



**CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 1 de 42

Contenido

1. INFORMACIÓN .....	2
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA .... (nombre de la Residencia o del Centro de Día) .....	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS .....	20
1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO .....	23
1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	25
1. F. RELACIÓN NORMATIVA .....	28
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES.....	37
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	40
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS .....	41
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA .....	42

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 2 de 42

### **1. INFORMACIÓN**

#### **1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO**

El Centro RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más desfavorecidas/dependientes.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la Dirección creará un clima de comunicación abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos recursos sean necesarios.

RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO es un servicio social especializado, perteneciente a *LARES COMUNIDAD VALENCIANA*, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin favorecer la integración social de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

La RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 3 de 42

*Misión:* el centro RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes/usuarios, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

*Visión:* La visión de RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO es la de promover y consolidar una organización socio-sanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención humanizada y humanizadora de las personas mayores.

*Valores:*

Valores humanos:

- Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia los mayores dependientes o en situación de exclusión social.
- Compromiso social/Solidaridad. Es el modo de hacer efectiva la necesidad de mejorar y humanizar nuestra sociedad, identificándonos con la filosofía del sector no lucrativo.
- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- Respeto a los derechos de los residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01

Página 4 de 42

- Los trabajadores y trabajadoras son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la conciliación de la vida laboral y familiar, la estabilidad de plantillas y la formación continuada.

Valores cristianos:

- Atención humana y espiritual. La puesta en práctica de actitudes positivas (respeto, cercanía, empatía, confianza, etc.) por el personal del centro, y la programación de actividades religiosas a través del Programa de Pastoral, son dos de los ejes transversales de la Residencia.

- Los/as voluntarios/as son en si valores que *fundamentan* la Misión y la Visión.

### ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia los residentes partiendo de una previa evaluación personal de nuestros profesionales. Por tanto, nuestros cuidados van dirigidos a los residentes de acuerdo a sus necesidades, tanto médicas, alimenticias, motrices e incluso psicológicas.

Entre nuestros residentes hay distintos grados de validez, es por ello por lo que la atención y el cuidado deben ser personalizados a cada uno de estos distintos grados para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 5 de 42

Contamos con distintos servicios e instalaciones para esta atención personalizada, entre las que cabe destacar el servicio de consulta médica y personal de enfermería encargados del seguimiento personalizado de las necesidades médicas de nuestros residentes, además disponemos de un módulo de enfermería para residentes con necesidad de una mayor atención, así como de una sala de rehabilitación completamente equipada. Otros servicios que podemos destacar son, atención psicológica, peluquería, podólogo y servicio espiritual y religioso.

### **La finalidad de esta Carta de Servicios es:**

- Informar a las diferentes "Partes Implicadas" sobre los servicios prestados por nuestra Residencia.
- Expresar nuestro esfuerzo por la mejora de nuestros servicios.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que nuestras "Partes Implicadas" (usuarios, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

### **1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

#### ORGANIZACIÓN



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01

Página 6 de 42

FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA RESIDIENCIA NUESTRA SEÑORA  
DEL REMEDIO

Nº DE REGISTRO: 306

PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE  
CARTA

### DIRECCIÓN

Vicente Manuel Tormo Gil

Competencias:

1. Llevar la dirección técnica y administrativa del centro.
2. Ejercer la gestión del personal del centro.
3. Llevar la planificación de personal del centro (realización y supervisión de turnos y plantillas)
4. Ejercer la representación del centro en sus relaciones exteriores.
5. Velar por los acuerdos de las reuniones de trabajo, y de la programación general en función de los objetivos propuestos.
6. En coordinación con el resto de profesionales, trabajar en la memoria y/o informe sobre las actuaciones del centro.
7. Velar por el cumplimiento de las decisiones adoptadas en el consejo de los usuarios.
8. Responsable del buen funcionamiento del centro.
9. Velar por el bienestar de los usuarios del centro.
10. Coordinará y gestionará las compras de suministros.

