

## CONTENIDO

1. INFORMACIÓN .....	2
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS CORONA L'ESTRELA.....	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS .....	6
1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO.....	9
1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	10
1. F. RELACIÓN NORMATIVA.....	12
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES .....	15
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	17
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS.....	17
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.....	18

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 2 de 18
---	---	---

## **1. INFORMACIÓN**

### **1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS**

#### **CORONA L'ESTRELA**

El Centro RESIDENCIA Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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 (nombre de la Residencia) 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 (nombre de la Residencia) basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

Misión: el centro Hogar de Ancianos Corona l'Estrela tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados. Se propone dignificar a las personas mayores con un trato personalizado, con atención integral y de calidad, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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 a más personas de nuestro contexto para mejorar los recursos disponibles en éste.

#### 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.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 3 de 18
---	---	---

- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de las Personas Residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las Personas Residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- Respeto a los derechos de las Personas Residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- 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.
- La solidaridad con las personas mayores, el respeto y el amor que se merecen como tales y el cariño incondicional en el trato, son aspectos que se persiguen en esta residencia, así como la aceptación y el máximo esfuerzo de convivencia en paz.
- La comunidad religiosa (Iglesia Evangélica) y 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 las Personas Residentes partiendo de una previa evaluación personal de nuestros profesionales. Por tanto, nuestros cuidados van dirigidos a las Personas 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.

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.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 4 de 18
---	---	---

**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

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 5 de 18
---	---	---

## **1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

### ORGANIZACIÓN

ASOCIACIÓN RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS CORONA L'ESTRELA

Nº DE REGISTRO DE ENTIDADES: 04.46-1.542.REG

Nº DE REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA: 04.46.0653.1928-1542-AUT.REG

### PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

#### DIRECCIÓN

María Elena Martorell Cuenca

#### ÁREA SANITARIA:

- Cuidados Básicos
- Atención médica
- Atención de enfermería.
- Fisioterapia (Actividades de rehabilitación).
- Asistencia farmacéutica
- Prevención y promoción de la salud.

#### ÁREA PSICO-SOCIAL:

- Atención psicológica (Psicología)
- Actividades de terapia ocupacional.

#### ATENCIÓN SOCIAL

- Animación sociocultural (Tasoc)
- Atención social grupal  
Trabajo social
- Atención social individual
- Atención social familiar

#### ÁREA SERVICIOS GENERALES

- Alojamiento (incluye Limpieza)
- Restauración
- Lavandería/Plancha
- Mantenimiento
- Acompañamiento a visitas médicas programadas, gestiones y/o compras.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 6 de 18
---	---	---

## 1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

### Servicio de Atención Integral

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

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.

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.

### Servicio de Promoción de la salud:

#### Atención sanitaria.

- Cuidados básicos: Disponemos 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. Apoyamos con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellas personas usuarias que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.
- Atención médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.
- Se realiza 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. Ofrecemos a las Personas Residentes servicios de atención, seguimiento y vigilancia médica con independencia de los derechos que les correspondan en la sanidad pública.
- 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.
- Actividades de rehabilitación: actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de las Personas Residentes.
- Asistencia farmacéutica: según la normativa establecida a tal efecto desde la Conselleria de Sanidad.
- Prevención y promoción de la salud. Se realizan actividades de prevención y promoción de la salud, así como de educación sanitaria.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 7 de 18
---	---	---

### **Servicio de desarrollo personal: Unidad de Apoyo Personal y Psico-social**

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.

- Atención psicológica. Dirigida a preservar y mantener la función cognitiva de las Personas Residentes y al tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en afectividad, conducta o estado cognitivo. (Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).
- Actividades de terapia ocupacional. Con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de las Personas Residentes, realizamos actividades de mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio
- Atención social. Incluye la animación sociocultural, la atención social individual, grupal y comunitaria, así como la atención social familiar.
- Animación sociocultural. La animación sociocultural tiene por objeto el desarrollo de un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de los individuos o grupos atendidos que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.
- Atención social individual, grupal y comunitaria. Intervención Social y comunitaria, información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.
- La atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de ayudas técnicas. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre los usuarios. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema 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.
- Atención social familiar. Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia durante el proceso de atención al usuario en el centro. Incluye información general a las familias sobre el centro al ingreso del residente, sobre el desarrollo del plan de atención, apoyo y motivación a la familia, intervención familiar y organización de actividades que faciliten las relaciones del residente con su familia.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 8 de 18
---	---	---

### **Servicio de acompañamiento gratuito:**

Compras y tramites (juzgados, gestoría, bancos, etc.) dentro del ámbito provincial, acompañamientos a visitas programadas hospitalarias y a centros de especialidades, así como a Urgencias hospitalarias hasta que hace el relevo la familia (o persona voluntaria referente al residente).

### **Área de Servicios Generales:**

Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes: Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.

