



# GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO HOSPITALARIO  
BENITO MENNI



**Hermanas  
Hospitalarias**

CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI

Paseo Juan Carlos I, 10 – 47008 VALLADOLID  
Tfno.: 983 27 26 00 Fax: 983 47 75 57  
[www.benitomenni.org](http://www.benitomenni.org)



Hermanas  
Hospitalarias

CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

# ÍNDICE

<b>1</b> .....	1
PRESENTACIÓN .....	1
<b>2</b> .....	2
NUESTRA IDENTIDAD: HISTORIA, MISIÓN, COMUNIDAD, VALORES Y MODELO HOSPITALARIOS .....	2
<b>3</b> .....	5
CARTERA DE SERVICIOS .....	5
<b>4</b> .....	6
INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS.....	6
<b>5</b> .....	6
PERSONAS.....	6
<b>6</b> .....	8
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO .....	8
<b>7</b> .....	15
OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS .....	15
<b>8</b> .....	17
CAUCES DE PARTICIPACIÓN INTEGRADA EN EL CENTRO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS .....	17
<b>9</b> .....	18
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (Y/O FAMILIARES) .....	18
<b>10</b> .....	23
PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA .....	23
<b>11</b> .....	26
INSCRIPCIONES, ACREDITACIONES Y REGISTROS.....	26
<b>12</b> .....	29
NORMATIVA.....	29
<b>13</b> .....	30
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....	30

# 1

## PRESENTACIÓN

Esta guía ofrece orientación sobre los servicios con los que cuenta el Centro Hospitalario Padre Benito Menni de Valladolid y las normas sobre su funcionamiento.

Su cumplimiento por parte de todos hará mucho más satisfactoria su estancia en él. Está dirigida tanto a los usuarios como a sus familiares.

Nuestro deseo es ofrecerle la mejor atención posible. Agradecemos la confianza que deposita en nosotros y trabajaremos para responder a la misma.

## PERSONAS QUE CUIDAMOS DE PERSONAS

## 2

# NUESTRA IDENTIDAD: HISTORIA, MISIÓN, COMUNIDAD, VALORES Y MODELO HOSPITALARIOS

El Centro Hospitalario P. Benito Menni de Valladolid, es una institución sin ánimo de lucro, de ideario católico, de naturaleza privada, con personalidad jurídica propia, que pertenece a la Congregación de Hermanas Hospitalarias, fundada en 1881 por San Benito Menni, Sor M<sup>a</sup> Josefa Recio y Sor María Angustias Jiménez.

Fundado en el año 1972, se ha dedicado desde entonces a ofrecer a personas con enfermedad mental, patología psicogeriatrica, problemas psíquicos y/o físicos o que precisen de cuidados paliativos, una asistencia de calidad que promueve la salud integral, conjugando los aspectos biológicos, psíquicos y sociales con los espirituales, éticos y relacionales. La asistencia se completa con programas docentes e investigadores. **Se trata fundamentalmente de un Centro asistencial sociosanitario.**

La **Misión Hospitalaria**, cuyo centro es la persona asistida, está hoy enriquecida con la participación de hermanas, colaboradores, voluntarios, familias de los enfermos, bienhechores y personas en formación, que conformamos la **Comunidad Hospitalaria**.

El reto fundamental es lograr que cuantos trabajamos en la Misión acertemos a dar hoy una respuesta humana, actualizada y significativa desde la identidad que nos es propia, a las personas con sufrimiento, exclusión y necesidad en el mundo de la salud y la limitación, preferentemente psíquica.

Nuestras actuaciones se basan en la **HOSPITALIDAD** (síntesis de todos nuestros valores) entendida como acogida y servicio a los enfermos (centro de nuestra misión) especialmente a los más **desfavorecidos**.

Los **Valores** que configuran nuestro modo de hacer son:

1.- SENSIBILIDAD POR LOS EXCLUIDOS

5.- CALIDAD PROFESIONAL

2.- SERVICIO A LOS ENFERMOS Y  
NECESITADOS

6.- HUMANIDAD EN LA ATENCIÓN

3.- ACOGIDA LIBERADORA

7.- ÉTICA EN TODA ACTUACIÓN

4.- SALUD INTEGRAL

8.- CONCIENCIA HISTÓRICA

Nuestro Modelo asistencial se configura en las siguientes unidades:

<b>UNIDADES DE INGRESO</b>	<b>Salud mental</b>	Unidad Residencial Unidad de Convalecencia
	<b>Psicogeriatría</b>	Unidad de corta/media/larga estancia
	<b>Cuidados Continuados</b>	Unidad de Convalecencia (corta/media estancia) Unidad de Cuidados Paliativos
	<b>Neurorrehabilitación</b>	Unidad de Neurorrehabilitación
	<b>Atención Socio sanitaria a la Dependencia</b>	Unidad de Atención a la Dependencia Unidad de Convivencia: Nuestro Hogar