En general todas aquellas actividades que les sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01

Página 7 de 42

### ÁREA SANITARIA:

Competencias:

#### **Medicina**

1. Realizar el reconocimiento médico a los nuevos residentes y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones del tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.
2. Atender las necesidades asistenciales de los residentes. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en cada caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de los residentes.
3. Informar a los familiares sobre el estado de salud del residente.
4. Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de los residentes, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
5. Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y urgencia.
6. Como máximo responsable del departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a los residentes, derivarlos a un centro hospitalario o de salud.
7. Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de los residentes que realizarán en colaboración con el director, el trabajador social, el psicólogo, y otros profesionales de acuerdo con la situación física de los residentes, los objetivos a conseguir y las características del centro.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 8 de 42

8. Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de los residentes.

9. Supervisar el trabajo del personal sanitario.

En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

### **Enfermería**

Competencias:

1. Vigilar y atender a los residentes, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
2. Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.
3. Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
4. Colaborar con los médicos preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
5. Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
6. Atender al residente encamado por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc).
7. Controlar la higiene personal de los residentes y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
8. Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01

Página 9 de 42

9. Colaborar con los / as fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación de ATS / DUE, cuando sus funciones específicas lo permitan.
10. Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología en aquellos centros donde no exista especialista.
11. Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibidas por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.
12. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

### **Fisioterapia**

#### Competencias:

1. Realizar los tratamientos y técnicas rehabilitadoras que se prescriban.
2. Participar, cuando se le pida, en el equipo interprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
3. Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamientos que realice.
4. Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
5. Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
6. Participar en juntas y sesiones de trabajo que se convoquen en el centro.
7. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los residentes e instituciones.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 10 de

8. Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapéuticas.
9. Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.
10. En general, en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

### **Supervisora:**

#### Competencias:

1. Ejercerá la responsabilidad de la supervisión del personal a su cargo, distribuir las actividades y turnos de las auxiliares y vigilar el buen uso y economía de los materiales, utillaje, herramientas y maquinaria a su cargo, proceder al recuento e inventario de estos.
2. Ejercerá la responsabilidad diaria del trabajo de los profesionales a su cargo.
3. Mantener relaciones y contactos operativos con el equipo de atención primaria y especializada.
4. Coordinar y atender a todas las actividades encaminadas a cubrir las necesidades de los usuarios en el aspecto sanitario.
5. Coordinar y supervisar los planes de cuidados de enfermería con los objetivos del área.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 11 de

6. Comunicar a su inmediato superior las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
7. Aquellas otras que le correspondan como miembro del área social y sanitaria y que tengan relación con sus funciones profesionales.
8. Colocar y actualizar los listados de dietas y regímenes especiales en cocina.
9. Tener conocimiento de los servicios realizados en el departamento.
10. Si por necesidades perentorias o imprevisibles a la normal actividad del centro lo requiere, colaborar en las actividades propias de las auxiliares.
11. Colaborar y participar en las actividades lúdicas, salidas y excursiones de los residentes.
12. Participar en la asignación y cambios de habitaciones asegurándose de su buena higiene.
13. Visitar y atender a los residentes enfermos supervisando los cambios posturales descritos.
14. Participar en las reuniones interdisciplinares y de valoración de equipo.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 12 de

15. Se responsabiliza de la buena marcha del comedor, distribución de comidas, control de regímenes servicios especiales, montaje, limpieza y retirada del servicio.
16. Vigilará el cumplimiento de la labor profesional del personal a su cargo así como de su higiene y uniformidad.
17. Si por necesidades perentorias o imprevisibles la normal actividad del centro lo requiere, colaborar en las actividades propias del personal a sus órdenes.
18. Supervisar la correcta utilización de la documentación del área sanitaria, dentro de los procesos de calidad.
19. Realizar la valoración de curas con la DUE.
20. Realizar el pedido trimestral de material fungible e incontinencia
21. Realizar los pedidos de los productos de limpieza.
22. Atender las urgencias a nivel de instalaciones en ausencia del director.

En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado anteriormente le sean encomendadas, tengan relación con lo anterior.

