


<b>1. INFORMACIÓN .....</b>	<b>2</b>
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA LA MILAGROSA.....	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....	4
1. C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS .....	9
1. D. INFORMACIÓN de CONTACTO .....	12
1. E. DERECHOS DE LOS PERSONAS RESIDENTES EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
1. F. RELACIÓN NORMATIVA .....	15
1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN .....	17
<b>2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES .....</b>	<b>18</b>
<b>3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>20</b>
<b>4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS .....</b>	<b>20</b>
<b>5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA .....</b>	<b>21</b>

**HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

FECHA	REV	DESCRIPCIÓN / MODIFICACIONES
24-04-19	00	Adaptación a la Residencia, revisión y aprobación
14-07-22	01	Revisión de lenguaje inclusivo y coherente con el AICP
14-11-22	02	Actualización normativa y formas de participación

ELABORADO		REVISADO	APROBADO
FECHA: 17/04/19		FECHA: 14-11-22	
COMITÉ CALIDAD LARES		Dirección y Responsable de Calidad	Dirección

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 2 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

## **1. INFORMACIÓN**

### **1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA LA MILAGROSA - ALBERIC**

El Centro RESIDENCIA LA MILAGROSA ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a las personas residentes 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 LA MILAGROSA 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 LA MILAGROSA basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

*Misión:* el centro RESIDENCIA LA MILAGROSA tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todas las personas residentes, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

*Visión:* La visión de RESIDENCIA LA MILAGROSA 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 residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.

-Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas residentes, 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.

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

## ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA

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 forma individualizada de acuerdo a sus necesidades, físicas, funcionales, psicológicas, sociales, socio-educativas, espirituales y religiosos, para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.

Entre las personas residentes 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 distintas instalaciones para esta atención personalizada, sala consulta médica y de enfermería, de rehabilitación, de actividades polivalentes todas ellas completamente equipadas.

El modelo de atención de la residencia 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 residente, y se le hace partícipe de su propio proceso de cuidado. De modo que desde la residencia 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, ya que será el profesional que mejor va a conocer a la persona y que va a proporcionar los apoyos justos y

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 4 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

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 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" (personas residentes, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

**1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ORGANIZACIÓN

FUNDACIÓN SANTO HOSPITAL Y CASA DE ENSEÑANZA  
 - RESIDENCIA LA MILAGROSA

Nº DE REGISTRO: RESIDENCIA 06.46.1771.1776

PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

DIRECCIÓN

Paloma Jorques Pérez  
 Competencias:

1. Planificación, dirección y supervisión de todos los servicios y actividades de la residencia.
2. Elaboración de objetivos de trabajo concretos a partir de la planificación general de gerencia, determinando, si es necesario, el calendario, los responsables y un correcto seguimiento.
3. Responsabilizarían y coordinación de los equipos de trabajo de las diferentes áreas de atención (reuniones interdisciplinares).
4. Actualización de la documentación oficial del centro y de la información correspondiente a los usuarios, cuidando del cumplimiento de los requisitos legales establecidos.
5. Coordinación de la atención de las personas residentes que se tengan que realizar en servicios e instituciones afines.
6. Coordinará y gestionará las compras de suministros.
7. Supervisará y/o realizará los pedidos realizados por la residencia.
8. Aprobación de pedidos extraordinarios y selección de las ofertas presentadas por los proveedores.
9. Ejercer las funciones de jefe de personal: realizando entrevistas de posibles candidatos a trabajar, realizará turnos y plantillas de personal, así como la distribución de las actividades...

