

## **ÍNDICE. CARTA DE SERVICIOS**

1. INFORMACIÓN
  - 1.A OBJETIVOS Y FINES
  - 1.B DATOS DE IDENTIFICACIÓN
  - 1.C RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS
  - 1.D DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
  - 1.E RELACIÓN NORMATIVA
  - 1.F FORMAS DE PARTICIPACIÓN
2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES
  - 2.A ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU MEDICIÓN
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

## **1. INFORMACIÓN**

### **1.A. OBJETIVOS y FINES**

La **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor 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.

Otro de los compromisos que adquiere la **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** es la de fomentar y promocionar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

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.

La **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** es un servicio social especializado, integrado en *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.

**FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

**Misión:** **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todas las personas usuarias, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

**Visión:** La visión de la **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** 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 las personas usuarias, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas usuarias, familiares, trabajadores/as y voluntarios/as.
- Respeto a los derechos de las personas usuarias, a su dignidad, libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral y centrada en la persona.

- 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 sacerdote del municipio (secretario de la FAH).

### **ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA**

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia las personas usuarias partiendo de una previa evaluación personal de nuestros profesionales, y siempre desde la perspectiva de identificación de capacidades. Por tanto, nuestros cuidados van dirigidos a las personas usuarias de acuerdo a sus necesidades, tanto médicas, alimenticias, motrices, emocionales y psicológicas.

Entre las personas usuarias del centro hay distintos grados de necesidades de apoyo, y 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.

Contamos con distintos servicios e instalaciones para esta atención personalizada, entre ellos el servicio de consulta médica y personal de enfermería encargados del seguimiento personalizado de las necesidades sanitarias de las personas usuarias, además disponemos de un módulo de enfermería para personas 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.

El modelo de atención del centro es coherente con el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona que se define como "el modelo que promueve las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de las personas, partiendo del pleno respeto a su **dignidad y derechos**, de sus intereses y **preferencias** y contando con su **participación efectiva**". Rodríguez, P (2014)

Para ello se tienen en cuenta las preferencias de la persona, sus gustos y necesidades, a través de un conocimiento profundo de su Historia de Vida. A través de la figura del Profesional de Referencia se potencia el empoderamiento de la persona usuaria, y se le hace partícipe de su propio proceso de cuidado. De modo desde el centro nos convertimos en el apoyo que necesita la persona para desarrollar su día a día con dignidad y autonomía, a través de la realización de actividades significativas que le faciliten el desarrollo de su propio proyecto de vida.

El profesional de Referencia es una figura clave de la atención en el centro, ya que será el profesional que mejor va a conocer a la persona y que va a proporcionar los apoyos justos y adecuados para que la persona pueda desarrollar su vida de forma autónoma y en plenitud, según sus preferencias y deseos.

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

- Informar a las diferentes "Partes Implicadas" sobre los servicios prestados por el centro y la metodología de cuidados de referencia.
- 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" (personas usuarias, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

**1.B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**ORGANIZACIÓN**FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL CALLOSA D'EN SARRIÀ**Nº DE REGISTRO: **913/ 92**PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

DIRECCIÓN: Antonio Solbes Morsa (Director en funciones)

## Competencias:

1. Coordinación de los equipos de trabajo.
2. Será la responsable del buen funcionamiento del Centro. Realizará y/o supervisará los turnos y plantillas de personal.
3. Velará por el bienestar de las personas usuarias del Centro.
4. Coordinará y gestionará las compras de suministros.
5. Tomará las decisiones administrativas necesarias.
6. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro

**ÁREA SANITARIA:**

## Competencias:

**Medicina**

1. Realizar el reconocimiento médico a las nuevas personas usuarias y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.
2. Atender las necesidades asistenciales de las personas usuarias. 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 las personas usuarias.

3. Informar a los familiares sobre el estado de salud de las personas usuarias.
4. Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de las personas usuarias, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo.
5. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
6. Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia.
7. Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a las personas usuarias, derivarlas a un centro hospitalario o de salud.
8. Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de las personas usuarias en cuanto a las necesidades asistenciales y de su vida diaria que realizarán en colaboración con el/la directora/a, el trabajador/a social, el psicólogo/a, y otros profesionales, de acuerdo con la situación física de las personas usuarias, los objetivos consensuados a conseguir y las características del centro.
9. Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de las personas usuarias.
10. Supervisar el trabajo del personal sanitario.
11. Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
12. En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

### **Enfermería**

Competencias:

1. Atender a las personas usuarias, vigilar sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstas 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 el departamento médico, 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 a la persona usuaria encamada por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a las personas enfermas y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).
7. Controlar la higiene personal de las personas usuarias 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.
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 recibida 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 técnica rehabilitadora que se prescriban.
2. Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional 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 tratamiento 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 trabajos 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 las personas usuarias e instituciones.
8. Asesorar a los/las profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
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.