### **Gerocultores/as:**

Competencias:

10. Higiene personal de los residentes.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 13 de

11. Según el plan funcional de los centros debe efectuar la limpieza y mantenimiento de los utensilios de los residentes, hacer las camas, colaborar en mantener ordenadas las habitaciones, recoger la ropa, llevarla a la lavandería y encargarse de la ropa personal de los residentes.
12. Dar de comer aquellos residentes que no lo pueden hacer por si mismos. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción, distribución y recogida de las comidas a los residentes.
13. realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con su preparación técnica les sean encomendados.
14. Comunicar las incidencias que se produzcan sobre la salud de los residentes.
15. Limpiar y preparar el mobiliario, materiales, y aparatos del botiquín.
16. acompañar a los residentes en las salidas ya sean para citas médicas, excursiones, gestiones, etc.
17. Colaborar con el equipo de profesionales mediante la elaboración de tareas elementales que complementen los servicios especializados de aquellos, en orden a proporcionar, la autonomía personal de los residentes y su inserción en la vida social.
18. Atender, siempre dentro de las pautas que marquen la dirección y el plan funcional, a los familiares de los residentes y colaborar a la integración de estos en la vida social.
19. En todas las relaciones o actividades con los residentes, procurar completar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de los profesionales respectivos.
20. En ausencia del ATS/DUE podrá hacer la prueba de glucosa, utilizar la vía subcutánea para administrar insulina y heparina a los residentes, siempre que la dosis y el seguimiento del tratamiento se realice por personal médico o de enfermería.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 14 de

En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas y siempre que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.

### ÁREA PSICO-SOCIAL:

#### **Psicología**

##### Competencias:

1. Realizar los trámites psicoterapéuticos, tanto individuales como de grupo a todos los residentes.
2. Seguimiento y evaluación de la aplicación del tratamiento que se realice.
3. Dirigir con el equipo interdisciplinar en la elaboración de las valoraciones psicológicas y la atención que precisen los residentes.
4. Realizar el programa de estimulación cognitiva.
5. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro y en el entorno.
6. Docencia y acciones formativas relacionadas con el ámbito de la psicología.

#### **Tasoc:**

##### Competencias:

1. Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.
2. Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.
3. Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 15 de

4. Coordinación con profesionales de diversa cualificación a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural.
5. Ejecución y presupuestación de proyectos y programas varios, así como realización de los informes y evaluaciones pertinentes.
6. Realización programas y proyectos específicos.
7. Fomentar el desarrollo integral de los residentes mediante la acción lúdico-educativa.
8. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a los residentes en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
9. Motivar a los residentes ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
10. Responsabilizar ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor propia o de los animadores socioculturales.
11. Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.
12. Coordinación del voluntariado y alumnos/as en prácticas de animación sociocultural.
13. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con esta categoría profesional.
14. Participar en el plan general de actividades en los diferentes centros.
15. Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural.
16. Comunicar a su inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 16 de

En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

### **Trabajo Social**

Competencias:

1. Planificar y organizar el trabajo social del centro mediante una programación de objetivos adecuada y una racionalización del trabajo.
2. Colaborar en trabajos de investigación de aspectos sociales relativos a los residentes para así poder ejecutar la valoración personal, familiar y social que rodea al residente.
3. Realizar los informes sociales del residente y actualizarlos cuando sea necesario.
4. Controlar que todos los residentes cobren la pensión correctamente.
5. Administrar, con la dirección, las pensiones de los residentes que así lo requieran, y / o tengan soporte familiar y / o que la familia no se haga cargo.
6. Comunicación formal de ingresos a los otros servicios del centro y a las entidades y / u organismos que sean necesarios.
7. Elaboración y tramitación de declaraciones juradas.
8. Gestión cambios de pensiones, renovaciones de DNI, empadronamientos en el nuevo domicilio, y todas aquellas gestiones necesarias para garantizar sus derechos.
9. Asesorar y orientar al residente y sus familias en todo aquello que soliciten.
10. Coordinación con otras entidades en todo aquello que representen los intereses de los residentes: Ayuntamientos, bienestar social, sanidad,



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 17 de

centros socio sanitarios, hospitales, entidades privadas, asociaciones de residentes, etc.

