



1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer un sistema con la finalidad de informar a las familias y representantes del usuario de forma veraz y clara sobre el funcionamiento del centro. Aplica a:

- FAMILIARES Y REPRESENTANTES DEL USUARIO
- MÉDICO
- ENFERMERO
- TERAPEUTA OCUPACIONAL
- FISIOTERAPEUTA
- FARMACIA
- DIRECCIÓN-ADMINISTRACIÓN

2. MÉTODO OPERATIVO

El equipo multidisciplinar elaborará un plan de atención al residente y familiares o acompañantes con el fin de conseguir los objetivos programados (PAI).

El primer paso para tal fin es recabar toda la información que se considere oportuna para que la atención sea lo más completa posible.

- Horarios visitas: de lunes a domingo de 11 a 13 y de 16 a 19 horas, respetando los horarios de comedor y descanso de los residentes. El familiar o acompañante no tiene que abandonar el centro si así lo desea para ello cuenta con recintos tanto en el interior como en los jardines, donde las visitas pueden esperar.
- Horario comidas: Desayunos; 7:30 a 9:30h. Comida; 12:50 a 13:20h. Merienda; 16:00 a 16:30h. Cena: 19:10 a 19:30h. Recena: 23:30 a 00:00h. Todos los horarios aparecen en el RI dentro del contrato de admisión. A media mañana se toman líquidos, zumos, agua, gelatina para una mejor hidratación. Siempre que lo deseen los familiares o amigos pueden acompañar en la comida a su familiar, previo aviso, de igual manera si se lo llevan a comer fuera de la residencia para que se les pueda proveer de las medicinas, absorbentes, pautas, etc. Se dejará constancia de ello en el libro de incidencias.
- Personal/Servicios del Centro:
 - ✓ Auxiliares: personal de atención individualizada y el más cercano al residente pues se ocupa de su aseo, baño, vestido, movilización, cambios de absorbentes, control del sueño, etc. Importantísimo la colaboración



con el resto de profesionales. Los turnos se reparten en mañana, tarde y noche con sus correspondientes libranzas según convenio.

- ✓ Encargadas/Gobernantas: existen dos y una cubre turno, en horario de mañana y tarde. Además de las funciones propias de su puesto, también están a disposición de los familiares para concretar citas con los distintos profesionales e informarán de la evolución del residente, siempre teniendo en cuenta la protección de datos. Mantendrán contacto con las familias por vía telefónica.
- ✓ Departamento Sanitario: Médico geriatra y enfermera. Los horarios de atención a las familias están expuestos en el hall principal.
- ✓ Departamento Rehabilitación: servicio de terapia ocupacional (turno tarde) y fisioterapia (turno de mañana). Los horarios de atención a las familias están expuestos en el hall Principal.
- ✓ Servicio Farmacia: Servicio externalizado. Departamento encargado de la administración y control de los medicamentos prescritos y pautados por el médico para los residentes. Cada usuario dispone de un blíster con su medicación pautada, cada toma viene en sellada donde figura el nombre del residente, fecha, pauta (desayuno, comida, cena) junto con el nombre de los medicamentos. Existe medicación fuera del blíster pautada por el médico: gotas, parches, antibióticos, sobres y laxantes.
- ✓ Servicio Mantenimiento: control íntegro del edificio: calderas, acumuladores, depósito del gas, sistemas de electricidad, jardinería, etc.
- ✓ Otros Servicios:
 - Peluquería: se hará a petición del usuario o familiar. Los precios están expuestos en el tablón principal.
 - Podología: una vez al mes, los precios están expuestos en el tablón principal.
 - Servicio religioso: reciben misa todos los viernes por el párroco del pueblo (Villamanta).
 - Traslados al hospital: los familiares recibirán información en el preciso momento del traslado del residente al hospital, así como la necesidad de que un familiar le acompañe o bien la posibilidad de que una trabajadora le pueda acompañar, siendo este servicio costado por el residente. Son registrados dichos traslados al hospital.
 - Consultas externas: los familiares son avisados por las encargadas con suficiente tiempo de las visitas al especialista y la necesidad



de que sea acompañado, bien por un familiar o por una trabajadora, al igual que el apartado anterior.

- Información caídas: existe un registro de caídas, son informados sus familiares de dicha caída así de los pasos a seguir según recomendación médica.
- Ayudas Técnicas: el departamento sanitario junto con el departamento de rehabilitación valoran las necesidades de dichas ayudas técnicas que supongan el bienestar y calidad para el residente. Dicha valoración se trasmite a los familiares y la necesidad de comprar alguna ayuda, siempre asesorando a las familias sobre tipo de ayuda, necesidad real, precios, etc.
- Salida definitiva centro por traslado: se establecerá un preaviso de 15 días, se entregará a la familia ropa, enseres, medicación, pañales, informes profesionales (médico, enfermería y TO), se devolverá tarjeta sanitaria y DNI.

3. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- PT-01 Admisión, ingreso y acogida

4. ANEXOS/ REGISTROS

- Plan de atención al residente.
- Horarios.
- Listas de precios.
- Información caídas.
- Libro incidencias.
- Registro de altas y bajas

5. HISTÓRICO CAMBIOS

Edición	Fecha	Cambio Realizado/ Motivo
1	06/06/2019	Primera edición
2	27/02/2021	Segunda edición, se incluye Salida definitiva centro



PROTOCOLOS

PROTOCOLO DE INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS

PT-02

06/06/2021

Ed.2
