



# Los Angeles

## Clínica Geriátrica

# **CARTA DE SERVICIOS RESIDENCIA**

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. INFORMACIÓN.....   | 3  |
| 1.1. OBJETIVOS Y FINES DE CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES .....                | 3  |
| 1.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....  | 6  |
| 1.3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....                                    | 6  |
| Estructura .....  | 6  |
| Servicios prestados.....  | 8  |
| Servicios de Atención integral Individualizada.....                           | 10 |
| OTROS SERVICIOS.....  | 14 |
| 1.4. INFORMACIÓN DE CONTACTO .....  | 14 |
| 1.5. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 14 |
| 1.6. RELACIÓN NORMATIVA .....   | 17 |
| 1.7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....   | 18 |
| 2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES .....                                 | 18 |
| 3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....  | 20 |
| 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS .....                                    | 20 |
| 5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA .....                                       | 20 |

## 1. INFORMACIÓN

### 1.1. OBJETIVOS Y FINES DE CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES

PRESTACION DE SERVICIOS SOCIOSANITARIOS DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES O VÁLIDOS EN ESTANCIAS RESIDENCIALES Y DE CENTRO DE DÍA

La Carta de Servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en la Residencia y el Centro de Día los compromisos de calidad que se adquieren con las personas usuarias y sus familias.

El objetivo general de Clínica Geriátrica Los Ángeles es ofrecer la atención necesaria a las personas usuarias y facilitar la continuidad del proyecto de vida de cada una de ellas, favoreciendo su vinculación al grupo familiar y su entorno habitual, en un proceso personal de adaptación activa a la realidad, prestando los cuidados profesionales que sean precisos para cada persona usuaria a partir de sus capacidades y no de sus limitaciones.

Los objetivos específicos de Clínica Geriátrica Los Ángeles son los siguientes:

- a) Facilitar atención integral adaptada a las personas usuarias del centro residencial y centro de día en sus necesidades complejas, durante el proceso de envejecimiento.
- b) Promover el envejecimiento saludable como recurso preventivo y fomentar la autonomía para mantener o mejorar el nivel de capacidad funcional de las personas usuarias.
- c) Servir de apoyo a las familias de residentes y a otras personas usuarias del centro, propiciando su acompañamiento personal y la participación de las familias y el entorno comunitario en la residencia.

Se pretende que la Residencia reúna las características que recuerden al **hogar habitual** dentro de lo posible, con espacios personalizados y de convivencia que faciliten las relaciones humanas entre las personas con distintos grados de dependencia funcional y psicosocial, donde la vida en colectividad y la necesidad de cuidado profesional promuevan el respeto por los derechos, la intimidad, la dignidad y por la autonomía de la persona mayor.

Igualmente el Centro de Día pretende proporcionar la atención y actividades rehabilitadoras y lúdicas que promuevan el mantenimiento de las personas usuarias que se atienden y proporcionar respiro a las familias con las que conviven.

La actividad profesional está centrada en la persona usuaria y en los vínculos que se establecen entre todos los agentes implicados en el cuidado, estableciendo una relación de confianza y buen trato.

Así la Política de Calidad de Clínica geriátrica los Ángeles establece que:

La calidad del servicio que ofrecemos se basa en una perspectiva integral y coordinada (interdisciplinar) para desarrollar los Planes de Atención Individual y Personalizada más acordes con las necesidades sanitarias y sociales de nuestros residentes, todo ello sin descuidar la importancia de una adecuada nutrición a través de menús variados y equilibrados nutricionalmente de manera que conseguimos una alimentación de calidad para que nuestros residentes estén bien nutridos.

En nuestro afán de hacer partícipes a nuestros usuarios y familiares, contamos con comités de residentes y usuarios de centro de día y comisiones de menús de residentes y usuarios de centro de día donde, junto a algunos profesionales, deciden sobre asuntos relacionados con sus derechos y la vida diaria en el centro.

Como parte del desarrollo social de los residentes, la oferta de ocio en la residencia y centro de día comprenden actividades muy variadas y accesibles para las diferentes tipologías y necesidades.