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

<b>UNIDADES AMBULATORIAS</b>		<p>Hospital de Día Salud Mental</p> <p>Unidad de Neurorehabilitación ambulatoria (logopedia, neuropsicología, terapia ocupacional, fisioterapia, medicina rehabilitadora )</p> <p>Unidad Infanto juvenil para la valoración y tratamiento de los trastornos de la conducta y el aprendizaje</p> <p>Centro de Día Psicogeriátrico y de Atención a la Dependencia (Servicio de estancias diurnas)Centro de Rehabilitación Psicosocial</p> <p>Atención Domiciliaria</p> <p>Centro de inclusión social y laboral (CISLA)</p> <p>Hospital de Día de Neurorehabilitación</p>
<b>SERVICIOS</b>	<b>Consultas Externas</b>	<p>Salud Mental</p> <p>Psicología</p> <p>Geriatría</p> <p>Nutrición y Dietética</p>
	<b>Otros Servicios Asistenciales</b>	<p>Pastoral de la Salud, Asistencia Espiritual y Religiosa</p> <p>Voluntariado</p> <p>Acompañamiento</p>

# 3

## CARTERA DE SERVICIOS

Los servicios que conforman nuestra propuesta asistencial son los siguientes:

- Medicina y Enfermería 24 horas al día que incluye, entre otras: la valoración y seguimiento médico y de enfermería, la supervisión de la higiene y aseo, y administración de fármacos pautados médicamente.
- Farmacia Hospitalaria.
- Restauración en el que se incluye el desayuno, comida, la merienda y la cena, así como el control dietético de los alimentos.
- Terapia Ocupacional.
- Fisioterapia.
- Pastoral de la Salud encaminado a la atención espiritual y religiosa de las personas asistidas y sus familiares.
- Voluntariado encaminado, sobre todo, para el acompañamiento de las **personas asistidas y sus familiares**, dentro del recinto hospitalario.
- Recepción.
- Lavandería y costura.
- Administración.
- Mantenimiento.
- Limpieza.

Así mismo el centro dispone servicios externos, ajenos al mismo, sin dependencia orgánica ni funcional, como:

- Odontología y Cirugía Máxilo-Facial (Instituto Martelán-Grupo Marbán).
- Podología.
- Cafetería.
- Peluquería.



# 4

## INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS

Cumplen la actual normativa sanitaria europea y se trata tanto por medios técnicos como por instalaciones de un centro de referencia regional en la rehabilitación integral de enfermos de diversas patologías, tanto físicas como psíquicas. Cuenta con 242 camas de ingreso y 25 plazas de centro de día psicogeriatrico y 35 de centro de rehabilitación psicosocial.