11. Entrevistar al nuevo residente y a la familia con el fin de preparar el ingreso en la residencia y realizar la valoración inicial al ingreso.
12. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro, y a la vez evitar que se produzca un alejamiento con el entorno y la familia.
13. Controlar que todos los residentes participen de todos los servicios que ofrece el centro.
14. Realizar conjuntamente con el resto del equipo, el PAI interdisciplinario de los residentes. Hacer el seguimiento semestral del estado del residente.
15. Actualizar datos personales y familiares de los residentes.
16. Fomentar el mantenimiento de las funciones del residente. Establecer, conjuntamente con el equipo, plan de actividades individuales y / o grupales para el mantenimiento y promoción de las capacidades funcionales.
17. Procurar que exista un nivel de higiene personal adecuado del residente.
18. Realizar el acompañamiento en el proceso de la muerte de los residentes y familiares dando el soporte adecuado a cada caso. En caso de defunción del residente, contactar con los familiares e iniciar los trámites burocráticos necesarios.
19. Realizar la acogida al ingreso del nuevo residente, siendo así la persona de referencia para el familiar y el residente en este proceso.
20. Coordinar las actividades de ocio. Realizar coordinándose con el TASOC y fisioterapeuta, la evaluación de las actividades y la programación anual de las actividades.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 18 de

21. Promover las relaciones con la familia y con la comunidad. Planificar y organizar conjuntamente con la dirección, una adecuada distribución de horarios de visitas a los residentes, favoreciendo la promoción y actividades conjuntas de los residentes con las familias tanto individual como colectivamente y definir un programa de voluntariado como función de soporte a los residentes y acción complementaria a la acción familiar.
22. Hacer el seguimiento y, si es el caso, realizar las visitas necesarias a aquellos residentes ingresados en centros hospitalarios, dando soporte a la familia.
23. Formar parte del equipo interdisciplinar, presentando la atención psicosocial del residente y la familiar en todos sus aspectos.
24. Recopilar la documentación de atención al residente, la historia clínica, los registros de ámbito diferentes al trabajo social, para poder tener toda la información sobre el estado del residente y su evolución, para planificar las diversas actividades y evaluar la atención que se le proporciona.
25. Realización de los programas y protocolos relacionados con sus funciones.
26. Definir, conjuntamente con la dirección, un sistema de gestión de las sugerencias y las reclamaciones, y posteriormente realizar las actuaciones necesarias para mejorar la calidad del centro.
27. Evaluar el grado de satisfacción de los residentes y sus familias.
28. Definir conjuntamente con el equipo interdisciplinar, las normas ético – profesionales para la preservación de la confidencialidad de los residentes.
29. Facilita la asistencia espiritual a los residentes que así lo especifiquen.
30. Fomentar la personalización e intimidad del residente en el centro.
31. Procurar una imagen adecuada del residente.
32. Velar por el cumplimiento de los derechos de los residentes conjuntamente con el resto del equipo.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 19 de

33. Realizar la historia social y la ficha social del residente.

34. Participar en la asignación y cambio de habitaciones y mesas del comedor con el departamento de enfermería y la dirección.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

### **Integradora Social:**

Competencias:

1. Atención al ingreso
2. Realización de Historia de Vida
3. Participación en la valoración de la persona usuaria junto con profesionales del equipo técnico y la propia persona mayor y/o su familiar para el diseño de su Plan de Atención y Vida.
4. Comunicación con familiares en coordinación con profesionales (TS, Psicólogo/a, médico/a, enfermería...)
5. Coordinación con el resto de profesionales del centro
6. Velar por el cumplimiento de los derechos de la persona mayor atendida
7. Identificar y propiciar situaciones que provoquen bienestar en la persona mayor.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 20 de

8. Identificar y potenciar las posibilidades de la persona mayor de tomar decisiones y controlar s vida cotidiana (horarios, preferencias en el vestir, imagen y autocuidado, participación...)
9. Potenciar los vínculos familiares, afectivos y sociales de la persona mayor
10. Favorecer la integración y participación de la persona mayor en la vida social del centro según el nivel que desee.
11. Favorecer el uso y disfrute de la persona mayor de los recursos comunitarios (población de referencia) y su integración en la medida que lo desee.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

### **1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS**

#### **Servicio de Atención Integral**

Corresponden a esta área las funciones técnico - asistenciales encomendados al cuidado de los usuarios.

Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía  
Atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

#### **Unidad de Apoyo Personal y Psico-social**



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 21 de

Atención Psicológica: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).

Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.

### **Servicio de Promoción de la salud:**

Atención Médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.

Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del plan de Atención Individualizada: Preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.

Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.

Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio.

Cada usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el **Programa de Atención Individualizado, (P.A.I)** desarrollado por el Equipo Interdisciplinar, así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada usuario.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 22 de

Las familias, o tutores de los usuarios, participan y consensuan estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

### **Área de Servicios Generales:**

Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

Recepción.

Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos -Limpieza.

Mantenimiento.

Lavandería.

### **Área de Administración.** Corresponde a esta unidad:

La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.

La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.

La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro. El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

### **Otras prestaciones complementarias:**



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 23 de

- Peluquería y podología.
- Servicios religiosos
- Voluntariado

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

### **1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO**

DIRECCIÓN: C/ PÒSIT, 4

TELÉFONO: 96 290 18 12

FAX: 96 321 76 86

CORREO ELECTRÓNICO: [residenciadelremedio@larescvalenciana.org](mailto:residenciadelremedio@larescvalenciana.org)

DIRECCIÓN DE INTERNET: [www.residenciadelremedio.org](http://www.residenciadelremedio.org)

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

El Centro presta servicios 24 horas al día, los 365 días del año.

Horario de visitas: Abierto 24 horas al día.

HORARIO DE INFORMACIÓN: De lunes a viernes, de 09:00 a 13:00 horas.

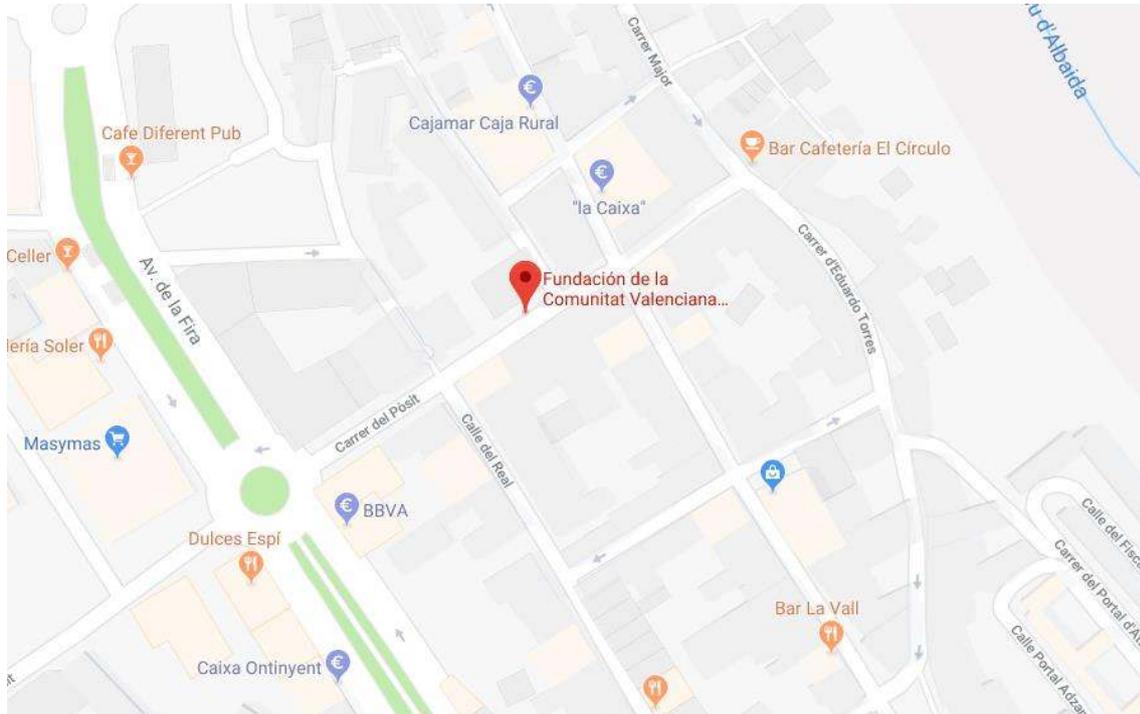
PLANO DE UBICACIÓN:



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 24 de



La residencia se ubica en pleno casco urbano en la Ciudad de Albaida. Destacar que se trata de un pueblo con servicios diversos de interés para los residentes, como puedan ser: parques, jardines, biblioteca, Centro de Salud, Hogar del Jubilado, diversas entidades bancarias, así como comercios, bares, restaurantes, cafeterías, etc. que pueden utilizar y participar de ellas integrándose así en la vida diaria del pueblo.

