

PARA PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

**Guía de
acogida**

**Centros
de Salud
Mental**



SaludMadrid



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid



Presentación

Bienvenido/a a su **Centro de Salud Mental (CSM)**. Este centro forma parte del Servicio Madrileño de Salud, que garantiza que nuestro equipo terapéutico esté formado por profesionales cualificados para ofrecerle una atención especializada de calidad.

Ha sido derivado a este centro para recibir una atención integral respecto a sus problemas de salud mental. Confiamos en serle útiles para enfrentar y resolver, en el mayor grado posible, la situación y problemas que le han traído a este centro. Será más fácil hacerlo si trabajamos juntos, de forma corresponsable, compartiendo los conocimientos, experiencias e ideas que provocan su malestar. La buena comunicación entre nosotros es un arma fundamental para recuperar su salud.

Su compromiso e implicación en el tratamiento es una parte decisiva e imprescindible para su recuperación. Por nuestra parte, nos esforzaremos para que el trato profesional y humano sea de máximo respeto a su persona, sin olvidar que usted es el principal protagonista de su recuperación.

Esta **Guía de acogida** le ofrece una serie de orientaciones que le ayudarán, a conocer nuestro Centro y su funcionamiento tanto a usted como a sus familiares y acompañantes.

Ante la menor dificultad o duda, consúltenos



Equipo y organización

La misión de este centro es ayudarle a manejar sus dificultades relacionadas con su trastorno de salud mental, a través de una atención especializada y desde una perspectiva comunitaria enfocada a la recuperación. Tratamos de ofrecer el apoyo necesario para lograr que toda persona con trastorno mental pueda alcanzar sus propias aspiraciones y metas.

Nuestro equipo es multidisciplinar, formado por profesionales de psiquiatría, psicología, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, auxiliar de enfermería y personal administrativo. Valoraremos sus problemas y dificultades con el fin de establecer de forma personalizada el tratamiento más adecuado para usted, y orientarle acerca de los recursos sanitarios y psicosociales disponibles en el marco de la Cartera de Servicios vigente en nuestra Comunidad. Todo ello con el fin de promover la mejor vinculación con su entorno habitual, **evitando el estigma** y la discriminación.

Los servicios que se prestan comprenden la evaluación, diagnóstico, asesoramiento y tratamiento, de cualquier tipo de trastorno mental, a través de las siguientes funciones:

- Asistencial: atención psiquiátrica, psicológica, social y cuidados de enfermería; para la orientación, intervención y ayuda a problemas de salud mental, mediante intervenciones psicoterapéuticas de diferente tipo (individuales, familiares, grupales); con atención en diferentes programas, como el Programa de atención a niños y adolescentes, o el Programa de continuidad de cuidados y recuperación para pacientes con trastorno mental grave.
- Coordinación interna y coordinaciones externas.
- Investigación, Docencia y Formación para el avance y mejora de su atención.
- Otras Actividades:
 - Lucha contra el estigma y la discriminación asociada a la enfermedad.
 - Promoción y protección de los derechos que les asisten en su calidad de ciudadanos, recogidos en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (*Nueva York, 13 de diciembre 2006*).

Nuestro equipo está coordinado con los entornos y dispositivos relacionados con su salud, como su Centro de Atención Primaria, las unidades de Hospitalización, la Red Pública de Atención Social especializada, los Servicios de Atención Social Primaria y comunitarios, el sistema Educativo y Judicial, entre otros, que pueden contribuir a su recuperación.



Información de interés

- En el área administrativa le informarán de los horarios de atención de este centro, el profesional que le va a atender,... e intentarán aclararle cualquier duda administrativa que le pueda surgir.
- Para una adecuada atención es necesario que nos facilite sus datos personales y aporte su documento de identificación y de derivación.
- La información de relevancia clínica y cualquier otra información considerada privada, solo podrá ser solicitada y recibida por el interesado o, en su caso, por el tutor o representante legal (previa identificación). La Ley impide facilitar este tipo de información a otras personas, incluido a familiares cercanos u otros allegados sin el consentimiento expreso del paciente.
- Si pasa un tiempo prolongado sin acudir a revisión y necesita volver a consulta, deberá solicitar derivación nuevamente al médico de Familia de su Centro de Salud.

- Sus sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos serán siempre bienvenidos, pues nos ayudan a mejorar nuestro funcionamiento, no dude en solicitar el impreso al efecto en Administración.
- El centro dispone de impresos tanto para solicitar cambio de profesional -dentro del mismo Centro- como para solicitar cambio de Centro de Salud Mental (*Ley 6/2009, de 16 de noviembre*). Estas solicitudes serán tramitadas atendiendo a criterios clínicos.
- Si lo precisa, solicite un justificante de asistencia.
- En su entorno existen asociaciones de usuarios y familiares que pueden ofrecerle información y apoyo al compartir las mismas experiencias y situaciones. Solicite información sobre ellas.



Le recomendamos, para una mejor atención

- Llegue puntual a sus citas para evitar demoras y permitir el aprovechamiento del tiempo de su consulta.
- Si por alguna razón no va a poder acudir a su cita, le rogamos que lo comunique con la mayor antelación posible, llamando al teléfono de Recepción, para que ese espacio pueda ser aprovechado con otra persona.
- El momento en que será atendido es orientativo, puede estar sujeto a alguna variación de tiempo, debido a incidencias con consultas anteriores, urgencias, etc.
- Recuerde el nombre de sus profesionales de referencia.
- Indique a los profesionales que le atienden los medicamentos que toma (sean o no psiquiátricos) y toda la información que posea sobre sus problemas de salud en general. Asegúrese de que conozcan cualquier alergia que padezca, a medicamentos u otros productos.

- Si no entiende algún procedimiento y/o el porqué de una prueba o medicación, pregúntenos, no se quede con dudas.
- Antes de abandonar la consulta y por la importancia que tiene para su proceso de recuperación, plantéenos sus dudas para que podamos resolvérselas; especialmente sobre la fecha de su próxima revisión, el tratamiento a seguir en su domicilio y toda la información e instrucciones relacionadas con su tratamiento.
- Recuerde que está usted en un centro sanitario donde está prohibido fumar (*Ley 42/2010, de 30 de diciembre*).
- Los ciudadanos de la Comunidad de Madrid tienen reconocidos una serie de derechos y deberes en relación con el Servicio Madrileño de Salud de los que también puede solicitar información.

Las indicaciones que aparecen en esta guía tienen como único fin el bienestar, comodidad y beneficio de usted, y de su familia o allegados.

Muchas gracias



**Una Sanidad
Pública
de calidad más
cerca de ti**