10. Seguimiento de la formación continuada y el reciclaje de todo el personal, favoreciendo las relaciones interpersonales del equipo.
11. Velará por el bienestar de las personas residentes para reciban una atención integral de calidad, con confort y seguridad, garantizándola durante las 24 horas del día y todos los días del año.
12. Velará por el respeto de los derechos de las personas residentes y su libre voluntad de ingreso o permanencia de las personas atendidas en la residencia.
13. Valoración de la atención y las necesidades de las personas residentes, así como de los cambios que se puedan presentar.
14. Potenciación de la participación de la familia de las personas residentes en la planificación de las actividades de la residencia.
15. Solución a las quejas y/o sugerencias que puedan presentar las personas residentes o sus familiares.
16. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro

## ÁREA SANITARIA:

### Medicina

#### Competencias:

1. Realizar el reconocimiento médico a las nuevas personas residentes 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 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 las personas residentes.
3. Informar a los familiares sobre el estado de salud del residente.
4. Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia.
5. Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a las personas residentes, derivarlos a un centro hospitalario o de salud.
6. Realizar la valoración al ingreso: dimensión física que incluye el historial médico y exploración física.
7. Participar con el equipo multiprofesional en la elaboración de la Valoración Geriátrica integral, Plan de atención y Vida, seguimiento del mismo.
8. Reuniones periódicas con el resto del equipo multidisciplinar.
9. Realización de informes para el hospital, especialistas, autos de internamiento.
10. Programar y supervisar las dietas alimentarias de las personas residentes.
11. Supervisar el trabajo del personal sanitario.
12. Supervisar el estado sanitario de las dependencias de la residencia.
13. En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

### Enfermería

#### Competencias:



1. Realización de la Valoración al ingreso.

2. Elaboración de la Valoración Geriátrica Integral, Plan de Atención y Vida, seguimiento del mismo: Dimensión Física.
3. Vigilar y atender a las personas residentes, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
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. Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.
7. Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
8. Control del peso y caídas.
9. Atender al residente encamado por enfermedad, supervisar 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.)
10. Controlar la higiene personal de las personas residentes y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
11. 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.
12. Detección de necesidades de compra.
13. Realizar los pedidos de farmacia, así como los que correspondan a su departamento.
14. Solicitar al Centro de Salud analíticas y pruebas de radiología.
15. Realizar, transportar y recoger analíticas (Centro de Salud).
16. Supervisión de las auxiliares.
17. Realización de protocolos en función de su disciplina.
18. 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. Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.
3. 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.
4. Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
5. Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.
6. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los afectados e instituciones.
7. Elaboración y desarrollo del Programa de Actividades para el mantenimiento y promoción de las capacidades funcionales y de la autonomía.
8. Participar con el equipo multiprofesional en la elaboración de la Valoración Geriátrica integral, Plan de atención y Vida, seguimiento del mismo: dimensión funcional.
9. Pasar las escalas correspondientes a la dimensión funcional.
10. Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
11. Prescripción de actividades para las auxiliares

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 7 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

12. 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:

1. Participar en el plan general de actividades del centro.
2. Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a las personas residentes.
3. Colaborar en el seguimiento o la evaluación del tratamiento recuperador o asistencial de las personas residentes del centro. Participar en las áreas de ocio y tiempos libres de los/las personas residentes de la residencia.
4. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias los/las personas residentes.
5. Funciones en relación con las personas atendidas
6. Participación en el Equipo Interdisciplinar del Centro.
7. Elaboración de la Valoración Geriátrica Integral: Dimensión Psicológica
8. Elaboración y seguimiento Plan de Atención y Vida.
9. Elaboración y Desarrollo Programa de Estimulación Cognitiva.
10. Elaboración y Desarrollo Programa Intergeneracional "Creciendo juntos"
11. Desarrollo del Programa de Intervención Psicológica con las personas residentes.  
Intervenciones grupales.  
Intervención individualizada.
12. Protocolo de final de la vida con dignidad. Atención en el proceso de muerte y duelo.
13. Colaboración en el Programa para potenciar los vínculos y relación con las familias.
14. Participación en el Programa de Participación de los Personas residentes.
15. Coordinación y supervisión junto la Trabajadora Social del voluntariado de la residencia
16. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

##### **Educadora Social:**

###### Competencias:

1. Elaboración de la Valoración Geriátrica Integral: Dimensión Socio-educativa
2. Elaboración y seguimiento Plan de Atención y Vida.
3. Participación en las reuniones interdisciplinares
4. Motivar a las personas residentes sobre la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
5. Fomentar el desarrollo integral de los/las personas residentes mediante la acción lúdica-educativa.
6. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales.
7. Coordinación del voluntariado y alumnos en prácticas de animación socio-cultural.
8. Detección de necesidades de compra
9. Realización de los pedidos que correspondan a su departamento
10. Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<p style="text-align: center;"><b>CARTA de SERVICIOS</b></p> <p>Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 8 de 21</span></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11. Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.
12. Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.
13. Reuniones con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.
14. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