Destacar que existen diversos medios de transporte público para acceder desde Valencia u otros pueblos, como autobuses de línea que hacen recorridos de nivel intracomarcal y provincial comunicando el municipio con otras poblaciones importantes, así como la línea férrea Xàtiva – Alcoi que pasa por esta población. En el tablón de anuncios de la Residencia se encuentran los horarios de dichos transportes para el general conocimiento de los residentes.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 25 de

### **1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los residentes del centro disfrutarán de los siguientes **derechos**:

1. A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso conforme a lo que establece el R.I. del centro. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
2. A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
3. A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su tutor o familiar designado a tal efecto. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
4. A conocer su historia sociosanitaria. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
5. A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 26 de

6. A estar informados de manera completa y decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
7. A conocer a los profesionales del centro y derecho a conocer quien es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
8. A un trato digno por parte del personal del centro y del resto de usuarios *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
9. A una alimentación adecuada a sus necesidades, elaborada según principios dietéticos y publicitado el menú en el tablón de anuncios. El menú estará adecuado a régimen de cada residente.
10. A mantener su vida cultural, social y política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
11. A recibir todos los servicios que presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el usuario o tutor y el centro. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
12. A la preservación de la intimidad personal y la confidencialidad de sus datos contenidos en el expediente personal *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
13. A tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 27 de

- 14.A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y los otros residentes o usuarios. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 15.A participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Usuarios (Consejo de Mayores) que se desarrollen en el centro, salvo los dispuestos en el régimen de sanciones del R.I. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 16.A participar en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, por sí mismos o a través de sus representantes legales *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
- 17.A participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 18.A formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 19.A presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 20.A tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 21.A formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por los usuarios y resueltas por la dirección del centro tanto los usuarios como sus familiares. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 28 de

- 22.A mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas del centro tanto los usuarios como sus familiares. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
- 23.A acceder a las instalaciones y servicios del centro por voluntad propia.
- 24.Conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y que les sean comunicados con antelación suficiente las variaciones de aquel o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- 25.A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
26. A acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educacional, cultural, y en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
- 27.A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
- 28.A constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*
- 29.A no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión *(Decreto 91/2002, de 30 de Mayo)*

### Obligaciones

Son deberes de los residentes:

1. De cumplir el Estatuto de los usuarios de centros de Tercera Edad y el Reglamento Interno del Centro. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 29 de

2. De cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.
3. De guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
4. De abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 30 de

5. De colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
6. De colaborar en la vida cotidiana del centro y en su autocuidado, según sus capacidades. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
7. De integrarse en el centro y en la convivencia del centro, considerando la Residencia como su propio hogar.
8. De utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
9. De proporcionar al centro información cierta y fidedigna en aquellos temas que sean necesarios para la buena marcha del mismo.
10. En caso de ausentarse para comer o dormir fuera del centro, es obligatorio avisar con antelación a la dirección.
11. Por razones elementales de higiene, no se guardará comida en las habitaciones. Se almacenará en despensas destinadas a tal fin.
12. Para el uso de electrodomésticos o aparatos eléctricos en los dormitorios habrá que pedir permiso a dirección y se analizará su peligrosidad.
13. Por la ley 42/2010 de 30 de diciembre no se permite fumar dentro del centro. Solo se permite en las terrazas (zonas habilitadas).