# 5

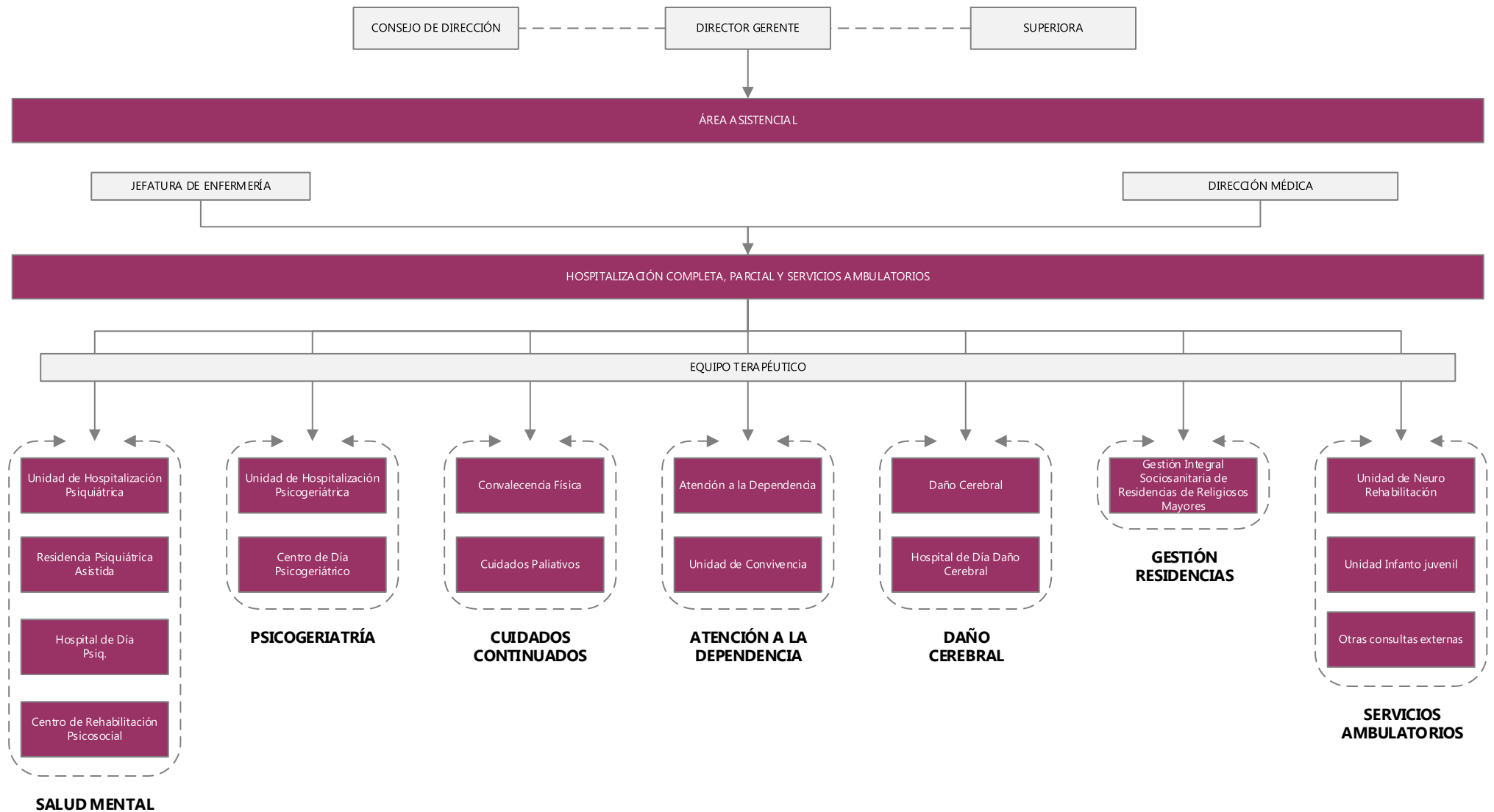
## PERSONAS

En el Centro desarrollan su labor más de 250 profesionales asistenciales y no asistenciales que le atenderán en horario continuado.

Contamos con médicos psiquiatras, geriatras, rehabilitadores y de otras especialidades, psicólogos, enfermeras, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, logopedas, neuropsicólogos, terapeutas ocupacionales y auxiliares de enfermería que trabajan organizados en equipos terapéuticos, en los que se integra además el Servicio de Pastoral de la Salud, que junto con un servicio activo de voluntariado, conforman nuestro modelo asistencial de atención integral a la persona.

El resto del personal tanto de administración, recepción y servicios generales (limpieza, cocina, mantenimiento, lavandería y conductores) se dedica plenamente a hacerle más grata su estancia entre nosotros.

El organigrama funcional del centro es el siguiente:



# 6

## **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

Además de los derechos y deberes en sentido estricto, los usuarios, las familias en su caso y los colaboradores del Centro deben seguir las normas de funcionamiento que de modo concreto y práctico explican el desarrollo del recorrido asistencial de un usuario: ingreso, estancia y alta.

En función del proceso terapéutico concreto, el equipo terapéutico podrá restringir e incluso suspender con causa justificada las facultades que las mismas prevén: comunicación con el exterior (visitas, llamadas, correo), salidas, etc.

### **a) Sistema de admisión. Normas para el ingreso.**

Previo al inicio del servicio, el usuario, o en su caso la persona que ejerza su tutela o representación legal deberá establecer contacto con el Servicio de Atención al Usuario del Centro para realizar los trámites administrativos pertinentes:

- Firma del documento de ingreso/ contrato.
- Entrega de la siguiente documentación:
  - Fotocopia Documento Nacional de Identidad.
  - Tarjeta Sanitaria.
  - Autorización de la Entidad Financiadora, en su caso.
  - Informes médicos y/o sociales previos de los que disponga.
  - Fotocopia Sentencia Incapacidad, en su caso.
  - Nombre del Tutor, en su caso.
  - Certificado de ingresos en caso de llegar a través de la Gerencia de Servicios Sociales.
  - Orden de domiciliación de adeudo directa SEPA, en su caso.
- 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 , el acceso a la información clínica y de autorización al Equipo

Terapéutico para la adopción del tratamiento que considere más adecuado a sus problemas.

## b) Inicio del servicio

El equipo terapéutico de la unidad en la que ingrese será el encargado de atenderle en el momento de inicio del servicio, informarle del funcionamiento de la unidad, instalarle en su habitación y mostrarle el resto de instalaciones, procurando facilitarle en todo momento su integración.

El objetivo de todo el personal es el de **proporcionarle** una atención integral, personal y de calidad. Para conseguir este objetivo es necesaria la colaboración tanto de **la persona atendida** como de su familia.