### ÁREA PSICO-SOCIAL:

### **Psicología**

#### Competencias:

Es el especialista en el estudio de la conducta humana, observan el desarrollo humano y su evolución intelectual, emotiva y social. Igualmente realiza un trabajo de prevención de alteraciones psíquicas y problemas de socialización, aplicando terapias tanto individuales, como de grupo, a aquellas personas que presentan problemas psicológicos de origen diverso.

#### FUNCIONES:

1. Realizar los tratamientos psicoterapéuticos, tanto individuales como de grupo a todas las personas usuarias.
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 en la atención que precisen las personas usuarias.
4. Realizar el programa de estimulación cognitiva.
5. Fomentar la integración y participación de las personas usuarias 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.
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 de programas y proyectos específicos.
7. Fomentar el desarrollo integral de las personas usuarias mediante la acción lúdico-educativa.
8. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a las personas usuarias en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
9. Motivar a las personas usuarias ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno e integración en su comunidad de referencia.
10. Responsabilidad ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor propia o de los animadores/as socioculturales.
11. Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los/las 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 y presupuestos de los diferentes centros.
15. Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural. Comunicar a su inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
16. 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 adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo. Colaborar y realizar aquellos estudios encaminados a investigar los aspectos sociales relativos a los residentes.
2. Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales de las personas usuarias y los que le sean pedidos por la dirección del centro, facilitar información sobre los recursos propios, ajenos y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.
3. Realizar los tratamientos sociales mediante el servicio social de cada caso y de grupo a todas las personas usuarias.
4. Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida del centro y de su entorno. Perspectiva comunitaria.
5. Participar en la preparación y puesta en marcha de programas de adaptación de las personas usuarias al centro.
6. Coordinar los grupos de trabajo y actividades de animación sociocultural.
7. Participar en la comisión técnica.

8. Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a las personas usuarias, principalmente con las entidades e instituciones locales.
9. Participar, con el equipo multiprofesional o departamento médico en la elaboración de las orientaciones o de la atención que necesiten las personas usuarias.
10. Participar en la asignación y cambio de habitaciones y mesas del comedor con el departamento de enfermería y la dirección, siempre teniendo en cuenta las preferencias y deseos de las personas usuarias.
11. Visitar a las personas usuarias enfermas.
12. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

**Terapia Ocupacional** (Real Decreto 1420/1990, de 26 de octubre, por el cual se establece el título universitario oficial de Diplomado en Terapia Ocupacional. Orden CIN/729/2009, de 18 de marzo, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Terapeuta Ocupacional. Ley 44/2003 de ordenación de las profesiones sanitarias. Ley 1/2015, de 20 de febrero, de Creación del Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales).

1. Realización de la Valoración al ingreso
2. Rellenar los registros correspondientes a su trabajo.
3. Participación en reuniones periódicas con el equipo interdisciplinar.
4. Guardará absoluto silencio sobre los procesos patológicos que sufran los residentes, así como asuntos referentes a su intimidad.
5. Realizar programas y proyectos específicos.
6. Participar en el plan general de actividades del centro.
7. Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a los residentes.
8. Colaborar en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de los residentes.
9. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Nota: Respecto a las nuevas figuras profesionales que deben incluirse en función del Concierto Social (Técnico Superior en Integración Social...), el centro definirá sus funciones en relación a las normativas y decretos que regulan dichas titulaciones, fijan sus enseñanzas mínimas y sus competencias profesionales, personales y sociales. Igualmente se tendrá en cuenta lo que se regule y acuerde al respecto desde sus colegios profesionales, si los hubiere.

TIS: Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y se fijan sus enseñanzas mínimas. Orden ECD/106/2013, de 23 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social. DECRETO 29/2017, de 3 de marzo, del Consell, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico/a Superior en Integración Social. [2017/2071] de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.