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 31 de

14. De tratar con el máximo respeto al personal del centro y a los otros usuarios. Todo usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios. *(Orden de 20 de Diciembre de 2005)*
15. Cuando el personal entre a limpiar una habitación, ésta deberá ser desalojada para facilitar la limpieza de la misma. Lo mismo referente al resto de las salas y pasillos, ya que es peligroso pisar suelo mojado por el riesgo de caídas. Debe permitir el acceso a su habitación para las tareas diarias de limpieza y mantenimiento en los horarios establecidos.
16. Se respetará las decisiones tomadas por la Junta Directiva, la dirección, el Equipo Interdisciplinar, el Consejo de Mayores y / o el Consejo de Familias, ya que estos organismos buscan siempre el bienestar de los residentes y la mejora de la organización del centro.
17. Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de residentes, así como del personal que presta los servicios del centro.
18. De acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario y contempladas en el presente R.I. *(Orden de 20 de diciembre de 2005)*
19. De firmar el documento pertinente, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 32 de

informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos. *(Orden de 20 de diciembre de 2005)*

20. De respetar el ideario del centro. *(Orden de 20 de diciembre de 2005)*

### 1. F. RELACIÓN NORMATIVA

Para consultar otra normativa de aplicación puede acceder a través del siguiente [www.larescvaleciana.org/normativas-dependencia](http://www.larescvaleciana.org/normativas-dependencia)

AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (decreto 49/2005 de 23 de junio)

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO

Norma UNE 93200 "Carta de Servicios, requisitos" de abril de 2008.

#### De carácter general

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 33 de

LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana

### **A. Personas mayores**

Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo), por la que se aprueba el estatuto básico de los centros de tercera edad.

Real Decreto 117/2005, de 4 de febrero (BOE de 5 de febrero), por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.

ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

### **B. Autonomía personal y dependencia**

Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo.

Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 34 de

Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del sistema para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre), por el que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **C. Sanitarias**

LEY 16/2018, de 28 de junio, de la Generalitat, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de atención al final de la vida.

#### **1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN**

En lo relativo al órgano de participación de los residentes, que se ajusta a lo estipulado en la Orden 4 de Febrero de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios especializados para la atención de personas mayores.

El órgano de representación de los residentes en el centro es el Consejo de Usuarios (en nuestro centro lo denominamos "Consejo de Mayores"), cuyo objetivo es la participación de forma activa en todos los aspectos de régimen interno, como en la programación y valoración de todos los programas de intervención.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 35 de

Dentro de los objetivos específicos, nos encontramos:

- a. Recoger las preocupaciones e inquietudes de los residentes.
  - b. Aportar las actividades de carácter lúdico y recreativo.
  - c. Fomentar las propuestas y sugerencias al respecto.
  - d. Proponer mejoras en la calidad de los servicios
  - e. Formar un comité de bienvenida para los residentes.
- Composición:
    - o El Consejo de Mayores estará integrado por representantes de residentes y de la Dirección del centro y / o técnico si lo precisa.
  - Funciones del Consejo de Mayores y sus miembros:
    - o Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.
    - o Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.
    - o Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.
    - o Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actuaciones del centro.
    - o Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como Órgano asesor, de participación y colaboración.
    - o Elaboración de menús.
  - Proceso de elección de los miembros del Consejo de Mayores.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 36 de

- El centro debe tener como mínimo 2 representantes: Un / presidente / a y un / a secretario / a.
- La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones. El responsable es el trabajador social, que atenderá las gestiones que se deriven del proceso electoral.
- La convocatoria se realizará por el Consejo al menos cada dos años, fijándose una antelación mínima de 15 días.
- En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el / la siguiente más votado / a dentro de su grupo y así sucesivamente. Los empates se resolverán a favor del / la más antiguo / a como residente del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
- De cada una de las elecciones al Consejo de Mayores, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de los / as residentes elegidos / as al mismo a tal efecto.

- Funcionamiento interno del Consejo de Mayores:

Metodología y formación:

1. El / la trabajador / a social es el responsable del centro, de orientar al Consejo de Mayores.

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 37 de

2. Una vez realizadas las elecciones y el nombramiento del Presidente / a del Consejo y el Trabajador Social realizan reuniones mensuales, en las cuales, se elabora un orden del día y una acta de cada reunión cuya copia se le entrega al / la director / a.
3. El consejo se encarga de plantear los objetivos y metodología que se va a seguir.
4. El hecho de formar parte del Consejo de Mayores supone el compromiso de asistir a las reuniones e implicarse en las decisiones y acciones a realizar

Se valorará el grado de satisfacción de los residentes como mínimo una vez al año, aunque el personal captará esta información de forma continuada.