### **Trabajo Social:**

#### Competencias:

1. Realizar informes sociales de las personas residentes.
2. Facilitar información sobre los recursos propios, ajenas y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.
3. Gestionar cambios de pensiones, renovaciones de D.N.I, empadronamientos en el nuevo domicilio, y todas aquellas gestiones necesarias para garantizar sus derechos. Asesorar y orientar al residente y a sus familias en todo aquello que soliciten
4. Solicitar al Juzgado Autorizaciones de Internamiento y seguimiento de las mismas.
5. Entrevistar al nuevo residente y a la familia con el fin de preparar el ingreso en la residencia, realizará las funciones de gestor de casos.
6. Fomentar la integración y participación de las personas residentes en la vida del centro y, a la vez, evitar que se produzca un alejamiento con el entorno y la familia.
7. Elaboración de la Valoración Geriátrica Integral: Dimensión Social
8. Elaboración y seguimiento Plan de Atención y Vida.
9. Hacer el seguimiento y, si es el caso, realizar las visitas necesarias a aquellas personas residentes ingresados en centros hospitalarios, dando soporte a la familia.
10. Realización del Programa de Potenciación de vínculos con las Familias.
11. 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 las personas residentes, favoreciendo la promoción de actividades conjuntas de las personas residentes con las familias tanto individual como colectivamente, y definir un Programa de Voluntariado como función de soporte a los personas residentes y acción complementaria a la acción familiar.
12. Colaborar en la elaboración y evaluación del grado de satisfacción de las personas residentes y sus familias.
13. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.



#### ÁREA ATENCIÓN DIRECTA INDIVIDUALIZADA:

### **Profesional de Referencia**

#### Competencias:

1. Visita previa domiciliaria en coordinación con Trabajadora Social. Recomendado
2. Atención al ingreso
3. Realización de Historia de Vida



		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 9 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

4. Velar por el cumplimiento de los derechos de la persona mayor atendida
5. Identificar y propiciar situaciones que provoquen bienestar en la persona mayor
6. Identificar y potenciar las posibilidades de la persona mayor de tomar decisiones y controlar su vida cotidiana (horarios, preferencias en el vestir, imagen y autocuidado, participación...)
7. Potenciar los vínculos familiares, afectivos y sociales de la persona mayor
8. Favorecer la integración y participación de la persona mayor en la vida social del centro según el nivel que desee.
9. 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.
10. Participar 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.

### **Auxiliar**

#### Competencias:

1. Higiene personal del residente.
2. Efectuar la limpieza y mantenimiento de los utensilios del residente, hacer las camas, recoger la ropa y llevarla a lavandería y colaborar en el mantenimiento de las habitaciones.
3. Dar de comer a aquellas personas residentes que no lo puedan hacer por sí mismo. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción y distribución de las comidas a las personas residentes.
4. Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con su preparación técnica le sean encomendados bajo prescripción facultativa.
5. Administración de medicación oral y tópica en caso de no encontrarse el DUE.
6. Toma de constantes vitales (presión sanguínea, pulso y temperatura) bajo prescripción de DUE.
7. Limpia y prepara el mobiliario, material de cura y aparatos de enfermería.
8. Acompaña al residente en las salidas, paseos, gestiones, excursiones, juegos, y tiempo libre en general. Colaborar con el equipo de profesionales mediante la realización de tareas elementales que complementen los servicios especializados de aquellos, en orden a propiciar la autonomía personal del residente y su inversión en la vida social.
9. En todas las relaciones o actividades con el residente, procure complementar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de los profesionales respectivos.
10. Actúa en coordinación y bajo la responsabilidad de los profesionales de los cuales dependan directamente.
11. En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas, que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica, y que tengan relación con los señalados anteriormente. Por ejemplo, montaje y mantenimiento del comedor, así como ayudar a la limpieza de las vajillas de cocina, y utensilios propios.