- Alojamiento: incluye la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.
- Restauración: contemplando una correcta nutrición de las Personas Residentes, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Contempla la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Los menús se supervisan por personal especialista que establece las pautas dietéticas oportunas.
- Lavandería: 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.
- Mantenimiento.
- Transporte

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

La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de las Personas 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:**

- 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.



		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 10 de 18
---	---	--

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

Las Personas Residentes del centro disfrutarán de los siguientes **derechos**:

Además de los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3 del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, las Personas Residentes tienen los siguientes derechos:

- a) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Usuarios que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones por este Estatuto.
- b) Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
- c) Formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan.
- d) Presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
- e) Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.
- f) 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 o en su caso la Dirección Territorial correspondiente.
- g) En el caso de centros residenciales, mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas del centro tanto los usuarios como sus familiares.
- h) 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.
- i) 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.
- j) A estar informados de manera completa y a 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.
- k) A conocer a los profesionales del centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
- l) A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
- m) A recibir todos los servicios que se presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el usuario o tutor y el centro.
- n) 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

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 11 de 18
---	---	--

- la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca el Reglamento de Régimen Interior del centro.
- o) A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
  - p) 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 al efecto.
  - q) A conocer su historia socio-sanitaria.
  - r) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
  - s) Tener garantizado el secreto profesional y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal. Para la cesión de datos a terceros se hará bajo el consentimiento expreso y autorización por escrito del residente.
  - t) Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.
  - u) Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.
  - v) Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial

### **Obligaciones**

Son deberes de las Personas Residentes:

- a) Cumplir el presente Estatuto y el Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- b) Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.
- c) Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
- d) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
- e) Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.
- f) 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.
- g) Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su auto-cuidado, según sus capacidades.
- h) Respetar el ideario del centro.
- i) 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,
- j) En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario y contempladas en el presente estatuto.
- k) Deber de firmar el documento pertinente, en el 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 informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 12 de 18
---	---	--

## 1. F. RELACIÓN NORMATIVA

Para consultar otra normativa de aplicación puede acceder a través del siguiente [enlace](#)

- 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.
- 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.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 13 de 18
---	---	--

- 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.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 14 de 18
---	---	--

## 1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN

El órgano de participación y representación del centro es el Consejo del Centro:

El Consejo de Participación estará integrado por representantes de usuarios y de la Dirección del centro. El número de representantes será como mínimo de dos, de forma proporcionada entre el centro y los usuarios. Igualmente, el centro podrá integrar en el Consejo de Usuarios un/a representante del Ayuntamiento de la localidad donde esté ubicado el Centro. El personal del Centro podrá ser requerido para que participe en las reuniones del Consejo cuando los temas a tratar lo precisen.

Como situación de excepción, en caso de las Personas Residentes quieran participar de forma activa como representantes, se crearán reuniones en el tiempo de la tasoc, y ésta junto a la trabajadora social aportarán la información a la Dirección, con el fin de tener voz en el consejo.

### FUNCIONES DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN Y SUS MIEMBROS

- Informar de las quejas, sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo
- Elevar a la Dirección del centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.
- Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.
- Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del centro, aprobar la planificación anual de las actividades (proyecto global terapéutico).
- Estimular la solidaridad entre los usuarios impulsando y procurando la integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el centro.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.
- Revisión de los puntos incluidos en la carta de servicios.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 15 de 18
---	---	--

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

La Política de Calidad del Centro Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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.
- Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de las Personas Residentes/usuarios.

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 las Personas Residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de las Personas 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.

Con el fin de cumplir las directrices planteadas en el Sistema de Gestión de Calidad según la normativa Iso9001:2015, los indicadores se dividirán en indicadores de apoyo, estratégico y esenciales.

- Los procesos esenciales miden: atención continuada (higiene, alimentación, medicación, cuidados individuales,...), atención a las familias, encuestas de satisfacción, programas de atención (sanitaria, funcional, social, psicológica y espiritual), agradecimientos, quejas y sugerencias, y plan de salud y actividades.
- Los procesos de apoyo miden: gestión de proveedores, control de calidad de productos, mantenimiento y limpieza.
- Los productos estratégicos miden el plan anual de calidad, auditorías externas, participación y formación de los trabajadores.

		<p style="text-align: center;"><b>CARTA de SERVICIOS</b></p> <p>Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 16 de 18</p>
---	---	--

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

Para consultar los compromisos de calidad e indicadores de evaluación puede consultar el documento anexo.

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 17 de 18
---	---	--

### **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. Hogar de Ancianos Corona l'Estrela  
Partida Bixquert S/N Aptdo. Correo 131
- Por teléfono: 962271433
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [lestrela@telefonica.net](mailto:lestrela@telefonica.net)

#### **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.
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**

		<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 1 de marzo de 2019 Página 18 de 18
---	---	--

## 5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Residencia Hogar de Ancianos Corona l'Estrela  
Dirección: Partida Bixquert s/n aptdo.c. 131 TELÉFONOS:  
962271433  
CORREO ELECTRÓNICO: lestrela@telefonica.net

### ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 1 de marzo 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.