### Valoración inicial

En el momento del ingreso se procederá a la valoración del paciente por el equipo terapéutico de la unidad. En función de los resultados de la valoración se elaborará un plan de atención individualizado que dé respuesta a las necesidades de atención del paciente. Dicho plan se revisará periódicamente.

### Asignación de habitación

La asignación de habitación, depende de las necesidades del proceso asistencial y la disponibilidad de las mismas por parte del Centro.

### Enseres personales

Es obligatorio que traiga la ropa debidamente marcada y útiles personales que se le hayan indicado. En caso contrario disponemos de servicio de marcado de ropa (consultar condiciones).

## c) Estancia

### Medicación y tratamientos

El equipo médico y el Centro no se hacen responsables de los efectos secundarios ni de las reacciones adversas que pudieran surgir de la correcta utilización de los mismos. Todos los medicamentos empleados en el tratamiento serán administrados por el equipo terapéutico del Centro.

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

### Traslados y acompañamientos

En caso de urgencia médica que obligue al traslado inmediato del enfermo a un Servicio de Urgencia, el Centro promoverá su traslado, avisando a la familia en los casos pertinentes. En esos casos se emitirá un informe médico de derivación en el que se reflejará la situación clínica que lo motiva.

En cualquier traslado (urgencias, consultas, revisiones, traslados programados, etc...) la familia asume la responsabilidad del acompañamiento en el mismo. Los gastos de los traslados corren a cargo del usuario, **salvo** que se haga cargo la entidad que financia la estancia. De necesitarlo, el Centro le pondrá en contacto con un Servicio de Acompañamiento.

### Comidas

El Centro proporcionará una dieta adecuada a las necesidades de cada usuario durante su estancia en los siguientes horarios:

<b>Desayuno</b>	9:00 h
<b>Comida</b>	13:00 h
<b>Merienda</b>	16:30 h
<b>Cena</b>	20:00 h

Estos horarios son orientativos y podrán variarse en función de la unidad en la que ingrese o de circunstancias que así lo demanden.

Salvo autorización expresa, no está permitido introducir o consumir alimentos fuera del horario de comidas ni sacar alimentos fuera del comedor. Durante los horarios de las comidas no se permitirá la visita de familiares.

## Higiene y cuidado personal

Los usuarios deberán cumplir las normas básicas de higiene y aseo. El personal supervisará y exigirá que todos los usuarios autónomos se bañen o duchen diariamente y se cambien de ropa con la asiduidad requerida, ayudando a aquellos que no puedan hacerlo por sí mismos.

El uso de bata y pijama sólo está permitido en la habitación. La ropa que los usuarios utilicen deberá ser apropiada, y respetuosa con los demás.

Queda prohibido el intercambio de ropa entre usuarios, así como tender prendas en las habitaciones.

## Visitas y llamadas a pacientes

Los usuarios tienen derecho a recibir visitas, así como a rehusarlas. La visita en las habitaciones requerirá autorización expresa del equipo terapéutico responsable de la Unidad. Sus preferencias serán respetadas por el personal.

Las visitas se realizarán en el horario establecido para cada unidad.

Horarios de Visitas y Llamadas a Pacientes	
<b>Planta 1ª:</b>	
<b>Convalecencia , Cuidados Paliativos y Hospitalización Daño Cerebral</b>	
De Lunes a Domingo:	de <b>11:30 a 19:45 horas</b>
<b>Planta 2ª:</b>	
<b>Atención a la Dependencia</b>	
De Lunes a Domingo:	de <b>11:30 a 19:45 horas</b>
<b>Psicogeriatría</b>	
Mañana:	de <b>11:30 a 12:45 horas</b>
Tardes:	de <b>16:30 a 18:45 horas</b>
<b>Planta 3ª:</b>	
<b>Salud Mental</b>	
De Lunes a Viernes:	de <b>14:00 a 20:00 horas</b>
Fines de semana y festivos:	
Mañana:	de <b>11:30 a 13:00 horas</b>
Tardes:	de <b>14:00 a 20:00 horas</b>

Las **llamadas a pacientes**, pueden realizarse todos los días, desde las **15:00 a 19:30 horas**.

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

En circunstancias especiales pueden autorizarse horarios diferentes.

**No se permiten las visitas de menores de 12 años en las plantas de hospitalización.**

### **Drogas (alcohol, tabaco) y objetos peligrosos**

Está prohibido el consumo o tenencia de cualquier tipo de droga en el Centro, incluido el alcohol.

En este Centro es de aplicación la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, por lo que no está permitido fumar en el mismo **salvo en los espacios habilitados para ello a las personas autorizadas por el equipo terapéutico.**

Tampoco se pueden tener objetos peligrosos, cortantes o punzantes.

Esta normativa se hace extensible a los familiares y visitas.

El personal asistencial está autorizado a supervisar el equipaje al ingreso y a efectuar cuantos controles estime pertinentes para asegurar el cumplimiento de estas medidas.