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

### **1. C. 1 SERVICIOS GENERALES**

### **Servicio alojamiento**

Las habitaciones de la Residencia son individuales y dobles, están equipadas con calefacción, aire acondicionado, dispositivos de llamada asistencial e interfonos, cama, mesita de noche, armario empotrado, sillón, mesa, ropa de cama y cuarto de baño con ducha, dispositivo de llamada asistencial, calefacción, y ropa de lavabo necesaria.

### **Servicio de comidas (restauración)**

A los Personas residentes se les garantiza una alimentación equilibrada y elaboración de dietas adaptadas.

### **Servicio de lavandería**

Este servicio cubre la ropa de cama, baño, comedor, y servicios generales, así como el lavado de la ropa personal.

### **Recepción, control y comunicaciones**

Los Personas residentes tienen a su disposición teléfono gratuito, situado en la recepción, para realizar y recibir llamadas del exterior con total libertad.

### **Mantenimiento**

#### **1. C. 2 SERVICIO BÁSICO DE APOYO Y ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA**

Cada persona residente contará con un **Plan de Atención Individual y Vida (PAIV)**, que se integra en el **Proyecto de Atención Centrada a la Persona**, desarrollado por el Equipo Interdisciplinar, en consenso con la persona residente (o representante legal en su caso), así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Plan Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada persona residente.

Las familias, o tutores de los/las personas residentes, podrán participar y consensuar estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en la Residencia.

### **Servicio de Atención Integral**

Corresponden a esta área las funciones asistenciales encomendadas al cuidado de las personas residentes.



**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.

#### **1. C. 3 PROMOCION DE LA SALUD**

##### **Atención médica**

Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a personas residentes y familias en actuaciones sanitarias como pruebas diagnósticas y tratamientos de especial relevancia para la salud del Residente.

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 11 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

### **Servicio de enfermería**

Curas, inyectables, campañas de vacunación, toma de tensiones, glucemias basales, controles de peso, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a personas residentes y familias.

### **Servicio de fisioterapia y rehabilitación**

Programa de Rehabilitación y el protocolo de Movilizaciones.  
 Promoción de la funcionalidad física y prevención de la presencia de discapacidad en personas residentes con mayor autonomía.

### **Servicio desplazamiento a centro de especialidades**

Cuando así se precise, el Residente será trasladado a visitas programadas que corresponda. Para ello, será acompañado por algún familiar, persona de referencia o representante legal.

## **1. C. 4 ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y SOCIAL**

### **Servicio de atención psicológica**

Programas de intervención en las funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad) y psicoafectivas tanto a nivel grupal como individual.

### **Servicio de atención social**

Programas cuyas intervenciones:

- apoyen el ingreso y la adaptación de la persona mayor en la Residencia, aminoraren el aislamiento social derivado del proceso de institucionalización, y promuevan las atenciones sociales necesarias que promuevan la máxima calidad de vida a las personas mayores personas residentes (potenciación vínculos, promover y proteger derechos fundamentales, etc.)
- velen por la protección de los derechos sociales y civiles, la libertad e integridad (internamientos, incapacidades, rendiciones de cuentas...) de los Personas residentes.
- asesoren y orienten sobre aquellos aspectos sociales de interés para la persona mayor, siempre que lo soliciten el Residente, su familia y/o su Representante Legal.

### **Terapia Ocupacional**

- Dirigida en la medida de lo posible, atenuar el deterioro psicofísico, así como favorecer y mantener el mayor tiempo posible la independencia de las personas mayores en los distintos aspectos de la vida cotidiana.
- Se programan diferentes actividades en función del estado físico y psíquico del Residente, entre estas podemos enumerar: Mejora de las Actividades de la Vida Diaria (movilidad, aseo personal, vestido, alimentación...), Terapia Recreativa (diferentes actividades lúdicas de carácter terapéutico), Terapia Funcional (recuperaciones físicas), Terapia Ocupacional de Sostén (mantenimiento de la persona mayor dentro de su realidad, informándole y situándole en el momento actual), Psicomotricidad (desarrollo de las facultades físicas y cognitivas mediante el movimiento).