El Consejo de Mayores también se encarga de realizar reuniones con los residentes, con el fin de recoger las opiniones de éstos y expresarlas más tarde, así como programar actividades y participar en las mismas.

## **2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES**

La Política de Calidad del Centro Residencia Nuestra Señora del Remedio asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales relacionales y culturales de sus usuarios.
- Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.

## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 38 de

- Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad *propio*, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios.

**CARTA DE SERVICIOS**

 Rev.: 01  
42

Página 39 de

## 2.1 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición

Los compromisos e indicadores son los siguientes:

SERVICIOS	Compromisos	Indicadores	Cómo medirlo		Responsable
ALOJAMIENTO	Nos comprometemos a: Mantener unas instalaciones en un adecuado estado de uso	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
LIMPIEZA	Nos comprometemos a: Mantener una adecuada limpieza del centro	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
RESTAURACIÓN	Nos comprometemos a: Proporcionar una alimentación dietéticamente adecuada y al gusto de los usuarios	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 2 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
LAVANDERÍA	Nos comprometemos a: Cuidar adecuadamente la ropa de los usuarios (lencería + ropa personal)	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
CUIDADOS BÁSICOS: HIGIENE	Nos comprometemos a: Proporcionar la ayuda adecuada por los profesionales del centro para su correcta higiene personal	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ATENCIÓN SANITARIA	Nos comprometemos a: prestar a nuestros usuarios una atención sanitaria de calidad	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ACTIVIDADES	Nos comprometemos a: Proporcionar a los usuarios actividades adecuadas y suficientes	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ATENCIÓN SOCIAL	Nos comprometemos a: prestar a nuestros usuarios una atención social de calidad	Nivel de satisfacción medido en la Encuesta de Satisfacción Estandar: 90% de usuarios satisfechos por encima de 3 en una escala de 0 a 4	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección

## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 40 de

### **3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad del Centro:

- Buzones de Agradecimientos-Sugerencias-Reclamaciones
- Encuestas de satisfacción anuales.
- Hojas Oficiales de reclamaciones

Además, los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular iniciativas para mejorar su calidad a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.

Residencia Nuestra Señora del Remedio

C/ Pòsit, 4 46860 Albaida (Valencia)

- Por teléfono: 96 290 18 12
- Por Fax: 96 321 76 86
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [residenciadelremedio@larescvalenciana.org](mailto:residenciadelremedio@larescvalenciana.org).

#### **Sistema de tratamiento de las A.S.R.**

1. En primer lugar, la A.S.R. debe ser registrada y codificada por Responsable de Calidad.



## CARTA DE SERVICIOS

Rev.: 01  
42

Página 41 de

2. El Responsable de Calidad se encarga de remitir al Responsable de Departamento si procede y a Dirección.
3. Coordinados dichos profesionales decidirán las acciones a adoptar y darán respuesta a la misma en el plazo de 10 días hábiles.
4. El Responsable de Calidad mediante el documento **F.PT01.02 ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** realizará un informe mensual con las A. S. R recogidas y las respuestas emitidas, el cual queda colgado en el tablón del pasillo principal.
5. Responsable de Calidad valorará la idoneidad de dar apertura a **F.4.01 INCIDENCIAS, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

### 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta de servicios, las personas afectadas pueden ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos (ver apartado anterior) ante la Dirección de la Residencia quien responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

Las medidas de subsanación adoptadas se harán públicas en el documento **F.PT01.02 ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**



## **CARTA DE SERVICIOS**

Rev.: 01  
42

Página 42 de

### **5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA**

Fundación de la Comunitat Valenciana Residencia Nuestra Señora del Remedio

Dirección: C/ Pòsit, 4 46860 Albaida (Valencia)

TELÉFONOS: 96 290 18 12

CORREO ELECTRÓNICO: [residenciadelremedio@larescvalenciana.org](mailto:residenciadelremedio@larescvalenciana.org).

#### **ENTRADA EN VIGOR**

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 23 de Abril de 2019.

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.