de la práctica clínica y clínico-gestionaria para proteger el interés del paciente.

El PARS forma parte de una acción sistémica más amplia constituida por la evaluación de los principales procesos, el análisis de riesgos, la promoción y aplicación de directrices, procedimientos e instrucciones operativas, con fines de información y formación, y en la preparación de determinados procesos de toma de decisiones del sistema. De este modo, la función de promoción activa del Gestor de Riesgos adquiere cada vez más un carácter estratégico, dependiendo directamente de la alta dirección

Las actividades que también se llevan a cabo a través de PARS forman parte de las iniciativas de riesgo sanitario de la empresa y contribuyen a la consecución de los objetivos de adecuación y rentabilidad/sostenibilidad de los servicios de gestión y asistencia de la empresa, así como a la prevención del riesgo infeccioso .

Todas las estructuras de la empresa, en la medida de sus competencias, colaboran con el Gestor de Riesgos en la recogida y tratamiento de la información necesaria para la definición del PARS.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Las actividades relacionadas con los riesgos sanitarios son supervisadas por el Gestor de Riesgos de la COVASI (Comité de Evaluación de Riesgos), que se reúne al menos cada seis meses para revisar el Informe de Gestión de Riesgos Sanitarios del periodo de análisis.

RESPECTO DE LA INTIMIDAD

Se garantiza el respeto absoluto de la privacidad de cada usuario, de conformidad con la legislación vigente (basada en el art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 y en el art. 13 GDPR (Reglamento UE 2016/679)).

Durante la aceptación, se le pide su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y sensibles con el fin de completar su hospitalización y cumplir con las obligaciones legales de información.

También se pregunta al paciente si desea comunicar información sobre su estado de salud y a quién.

ENTORNO DE TRABAJO

El Centro Residencial Psiquiátrico San Valentino ha identificado y gestiona adecuadamente los factores humanos y físicos del entorno de trabajo necesarios para mejorar el rendimiento de toda la organización y conseguir la conformidad del servicio, operando naturalmente en cumplimiento de la normativa de seguridad laboral L.D. 81/08 y posteriores modificaciones. Con el fin de garantizar las mejores condiciones de trabajo para los empleados de la empresa, el Responsable del Servicio de Prevención y Protección de la empresa evalúa y considera cuidadosamente tanto los factores físicos (calor, ruido, luminosidad, etc.) como los humanos (creatividad, implicación, etc.),

Con vistas a la mejora continua, la organización ha establecido un cuestionario (anónimo) sobre el clima corporativo, que se envía a todo el personal cada año.

El análisis de los cuestionarios es evaluado por la dirección, que aplica las posibles medidas correctoras.

Adjunto: Organigrama de empresa Residencia psiquiátrica San Valentín



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

ORGANIGRAMMA DE LA EMPRESA