## Actividades Socio-Culturales

- La Residencia dispone de una programación con carácter trimestral y anual de Actividades Socio-culturales, con el objetivo de favorecer la adaptación de los Personas residentes, mejorando así su calidad de vida.
- Se ofrecen actividades de tiempo libre mediante las cuales se potencia la interacción y colaboración, además de favorecer el mantenimiento de las capacidades físicas e intelectuales.

### 1. C. 5 OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

#### Servicio Religioso

La Residencia, de acuerdo con su ideario Religioso, basado en principios de la Fe Cristiana y valores Vicencianos, presta los siguientes servicios:

- Atención pastoral permanente y a demanda (visitas, acompañamientos...)
- Puntos de encuentro y formación (charlas, proyecciones...)
- Oración comunitaria o individual
- Celebraciones de los tiempos litúrgicos
- Administraciones sacramentales
- Atención espiritual personalizada a los Personas residentes que lo soliciten.

#### Peluquería

#### Podología

#### Área de Administración.

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

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

### 1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO

DIRECCIÓN: C/ HOSPITAL, 4 ALBERIC

TELÉFONO: 962445052 / 616120557

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

DIRECCIÓN DE INTERNET: <https://www.residencialamilagrosa.org/es>

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

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

Horario de visitas: Durante todo el día, todos los días de la semana (intentando no crear interferencias en las actividades diarias).

HORARIO DE INFORMACIÓN: De lunes a viernes, de 10:00h a 14:00h.

PLANO DE UBICACIÓN: <https://goo.gl/maps/Z4JNpq4kUM2z5ETK7>

Situada en el centro del núcleo urbano de Alberic, frente al Colegio La Milagrosa y a escasos 100 metros de la Parroquia San Lorenzo y del Ayuntamiento de Alberic, se convierte en un enclave perfecto desde donde nuestros mayores pueden acceder a **numerosos servicios** (tiendas, bancos, mercadillo semanal, etc..).

## **1. E. DERECHOS DE LOS PERSONA RESIDENTES 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 Decreto 59/2019 del Consell, las personas residentes tienen los siguientes derechos:

1. Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Personas residentes que se desarrollen en el Residencia, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones por este Estatuto.
2. Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
3. Formar parte de los grupos de actividades que en la Residencia se constituyan.
4. A manifestar a las personas responsables de la Residencia, peticiones y sugerencias con propuestas de mejora, de servicios y de actividades.
5. Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en la Residencia.
6. Formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por los Personas residentes y resueltas por la dirección de la Residencia o en su caso la Dirección Territorial correspondiente.
7. Mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas de la Residencia tanto Personas residentes como sus familiares.
8. A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
9. Al máximo respeto de su persona y un trato correcto por parte del personal de la Residencia y Personas residentes.
10. A recibir una información clara y completa sobre la organización de la Residencia, sus condiciones, normativas y toda la información que sea relevante para su estancia en la misma. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento de la Residencia y que le afecten.
11. 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 de la Residencia o la Entidad.
12. A conocer a los profesionales de la Residencia y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones

- sobre cuestiones relacionadas con la Residencia, su organización, su estancia en ella, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
13. A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando, en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
  14. A recibir todos los servicios que se presten en la Residencia en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el Residente o tutor y la Residencia.
  15. A considerar la Residencia como domicilio propio a todos los efectos.
  16. A la intimidad en su proceso de atención, respeto a sus pertenencias y hábitos de vida que no sean perjudiciales para ellos y la buena marcha de la Residencia.
  17. A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el Residente no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, la Residencia consultará a su tutor o familiar designado al efecto.
  18. A una alimentación adecuada a sus necesidades, elaborada según principios dietéticos y publicitando el menú en el tablón de anuncios.
  19. Al secreto profesional sobre los datos que figuran en sus informes y demás aspectos de la vida diaria.
  20. A la libertad de salir y entrar en la Residencia y ser visitado (intentando no crear interferencias en sus actividades diarias).
  21. A su permanencia en la Residencia mediante autorización judicial. Cuando su estado de salud lo requiera.
  22. Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.
  23. De integrarse y convivir en la Residencia.