Con la finalidad, y compromiso básico de la mejora continua de nuestros procesos, así como la satisfacción de las personas usuarias y sus familias, la dirección de la CLINICA GERIATRICA LOS ANGELES impulsó la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene su base en la norma internacional ISO 9001. Como evidencia de ello asume los siguientes compromisos básicos:

- La comunicación a todos los niveles de la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las personas usuarias y sus familias, como los legales y reglamentarios.
- Liderar la empresa con el ejemplo, para así motivar y promover la participación activa de todo el personal en el desarrollo y la mejora continua del Sistema de Calidad.
- El establecimiento de unos Objetivos derivados de la Política coherentes con el propósito de la organización.

- Asegurar que los requisitos y necesidades del resto de Partes Interesadas se identifiquen y que el Sistema de Gestión de la Calidad asegure su cumplimiento.
- Obtener la información necesaria sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las revisiones periódicas del Sistema.
- La implicación, en materia de Calidad, de toda la organización, a todos los niveles.
- Dotar al personal de los recursos necesarios y fomentar su formación continuada para asegurar la correcta ejecución de las actividades y ofrecer el mejor servicio posible.

Actualmente se cumplen los requisitos establecidos en la Norma 158201: Gestión de centros de día y de noche.

Clínica Geriátrica Los Ángeles tiene implantado el Plan de igualdad para garantizar la equidad entre sus trabajadores, así como un Plan de Compliance Penal; consiste en establecer las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que una empresa, incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados como partes o proveedores, cumpla, a nivel interno y externo, con el marco normativo aplicable y los códigos éticos que regulan la buena gestión de la entidad en materia de cumplimiento legal, para prevenir delitos.

A su vez, cuenta con Planes de Contingencia por emergencias y Plan de Autoprotección.

Del mismo modo se compromete a:

- a) Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus usuarios.
- b) Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d) Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo necesario en la vida de los residentes/usuarios.

La finalidad de esta Carta de Servicios es:

- Informar a las partes implicadas sobre los servicios prestados por nuestro

centro.

- 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...) en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

## 1.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

**DENOMINACIÓN:** CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES

**SERVICIO:** PRESTACION DE SERVICIOS SOCIOSANITARIOS DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES O CONVALECIENTES EN ESTANCIAS RESIDENCIALES Y/O TEMPORALES.

**Nº DE REGISTRO:** C2367 (Residencia) C2366 (centro de día)

Clínica Geriátrica los Ángeles es de titularidad y gestión privada con la correspondiente autorización de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Además mantiene desde 2002 concierto de plazas con la mencionada Consejería.

La responsabilidad de Clínica Geriátrica Los Ángeles la ejerce el equipo directivo formado por una Directora y dos Subdirectoras que garantizan, junto con el equipo de profesionales y su buen funcionamiento se enmarca dentro del Plan Vigente de Calidad y Eficiencia del centro residencial y el centro de día, con base en la filosofía del modelo de atención centrado en la persona, que constituye un avance en la calidad de la atención que reciben las personas usuarias y sus familias.

El equipo directivo junto con el equipo de profesionales, garantizan los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios.

## 1.3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

### Estructura

Clínica Geriátrica los Ángeles S.L se encuentra en Getafe, concretamente tiene su entrada principal a la residencia por la Avenida de los Ébanos, 65 y la entrada del centro de día se encuentra en la paralela, calle Rigoberta Menchú.

Está distribuida en un solo edificio compuesto por cuatro plantas y un gran jardín en

la planta baja.

Planta Baja:

- Cocina
- Peluquería
- Comedor
- Sala de convivencia
- Área de Administración /Dirección
- Gestión de Farmacia
- Despacho médico
- Despacho de supervisión
- Rehabilitación (gimnasio de Fisioterapia y sala de Terapia Ocupacional)
- Sala de Enfermería
- Despacho de Animación
- Despacho de Psicología
- Centro de día

Planta primera:

- 45 Habitaciones (dos habitaciones están destinadas a posibles contingencias que precisen aislamiento y otra habitación está destinada a proporcionar confort a la persona usuaria en situación de “últimos días” y su familia)
- Sala de convivencia y comedor.
- Aseos geriátricos.
- Patinillos de almacenamiento
- Office.