## 1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

El DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en su ANEXO III: centros de servicios sociales de atención secundaria, especifica que los servicios que deben prestar las residencias son:

- Alojamiento: Las residencias de personas mayores ofrecerán alojamiento. El servicio de alojamiento incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.
- Restauración: va encaminada a garantizar tanto la salud física y emocional de las personas usuarias, como la salud medioambiental, a través de una alimentación saludable, segura, satisfactoria y sostenible. Para ello, cumplirá con las siguientes características:
  - Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea.
  - Tener una presentación atractiva, independientemente de las adaptaciones dietoterapéuticas que precisen.
  - Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas usuarias.
  - Estar convenientemente elaborada, condimentada y servida.
  - Estará adaptada a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.
  - Fomentará el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de producción ecológica.
  - Limitará el consumo de alimentos ultraprocesados (bollería, galletas, bebidas azucaradas, precocinados, derivados cárnicos).
  - Garantizará la salud y seguridad de las personas usuarias, mediante unas buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.
  - Garantizará la satisfacción mediante la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias en todas las ingestas diarias.

La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de las personas usuarias. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad.

Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas personas que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Ofrecerá, como mínimo, desayuno, comida, merienda y cena, y los menús serán supervisados por personal especialista que establezca las pautas dietéticas oportunas. Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a las personas residentes y sus familias de los menús y dietas. Del mismo modo se establecerán mecanismos que garanticen la elección de menú ofreciendo un menú alternativo todos los días de la semana.

- Lavandería: Garantizará el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de las personas residentes y el repaso de la misma, así como la de la ropa de cama.
- Atención sanitaria: Dispondrá de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de las personas residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc. Se apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellas personas usuarias que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.
  - Atención médica. Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el tratamiento a seguir. Se ofrecerán servicios de atención, seguimiento y vigilancia médica con independencia de los servicios y prestaciones de la sanidad pública a los que tenga derecho como personas ciudadanas. Se establecerán cauces de coordinación sociosanitaria adecuados para el desempeño de la función sanitaria, incluidos los medios tecnológicos para disponer de la capacidad técnica para el diagnóstico y tratamiento con medios propios o externos que aseguren una actuación ágil en todos los supuestos.
  - Atención de enfermería. Dirigida a la prestación de los cuidados de enfermería tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.
  - Asistencia farmacéutica. A través del contrato con una oficina de farmacia externa, se garantizará el suministro de medicación en dosis unitarias e individuales de acuerdo con la normativa vigente.
- Atención preventiva y rehabilitación:
  - Actividades de terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de quienes residen. Se realizarán actividades en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.
  - Prevención y promoción de la salud: se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud, así como de educación sanitaria.
  - Fisioterapia. Se realizarán actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de quienes residen.
- Atención psicológica: Dirigida a propiciar la adaptación de la persona usuaria a su nuevo espacio vital, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, el bienestar emocional de las personas residentes y el tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en la afectividad, conducta o estado emocional y cognitivo.
- Atención social.
  - Animación sociocultural. Se realizarán actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de los individuos o grupos atendidos/as que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

- Atención social individual, grupal y comunitaria. La atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de prestación de apoyos, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de productos de soporte. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas usuarias. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como facilitar el uso de los recursos comunitarios del entorno.
- Atención social familiar. Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia y allegados durante el proceso de atención a la persona usuaria en el centro. Incluye información general sobre el centro al ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo del plan de intervención, apoyo y motivación a la familia y allegados, facilitar relaciones y la organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con los mismos.

Servicios opcionales:

- Peluquería.
- Podología.
- Máquina expendedora de café.

## **1.D. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Ver REGLAMENTO REGIMEN INTERNO Capítulo V.

## **1.E. RELACIÓN NORMATIVA**

- **AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO** (Decreto 49/2005, de 23 de junio, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios).
- **AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO** (*ORDEN 7/2017, de 28 de agosto, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se desarrolla el Decreto 157/2014, de 3 de octubre, por el que se establecen las autorizaciones sanitarias y se actualizan, crean y organizan los registros de ordenación sanitaria de la Conselleria de Sanidad.*)
- REGLAMENTO REGIMEN INTERNO
- 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.
- LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

#### **A. Personas mayores**

- 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.
- Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana por entidades de iniciativa social.
- Decreto 59/2019 de 12 abril, de ordenación del sistema publica valenciano de servicios sociales
- Decreto 38/2020 de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.
- Decreto 34/2021 de 26 de febrero de regulación del mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación del decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana por entidades de iniciativa social; del decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales; del decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales; y del decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 126/2022, de 30 de septiembre, del Consell, por el que se crean y regulan los comités de ética del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 217-22, de 16 de diciembre, del Consell por el que se regulan el consejo valenciano de inclusión y derechos sociales, los consejos locales y zonales de inclusión, el órgano de concertación y el observatorio del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 18/2023, de 3 de marzo, del Consell, por el que se regula la calidad en el sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del sistema público valenciano de servicios sociales.