## Obligaciones

Son deberes de las personas residentes:

1. Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior de la Residencia, a fin de hacer su estancia y la de demás personas lo más agradable posible.
2. Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección de la Residencia.
3. De respetar el ideario religioso de la Residencia.
4. Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.
5. Utilizar las instalaciones de la Residencia adecuadamente, conforme a las normas de uso y colaborar en su conservación.
6. Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en la Residencia como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
7. Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas de la Residencia, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida de la Residencia, recogidas en la reglamentación o contrato.
8. Colaborar en la vida cotidiana de la Residencia y en su autocuidado, según sus capacidades.
9. Tratar con el máximo respeto a los otros Personas residentes y al personal de la Residencia. Todo Residente tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás Personas residentes.
10. En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de Residente y contempladas en el presente Reglamento.
11. 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 Residente. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el Residente ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

## **1. F. RELACIÓN NORMATIVA**

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

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA

ESTATUTOS DE LA FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA SANTO HOSPITAL Y CASA DE ENSEÑANZA

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 8/1998, de 9 de diciembre, de Fundaciones de la Comunidad Valenciana (BOE núm. 18, de 21 de enero de 1999)

Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo (BOE núm. 307, de 24/12/2002)

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

LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (Legislación Consolidada 30/12/2021)

Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios. Ministerio de Presidencia.



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 Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.

LEY 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana (Presidencia de la Generalitat)

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación (Jefatura del Estado)

### **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.

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<div style="text-align: center;"><b>CARTA de SERVICIOS</b></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Rev.: 02</span> <span>Página 16 de 21</span> </div>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ley 9/2004, de 7 de diciembre, del Consejo Valenciano de Personas Mayores (Presidencia de la Generalitat)

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.

Orden de 20 de diciembre de 2005 por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores (Conselleria Bienestar Social)

RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2022, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establece el Plan de actuación en las residencias de personas mayores dependientes, los centros de día, las viviendas tuteladas y los CEAM/CIM y centros asimilados...

### **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.

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.

DECRETO 102/2022 de 5 de agosto, del Consell (DOGV 12/08/2022), 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.

### **C. Sanitarias**

APPCC: Guía Genérica de Prácticas Correctas de Higiene (01/01/2007)

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 180/2021, de 5 de noviembre, del Consell, de regulación e inscripción del documento de voluntades anticipadas en el Registro centralizado de voluntades anticipadas de la Comunitat Valenciana.



Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.

#### **D. Normativa municipal**

Ordenanza Municipal Reguladora de las Normas Básicas para la Convivencia Ciudadana y Gobierno Municipal en ALBERIC (BOP nº 120 de 22 de mayo de 2013).

Plan Local de Gestión de Residuos Municipal para el periodo 2021 – 2030  
[https://www.alberic.es/sites/www.alberic.es/files/PLAN\\_LOCAL\\_%20GESTION%20RESIDUOS%20Alberic%20Modificaciones%2020210719\\_0.pdf](https://www.alberic.es/sites/www.alberic.es/files/PLAN_LOCAL_%20GESTION%20RESIDUOS%20Alberic%20Modificaciones%2020210719_0.pdf)

### **1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN**

El **Órgano de Participación del centro**, según el artículo 87.2.h de la *Ley 3/2019 de 18 febrero* y según el artículo 11.h del *Decreto 181/2017 de 17 noviembre*.


- El órgano de participación de los Personas residentes en la gestión de la Residencia se efectuará a través de la ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA que se celebrará por lo menos una vez al año.
- Participando del CONSEJO DE LA RESIDENCIA

Existe un Consejo de Residencia, de carácter representativo, con funciones asesoras, consultivas y de propuesta, cuya composición será la siguiente:

- Presidente, directora de la Residencia.
- Vicepresidente, un miembro del Patronato.
- Secretaria la Trabajadora Social.
- Vocales:
  - Un representante del personal laboral técnico (elegido por la Dirección).
  - Dos representantes de las personas residentes, elegidos por Asamblea o en las elecciones.
  - Un representante de las familias, elegidos por Asamblea o en las elecciones.