### **Salidas**

El Centro no es una institución cerrada, por lo que los usuarios, salvo en aquellos casos en que su plan terapéutico aconseje lo contrario, podrán salir del recinto contando con la autorización del responsable asistencial, siendo responsables los usuarios de todos sus actos durante las salidas.

Por otra parte pueden realizarse salidas programadas dentro del plan terapéutico.

### **Objetos Personales**

Se autoriza que la persona disponga de objetos personales (ropa, calzado, prótesis, audífonos, aparatos electrónicos, etc...), si bien el Centro no se hace responsable de su deterioro, extravío, hurto o robo, destrucción, etc....

### **Equipos electrónicos y móviles**

Como regla general, no se autoriza el uso de televisiones personales (existe un servicio de alquiler de TV ). Tampoco se permite el uso de otros electrodomésticos en las habitaciones (Ej.: estufas, microondas, etc.).

Para garantizar la protección de los datos personales está terminantemente prohibido realizar captaciones de imágenes por cualquier medio dentro del centro.

### **Dinero y objetos de valor**

No es recomendable traer objetos de valor ni cantidades importantes de dinero. La Dirección declina toda la responsabilidad sobre hurto, robo o malversación de dinero **u otro objeto de valor** depositado o no para su custodia por cuanto se trata de un servicio gratuito.

### **Bienes del centro**

La destrucción o sustracción de los bienes del centro se reclamará al responsable de dicho acto, pudiendo ser motivo de expulsión del centro.

### **d) Fin del servicio**

En el momento del alta se le facilitará el informe clínico correspondiente y se le proporcionarán instrucciones acerca de la forma de continuación del tratamiento en régimen ambulatorio, **si procede**.

Si se desea continuar con las revisiones en este Centro, se deberá pedir día y hora en el servicio de Consultas Externas a través del Servicio de Recepción.

Una vez finalizada la estancia en la Unidad, si el paciente necesita ser trasladado a otro Centro, el alta se realizará de forma planificada, con información previa al paciente y a su familia. Una vez realizado el traslado, la familia gestionará las necesidades del paciente en el centro de destino.

Si se solicita el alta antes de haber concluido el proceso terapéutico, el interesado deberá firmar el documento de alta voluntaria establecido al efecto. El Centro Hospitalario declina toda la responsabilidad en el caso de que la decisión del paciente le reporte consecuencias adversas.

### **e) Otras normas de convivencia**

Durante toda su estancia deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La relación entre los miembros del equipo y entre los usuarios/ familiares, debe cumplir las normas básicas de civismo y convivencia.



## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

- Se respetarán los horarios preestablecidos, tanto de las actividades internas (comidas, aseo...) como de la asistencia a actividades terapéuticas y consultas con los miembros del equipo terapéutico.
- Se tratará de manera adecuada el mobiliario de la Unidad y del resto del Centro, evitando su deterioro.
- Los daños materiales ocasionados por el usuario, a otros usuarios o personal del Centro, serán asumidos por el usuario o por su responsable.
- El tránsito fuera de la habitación se realizará por las dependencias destinadas a tal efecto.
- No está permitido entrar en las habitaciones de otros pacientes.
- No se pueden introducir animales en el Centro.
- No realizar transacciones comerciales, prestar o aceptar dinero de otras personas y hacer regalos o donaciones.
- No se aconseja tomar decisiones profesionales o aceptar compromisos sociales.

# 7

## OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

### Información

Si desea hablar con otros profesionales, solicitar documentación o cualquier otra información que necesite, diríjase al Servicio de Recepción, donde le atenderán y orientarán.

Si tiene cualquier duda, estaremos encantados de atenderle en los siguientes teléfonos:

<b>Centralita</b>	983 27 26 00
	983 22 87 22
	983 22 81 96
<b>Farmacia</b>	983 22 85 76

Así como en el correo electrónico: [chbm.valladolid@hospitalarias.es](mailto:chbm.valladolid@hospitalarias.es)

Si se desea solicitar información sobre el usuario, deberá contactar con la Secretaria Asistencial que será la encargada de orientarle. En caso de querer ver a algún profesional en concreto es imprescindible concertar cita previa.

### Administración

El horario de atención de la Oficina de Administración es el siguiente:

<b>Lunes a Viernes</b>	11:30 a 13:00 h
------------------------	-----------------

### Atención social

La atención a las familias por parte de la Trabajadora Social se prestará en el horario establecido:

<b>Lunes a Viernes</b>	10:00 a 14:00 h
------------------------	-----------------

### Pastoral, Asistencia espiritual y religiosa

Dentro del máximo respeto a la libertad de conciencia, el Centro Hospitalario ofrece un servicio de asistencia espiritual y religiosa a sus usuarios.