#### **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.

- DECRETO 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- DECRETO 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- Real Decreto 291/2015, de 17 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 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.
- Real Decreto 174/2011, de 11 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

### 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.
- DECRETO 42/2021, de 18 de marzo, del Consell, de regulación de la prestación farmacéutica en los centros sociosanitarios en la Comunitat Valenciana.
- DECRETO 157/2014, de 3 de octubre, del Consell, por el que se establecen las autorizaciones sanitarias y se actualizan, crean y organizan los registros de ordenación sanitaria de la Consellería de Sanidad.
- 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.
- **DECRETO 180/2021, de 5 de noviembre de, del Consell, de regulación e inscripción del documento de voluntades anticipadas en el registro centralizado de voluntades anticipadas de la Comunitat Valenciana.**

### 1.F. FORMAS de PARTICIPACIÓN

La participación en el centro viene regulada por lo dispuesto en el Anexo V del DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El consejo de centro esta formado por las personas usuarias, familiares, representantes de las personas profesionales y representantes de la entidad titular. La elección de representantes de las personas usuarias y responsables legales se efectuará dentro del mismo colectivo de manera libre y directa, tras convocatoria explícita y directa, a través de la presentación de candidaturas y de votación específica. Para tal fin, constituirán un proceso autogestionado en el que no estará presente la entidad. Además, podrán constituir una asociación independiente de la entidad a tal efecto o para otros fines.

## FUNCIONES DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN

- Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en cada unidad de convivencia para que tenga capacidad para tomar decisiones en la organización de su vida cotidiana.
- Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzosos. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

## **2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

La Política de Calidad de la **FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ** asume el compromiso de:



- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales relacionales y culturales de sus personas usuarios.
- Proporcionar a las personas usuarias un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- Velar por el cumplimiento de los derechos de la persona usuaria, 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 las personas usuarias, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a las personas usuarias.

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 nuestras personas usuarias.

## **2.A ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU MEDICIÓN**

Para consultar los compromisos de calidad e indicadores de evaluación puede consultar el documento expuesto en el tablón de anuncios de la recepción del centro: **INDICADORES CARTA DE SERVICIOS REV02**

Los indicadores de cumplimiento de la carta de servicios serán evaluados durante el primer trimestre del año tras la realización de las encuestas de satisfacción.

## **3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Las personas usuarias, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas tienen derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante las personas responsables del centro, sobre cualquier aspecto que consideren incorrecto y, en particular, sobre las prestaciones que están recibiendo, el trato que se les está dispensando o la vulneración de sus derechos.

Tienen 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, 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.
- Por teléfono
- Mediante correo electrónico

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

1. En primer lugar, la A.S.R. debe ser registrada y codificada por las Responsables de Calidad.
2. Las Responsables de Calidad se encargan 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. Dirección mediante el documento **F.PT01.02 RESPUESTAS Y ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Rev00** realizará un informe mensual con las A. S. R recogidas y las respuestas emitidas, el cual queda colgado en el tablón de anuncios.
5. Las Responsables de Calidad valorarán la idoneidad de dar apertura a **F.4.04 NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORA Rev00**.

Con independencia de lo establecido anteriormente, la persona usuaria, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Administración de la Generalitat quejas, sugerencias o agradecimientos, conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

#### **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. También se podrán exponer las quejas ante la administración conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la

evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Las medidas de subsanación adoptadas se harán públicas en el documento **F.PT01.02 RESPUESTAS Y ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Rev00.**

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

**FUNDACIÓN ASILO HOSPITAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ**  
**Calle Ausiàs March, número 5**  
**03510 Callosa d'en Sarrià (Alicante)**

TELÉFONO: **965880573**

CORREO ELECTRÓNICO: **direccion@residencialcallosa.com**

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entró en vigor en 20 septiembre de 2023.

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.