#### **FUNCIONES DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN Y SUS MIEMBROS**

- Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los personas residentes y familias para ser tratadas.
- Formular propuestas y colaborar activamente a la promoción y desarrollo de los programas de actividades (lúdicas, culturales...).
- Propuesta y elaboración del orden del día para la Asamblea General.
- Participar en la valoración de los menús, proponiendo las modificaciones que se consideren convenientes.
- Colaborar en la información y difusión de todo aquello que pueda afectar tanto a las personas residentes como a las familias.
- Velar por unas relaciones de convivencia participativa entre las personas residentes, facilitando que las entidades de carácter socio-cultural que así lo hayan solicitado puedan desarrollar actividades conjuntas, siempre previa autorización por la Dirección de la misma.

		Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	<b>CARTA de SERVICIOS</b> Rev.: 02 <span style="float: right;">Página 18 de 21</span>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

- Guardar la debida prudencia y discreción sobre los asuntos tratados en el Consejo siempre y cuando puedan herir susceptibilidades o incumplimiento de la protección de datos personales.
- Todas aquellas que le quiera atribuir la dirección de la Residencia
- Los Personas residentes también podrán ejercer la participación de forma continuada:
  - A TRAVÉS DEL BUZÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS, mediante sugerencias sobre el funcionamiento, subsanación de anomalías, actividades a realizar, y todos aquellos temas que sean de interés para las personas residentes y para la Residencia.
  - A TRAVÉS DE LA ATENCION INDIVIDUALIZADA, participando activamente en el planteamiento y desarrollo en su Plan de Atención y Vida, y según los intereses y deseos de las personas residentes y familiares respetando su autonomía, entre otros el Consentimiento Informado, las Historias de Vida, Planificación Anticipada de Decisiones.
  - A TRAVÉS DE LA VIDA EN LA RESIDENCIA mediante la comisión la acogida de residentes, favoreciendo junto a los profesionales de la Residencia el proceso de bienvenida, sirviendo de apoyo a las nuevas personas residentes en su integración.
  - A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN anualmente se realizan encuestas de satisfacción a personas residentes, familias y personal laboral para enfocar cada vez más los servicios a las expectativas de las personas residentes.

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

La Política de Calidad de la RESIDENCIA LA MILAGROSA, asume el compromiso con las personas residentes de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales.
- Proporcionar 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 los mismos, 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 la residencia.
- 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 las personas residentes.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad acorde a la Norma ISO 9001:2015, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestras personas residentes.

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

(Estos compromisos+indicadores se han definido teniendo en cuenta los "Servicios mínimos" señalados en la orden de Conselleria de 4 de febrero de 2005)

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

Los indicadores se valorarán con una periodicidad anual, según procesos y áreas para identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Calidad establecido.

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

Todas las personas residentes, familias y personal laboral podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad de la Residencia, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar. Estos canales son:

- Presencialmente, a través del formulario ASR disponible en la residencia.
- Hojas Oficiales de reclamaciones.
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
  - o Residencia La Milagrosa  
C/ Hospital, 4 46260 Alberic
- Por teléfono: 962445052
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [direccion@residencialamilagrosa.org](mailto:direccion@residencialamilagrosa.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.
2. 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 si procede, en el plazo de 10 días.
4. Responsable de Calidad y/o el profesional que se decida comunicarán la respuesta.
5. El Responsable de Calidad mediante el documento **F.PT01.02 RELACIÓN DE ASR** realizará registro mensual de las A. S. R recogidas, tipo y si se ha emitido respuesta, trimestralmente la relación quedará expuesta en el tablón de la recepción.
6. 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 reflejarán en el documento **F.PT01.02 RELACIÓN DE ASR**

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

Residencia La Milagrosa  
Dirección: c / Hospita,4  
TELÉFONOS: 962445052  
CORREO ELECTRÓNICO: [residencialamilagrosa@larescvalenciana.org](mailto:residencialamilagrosa@larescvalenciana.org)

### **ENTRADA EN VIGOR**

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 24 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.