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

El horario de celebración de la Eucaristía es:

<b>Martes y Viernes</b>	18:00 h
<b>Domingos y festivos</b>	12:00 h

### Servicio de acompañamiento

El Servicio de Acompañamiento facilita, previa contratación adicional, que los usuarios del Centro se trasladen fuera del Centro.

### Servicio de podología

El Servicio de Podología es un servicio ajeno al Centro. El acceso al mismo se realiza a través de la encargada de la Unidad. Existe una tarifa a disposición del usuario en recepción.

### Servicio de peluquería

El Servicio de Peluquería es un servicio ajeno al Centro. El acceso al mismo se realiza previa cita desde la propia unidad. Existe una tarifa a disposición del usuario en recepción.

### Servicio de lavandería

Este servicio está excluido de la tarifa por estancia, salvo en los supuestos en que se diga expresamente.

El centro no se hace responsable del deterioro de prendas delicadas (seda, lino, lana, terciopelo,...) no susceptibles de ser tratadas en lavandería industrial.

### Correo

Existe un servicio de correos en Administración para enviar y recibir la correspondencia diaria.

### Tarifas

Las tarifas se encuentran disponibles en Administración y en los tablones de exposición al público.

### Confidencialidad

En el marco de la normativa vigente, el paciente tiene derecho a la confidencialidad de todo lo relacionado con su proceso asistencial.

## 8

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

El Centro con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios dispone de las siguientes vías de comunicación:

- Entrevistas con los pacientes y sus representantes destinadas a suministrar información clínica y para conocer sus necesidades, problemas, expectativas, etc, a fin de mejorar el servicio prestado. Los horarios de atención se encuentran visibles en las unidades.

No se facilitará información clínica y de cuidados sobre los usuarios por vía telefónica o telemática.

- 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.
- Reclamaciones, quejas y sugerencias. Existen hojas de reclamaciones oficiales a disposición de los usuarios en Recepción.

Así mismo dispone de un buzón de sugerencias situado en la entrada principal donde poder recoger las observaciones que quieran hacer los usuarios. Agradeceremos cualquier observación que quiera realizarnos y la valoraremos convenientemente con el objeto de mejorar el servicio que prestamos.

# 9

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (Y/O FAMILIARES)**

Según la normativa del Centro y la aplicable al mismo por disposición legal, se enumeran, entre otros, los Derechos y Deberes del Usuario:

### **1) CATÁLOGO DE DERECHOS:**

#### **a) Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:**

- Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
- Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
- Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.
- Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.
- Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
- Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

- Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

**b) Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias:**

- Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
- Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
- Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.
- Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

- Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

### **c) Derechos relativos a la autonomía de la decisión:**

- Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
- Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.
- Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
- Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

**d) Derechos relativos a la documentación sanitaria:**

- Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

**e) Derechos relativos a colectivos determinados:**

- Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.
- Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
  - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
  - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
  - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.



### 2) CATÁLOGO DE DEBERES:

- Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
- Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

# 10

## PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA

Serán motivo de apertura de procedimiento sancionador por parte del Centro Hospitalario Benito Menni las siguientes faltas, pudiendo implicar, en el caso de faltas muy graves, la pérdida definitiva de la condición de usuario del servicio:

Sera **falta leve**:

- Cualquier tipo de comportamiento inadecuado por parte de un usuario en la relación con los compañeros, personal del Centro, personal del transporte, otros familiares, o terceros afectados; siempre que no se considere falta grave.
- Cualquier tipo de incorrección por parte de un familiar o representante legal en sus relaciones con el personal del Centro, personal del transporte, los pacientes o familiares; siempre que no se considere falta grave.
- Descuido o uso inadecuado de las instalaciones o material del Centro.
- Demora de un mes en la aportación económica o del material necesario para el desarrollo de la actividad; así como de cualquier otro gasto originado imprescindible para la correcta participación del usuario en la actividad del Centro.
- Ausencia inferior a una semana del usuario del Centro sin conocimiento de la gerencia del Centro o del personal responsable.
- Incumplir las normas de funcionamiento del Centro, así como las indicaciones de los profesionales en el ejercicio de sus funciones.
- Incumplir las obligaciones señaladas en los Deberes del presente reglamento siempre que no se considere falta grave.

