

G. DOCENCIA PREGRADO, POSTGRADO Y FORMACIÓN CONTINUADA

Actividades docentes destinadas a alumnos universitarios de distintas disciplinas (medicina, terapia ocupacional, trabajo social, enfermería) y residentes (psiquiatría, psicología y enfermería).

Actividades de formación continua para profesionales de la Unidad y profesionales de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid.

H. INVESTIGACIÓN

- Contribuir al avance científico en el tratamiento y la atención a patología psiquiátrica de la población infanto-juvenil, mediante la realización de al menos 10 proyectos de investigación anualmente.
- Diseminar el conocimiento científico a través de la publicación de los resultados de los estudios en revistas científicas con al menos 10 publicaciones anuales.

I. ACTIVIDADES DE MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD

- Trabajar según los principios de mejora continua de calidad, siguiendo un Sistema estructurado de detección de puntos débiles del sistema e implantación de medidas de mejora (Modelo Europeo de Excelencia-E.F.Q.M.) con el fin de mejorar el sistema de gestión y la puntuación obtenida.

OTRA INFORMACIÓN

CRITERIOS DE CALIDAD:

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

SUGERENCIAS Y QUEJAS:

La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios prestados, y ayudan a mejorarlos.

Las Sugerencias y Quejas pueden presentarse en cualquier Registro, mediante el Teléfono de Atención al Ciudadano 012, por correo, FAX o Internet.

En un plazo aproximado de 48 horas, la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.

UNIDAD DE PSIQUIATRÍA DE ADOLESCENTES

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Hospital General Universitario Gregorio Marañón
Unidad de Psiquiatría de Adolescentes
C/ Ibiza, 43
28009 Madrid
Teléfono: 91 586 81 33
Fax: 91 426 50 04
Web: <http://www.hggm.es/ua>

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

C/ Aduana, 29
28013 Madrid
Teléfono: 91 586 71 41

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (SERMAS) DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Pza. Carlos Trías Bertrán, 7. Edificio Sollube I
28020 Madrid
Teléfono: 91 586 72 27

MISIÓN DE LA UADO:

Proporcionar al paciente una atención sanitaria completa y adecuada a sus necesidades, garantizando que la asistencia sea correcta y se lleve a cabo con un funcionamiento eficiente de los recursos.
Su actividad principal se caracteriza por la evaluación, intervención en crisis y estabilización de pacientes agudos.

LA UADO FUE LA GANADORA DEL 1º PREMIO EN LA VI EDICIÓN DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID.

VIGENCIA:

La presente Carta de Servicios tendrá una validez máxima de 2 años desde su publicación, (31 de agosto de 2010, B.O.C.M., núm.208), previamente a su renovación será necesario dar a conocer a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano un informe sobre el cumplimiento del compromiso de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.



CARTA DE SERVICIOS



Psiquiatría Infantil y de Adolescentes UNIDAD DE ADOLESCENTES

GANADOR del VI Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid



Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Comunidad de Madrid



Atención al Ciudadano



Comunidad de Madrid
www.madrid.org



PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

La Unidad de Psiquiatría de Adolescentes (UADO) pertenece al Departamento de Psiquiatría del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

Es un recurso supra-área que cubre la hospitalización de adolescentes entre 12 y 17 años con enfermedades psiquiátricas cuya patología no puede ser tratada en otro dispositivo terapéutico menos restrictivo, así como el tratamiento ambulatorio en programas específicos.

Cuenta con una estructura física, organizativa y de personal específicamente diseñada para el tratamiento de adolescentes en situación de descompensación psicopatológica, que facilita la evaluación e intervención terapéuticas.

El equipo de profesionales es multidisciplinar y se forma de manera continuada.

A. TRATAMIENTO INTEGRAL MÉDICO, PSICOLÓGICO Y DE ENFERMERÍA A LOS MENORES QUE PRECISAN HOSPITALIZACIÓN POR PRESENTAR UN TRASTORNO MENTAL

Evaluación, diagnóstico y diagnóstico diferencial.

Tratamiento farmacológico.

Terapia individual y grupal.

Terapia ocupacional.

Valoración de problemas sociales y orientación sobre recursos.

Intervenciones familiares en crisis.

Atención y cuidados integrales de enfermería al paciente las 24 h.

Actividades de ocio y entretenimiento supervisadas.

- Ofrecer al paciente y los familiares un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en los procesos de evaluación y tratamiento, comprometiéndonos a mantener un índice medio de satisfacción de pacientes y familiares de 8 sobre 10.

- Proporcionar al paciente una atención sanitaria completa y adecuada a sus necesidades, garantizando la calidad y las condiciones de seguridad del proceso de atención, comprometiéndonos a mantener los índices de calidad percibida en los distintos grupos de interés de la Unidad: familiares o tutores de los pacientes, Centros de Salud Mental ambulatorios y del Instituto Madrileño del Menor y la Familia, y profesionales de la Unidad.



B. CONTINUIDAD DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y EDUCACIÓN GENERAL DE LOS ADOLESCENTES

- Ofrecer la continuidad en la formación mediante el programa de aulas hospitalarias y la coordinación con los recursos educativos de los pacientes ingresados, garantizando un promedio de 4 horas diarias dedicadas a la formación.

C. TRATAMIENTO MÉDICO INTEGRAL DE LAS DISTINTAS ESPECIALIDADES MÉDICAS, SIGUIENDO LAS GUÍAS CLÍNICAS AL USO Y EL CONSENSO DE EXPERTOS EN LA MATERIA.

- Desarrollar como mínimo una guía clínica y terapéutica para las distintas patologías psiquiátricas de esta población.

D. INFORMACIÓN Y APOYO A FAMILIARES Y TUTORES DEL PACIENTE

Información y asesoramiento sobre el problema y tratamiento del paciente.

Grupo de apoyo y educativo.

- Ofrecer a las familias y tutores legales información suficiente y adecuada de la evolución clínica durante el ingreso mediante, al menos, una entrevista inicial y otra en el momento del alta con el psiquiatra responsable, información telefónica diaria y grupo terapéutico de padres semanal.

E. TRATAMIENTO PSIQUIÁTRICO AMBULATORIO

Programa de Atención Médica Integral de personas con Trastornos del Espectro Autista (AMI-TEA).

Programa específico ambulatorio de primeros episodios psicóticos de inicio temprano.

- Mantener una reunión quincenal del grupo psicoeducativo ambulatorio para pacientes y familiares con psicosis de inicio temprano.



F. COORDINACIÓN CON INSTITUCIONES SOCIALES Y SANITARIAS EXTRA HOSPITALARIAS

Coordinación con los profesionales responsables del paciente en el medio ambulatorio, facilitando la continuidad asistencial.

- Facilitar la continuidad asistencial del paciente mediante, al menos, el establecimiento de dos contactos con el psiquiatra responsable en el medio ambulatorio, la entrega del informe de alta antes de que el paciente abandone la Unidad y la solicitud de la primera cita en el Centro de Salud Mental correspondiente.

- Facilitar la continuidad asistencial del paciente en el medio ambulatorio programando las citas en el 95 % de los casos con el psiquiatra responsable.

Coordinación con el Instituto Madrileño del Menor y la Familia y otros recursos sociales de apoyo al alta hospitalaria.

- Facilitar al 100 % de los menores tutelados por el I.M.M.F el tratamiento en régimen hospitalario y ambulatorio.