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

Será **falta grave**:

- Cualquier tipo de comportamiento inadecuado por parte de un usuario en la relación de convivencia con los compañeros, personal del Centro, otros familiares, o terceros afectados; que exceda de lo considerado falta leve.
- La reiteración o acumulación de faltas leves.
- Cualquier tipo de incorrección por parte de un familiar o representante legal en sus relaciones con el personal del Centro, personal del transporte, los residentes o familiares; que exceda de lo considerado falta leve.
- Demora injustificada de más de un mes en la aportación económica o del material necesario para el desarrollo de la actividad; así como de cualquier otro gasto originado imprescindible para la correcta participación del usuario en la actividad del Centro.
- Ausencia de más de una semana del usuario del Centro sin conocimiento de la gerencia del Centro o del personal responsable.
- Cualquier tipo de agresión física o psíquica por parte de un paciente hacia sus compañeros, personal del Centro, personal del transporte, familiares o terceros ajenos al Centro.
- Cualquier tipo de sustracción de material del Centro, o de bienes personales de los pacientes y/o personal del Centro o de terceros afectados.
- Cualquier tipo de acto voluntario que suponga daños materiales al centro.
- Incumplir las obligaciones señaladas en los Deberes del presente reglamento que exceda de lo considerado falta leve.

Será **falta muy grave**:

- Cualquier tipo de agresión física o psíquica por parte de un paciente hacia sus compañeros, personal del Centro, personal del transporte, familiares o terceros ajenos al Centro, que exceda de las consideradas falta grave.
- La comisión de tres o más faltas graves o reiteración de la misma falta grave.
- Ocultación o falseamiento de datos o informes relevantes sobre el beneficiario.

Siempre que suceda alguno de esos motivos se pondrá en conocimiento de la Dirección del centro que será el encargado de apreciarlas y sancionarlas para que tome la decisión oportuna.

Las sanciones se ajustarán a los siguientes criterios:

- Sanción por falta leve: apercibimiento.

- Sanción por falta grave: expulsión temporal de un máximo de quince días. La duración exacta de la expulsión estará en función de la gravedad de la falta. En aquellos casos en los que la expulsión temporal no se considere como la sanción más adecuada, se propondrá de manera individualizada al caso la sanción pertinente.
- Sanción por falta muy grave: expulsión con pérdida definitiva de la condición de usuario del servicio, excluyente de nueva solicitud de ingreso, previa valoración de las circunstancias por parte del Consejo de Dirección del Centro.

La decisión se comunicará al afectado por escrito con un mes de antelación a la fecha de eficacia de la misma indicando en la misma:

- La identidad del instructor así como de la autoridad competente para imponer la sanción
- La referencia a la norma que atribuya tal competencia.
- Los motivos de la apertura del procedimiento sancionador.
- La sanción aplicada

El afectado tendrá derecho a formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico que resulten procedentes. Las divergencias que surjan con respecto a la interpretación de lo señalado anteriormente y que no resuelvan por los medios ordinarios, se resolverán en los Juzgados y Tribunales de Valladolid.

# 11

## **INSCRIPCIONES, ACREDITACIONES Y REGISTROS**

- Inscripción en el Registro de entidades, Servicios y Centros de Carácter social del "AREA RESIDENCIAL".

Nº de Inscripción 470411C. Plazas autorizadas 144 para válidos y asistidos, con fecha de 23 de enero de 2017.

Implantación de una unidad de Convivencia con 16 plazas dentro del Área Residencial para personas mayores. Autorizado con fecha 10 de julio de 2018.

- Inscripción en el Registro de entidades, Servicios y Centros de Carácter social del servicio de "ESTANCIAS DIURNAS".

Nº de Inscripción 47.0510 C. Plazas autorizadas 25 asistidos, con fecha de 23 de enero de 2017.

Implantación de una unidad de Convivencia dentro de la Unidad de Estancias Diurnas para Personas Mayores con 16 plazas. Autorizado con fecha 10 de julio de 2018.

- Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y establecimientos Sanitarios de CyL. TIPO DE CENTRO: HOSPITAL MEDIA Y LARGA ESTANCIA (C13).

Nº INSCRIPCIÓN. 47-C13-0002. Autorizado desde el 09/06/2009 válido hasta el 13/01/2020

- Autorización Sanitaria de modificación del Centro.

TIPO DE CENTRO: HOSPITAL DE MEDIA Y LARGA ESTANCIA.

PLAZAS ACREDITADAS 118 (Sanitarias). Fecha: 23/01/2012.

- Inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de carácter social.

Nº Registral: 47.748E. Sección Entidades. Con fecha 13/03/2015.

- Inscripción en el Servicio de Gestión de Centros.

Nº Registral: 47.1232S. Sección Servicios y Centros. Con fecha 13/03/2015.

- Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de CyL.  
CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL-CRPS.  
TIPO DE CENTRO: SERVICIOS SANITARIOS INTEGRADOS EN ORGANIZACIÓN NO SANITARIA (C3).  
Nº INSCRIPCIÓN. 47-C3-0234. Autorizado desde el 09/11/2016, Válido hasta el 09/11/2021
- Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y establecimientos Sanitarios de CyL.  
SERVICIOS SANITARIOS DE LA RESIDENCIA PARA MAYORES DEL C.H BENITO MENNI.  
TIPO DE CENTRO: SERVICIOS SANITARIOS INTEGRADOS EN ORGANIZACIÓN NO SANITARIA (C3).  
Nº INSCRIPCIÓN. 47-C3-0212. Autorizado desde el 06/04/2015, válido hasta el 06/04/2020
- Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de CyL.  
SERVICIOS SANITARIOS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL DE VALLADOLID.  
TIPO DE CENTRO: ESPECIALIZADOS: CENTROS DE SALUD MENTAL (C2511).  
Nº INSCRIPCIÓN. 47-C2511-0002. Válido hasta el 11/06/2020.
- Inscripción del "SERVICIO DE TRANSPORTE ACCESIBLE".  
Nº Registral: 47.1167S, con fecha 22/11/2013.
- Inscripción del "SERVICIO DE APOYO A LA PERMANENCIA DE PERSONAS MAYORES EN EL DOMICILIO".  
Nº Registral: 47.1176S, con fecha 02/12/2013.
- Inscripción del "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO".  
Nº Registral: 47.1156S, con fecha 24/10/2013.
- Inscripción del "SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA". (Servicio de Promoción de la Autonomía Personal).  
Nº Registral: 47.1151S, con fecha 14/10/2013.
- Inscripción del "SERVICIO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL".  
Nº Registral: 47.1120S, con fecha 21/05/2013.

## GUÍA DEL USUARIO

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO  
HOSPITALARIO BENITO MENNI

- Inscripción del “CENTRO OCUPACIONAL PARA DISCAPACITADOS PSÍQUICOS BENITO MENNI”.  
Nº Registral: 47.1228C, con fecha 26/12/2014.
- Acreditación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal denominado: SERVICIO DE PROMOCIÓN, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA AUTONOMÍA FUNCIONAL.  
Nº Registro: 471153, vigente hasta el 31 de mayo de 2021.
- Acreditación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal denominado: ESTIMULACIÓN COGNITIVA.  
Nº Registro: 471152, vigente hasta el 31 de mayo de 2021.
- Acreditación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal denominado: HABILITACIÓN Y TERAPIA OCUPACIONAL.  
Nº Registro: 471150, vigente hasta el 31 de mayo de 2021.
- Acreditación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal denominado: HABILITACIÓN PSICOSOCIAL PARA PERSONAS CON E.M. O D. INTEL.  
Nº Registro: 471154, vigente hasta el 31 de mayo de 2021.
- Inscripción en el Registro de Producción y Gestión de Residuos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.  
Nº de Inscripción: 07P02964700001741. Fecha de Inscripción: 26/07/1996.  
Tipo de Actividad: Producción de residuos peligrosos (pequeños productores).

# 12

## NORMATIVA

Los derechos y deberes de usuarios de servicios sanitarios y socio-sanitarios en Castilla y León se encuentran recogidos de una manera amplia y genérica en varias normas:

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 5/2003, de 3 de abril, de las Cortes de Castilla y León, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León.
- Ley 8/2003, del 8 de abril, de las Cortes de Castilla y León, sobre derechos y deberes de las personas en relación la salud.
- Decreto 40/2003, de 03 de Abril, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de la Junta de Castilla y León, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.
- Decreto 14/2017, de 27 de julio, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores.



# 13

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio "Sanitaria" al Mejor Centro Sanitario de Castilla y León en los Años 2009 y 2015.



Primer Informe sobre Reputación Sanitaria de España 2014: Reconocimiento entre los cinco mejores centros en Salud Mental de España.

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y del Sistema de Seguridad y Salud Laboral OSHAS 18001:2007.



Premio a la Mejor Empresa del Tercer Sector en su primera edición (32 Certamen Empresario del Año de Valladolid).

Medalla de Oro al Mérito Humanitario de la Ilustre Academia de Ciencias de la Salud Ramón y Cajal en 2018, como reconocimiento a su excelente trayectoria profesional, vinculada a su gran labor social, humanitaria y benefactora hacia los más necesitados.



Distinción Óptima de la Junta de Castilla y León 2019 por la promoción de la igualdad de género.



Medalla de Oro al Mérito en el Trabajo de la ASOCIACIÓN EUROPEA DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD en 2019.



**“ADELANTE, ADELANTE, ADELANTE.....”**

Estas palabras de San Benito Menni resumen...

....nuestra **vocación de servicio**

....nuestra **voluntad de actualización y mejora constante en la asistencia.**

....nuestro **compromiso activo con y por los más necesitados.**

Y **nuestra misión compartida**, hermanas y colaboradores, desde una mirada esperanzada y un hacer el bien por un futuro más digno para las personas que asistimos.





Hermanas  
Hospitalarias

CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI

Paseo Juan Carlos I, 10 – 47008 VALLADOLID

Tfno.: 983 27 26 00 Fax: 983 47 75 57

[www.benitomenni.org](http://www.benitomenni.org)