Planta segunda:

- 45 Habitaciones
- Sala de convivencia y comedor.
- Aseos geriátricos.
- Patinillos de almacenamiento
- Office

Sótano:

- Lavandería
- Almacenes varios
- Vestuarios del personal
- Capilla
- Salas de visitas

- Comedor de personal
- Dos salas de velatorio

Las plantas de todo el edificio están debidamente señalizadas y con buena iluminación, barandillas de apoyo en habitaciones, pasillos y escaleras, antideslizantes en escaleras, cuatro ascensores repartidos en tres núcleos, calefacción central, aire acondicionado frío/calor, sistema contra incendios, salidas de emergencia en cada planta, luces y señalización de emergencia y Grupo electrógeno.

Las habitaciones son todas exteriores, con amplios ventanales con topes de seguridad y disponen de baño geriátrico, calefacción y aire acondicionado, así como un timbre de llamada al personal. Disponen de camas articuladas en cinco planos para proporcionar confort y ergonomía a residentes y al personal que les atiende.

### Servicios prestados

#### *Servicio alojamiento*

Las habitaciones de la Residencia son dobles, están equipadas con:

- Con sistema de climatización: Para aire acondicionado y calefacción.
- Sistema control de llamadas, cada cama cuenta con un pulsador de llamada y en su defecto se contará con sensor de movimiento.
- Tablet de registro de tareas e información de la persona residente: cada habitación está equipada con una Tablet que recoge la información de la persona residente y permite al personal auxiliar registrar las actividades y tareas que se realizan con la persona residente.
- El mobiliario es adaptado para la seguridad y el confort de los residentes con camas articuladas y elevable, colchón geriátrico de visco elástica, mesita de noche suspendida, armario empotrado, sillones, escritorio y sifonier. Cada habitación cuenta con un baño completo y adaptado, sin barreras, pulsador de llamada con acceso desde el suelo, ayudas técnicas y asideros

Todas ellas equipadas con ropa de cama y baño con revisión y cambio diario si procede.

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

El servicio de cocina y restauración es propio, se cuenta con las instalaciones y el personal profesional adecuado para la elaboración de los menús adaptados a las necesidades nutricionales, médicas y de deglución de nuestros residentes.

Disponemos de dos menús diarios para que las personas residentes puedan elegir y dispongan de variación en la alimentación. En esta tarea también participan las

personas residentes a través del Comité de Menús mediante la valoración de los menús y propuesta de cambios en los mismos.

Estos menús diarios quedan expuestos en los tableros de anuncios disponibles en la residencia y se dispone de un expositor refrigerado donde se expone, en cada turno de comidas, el menú que se ofrece. Del mismo modo quedan a disposición de las personas residentes y sus familias la posibilidad de realizar catas de los platos y hojas de sugerencias.

Nuestra cocina se caracteriza por el uso de técnicas culinarias como la cocción lenta o el puré para facilitar la ingesta, la deglución y la digestión. También se lleva a cabo una personalización de dietas según las necesidades individuales de cada persona residente.

Además, se pone énfasis en la higiene para garantizar la seguridad y normativa vigentes.

#### *Servicio de lavandería*

Integrado en los servicios del centro, para desarrollar las tareas de lavado, secado, planchado y entrega de la ropa de cama, toallas y vestimenta personal de los residentes, con un enfoque en la higiene, la desinfección y el cuidado personalizado

#### *Servicio de recepción, control y comunicaciones*

Punto de contacto principal encargado de la atención telefónica y presencial.

#### *Servicio de mantenimiento*

Con planes de mantenimiento preventivo para garantizar un entorno seguro y saludable.

#### *Servicio de limpieza*

Cuenta con el personal propio para realizar las tareas diarias de limpieza y desinfección en todo el edificio para garantizar la higiene en habitaciones, zonas comunes, cocina, lavandería, así como la gestión de residuos.

#### *Servicio de administración y contabilidad*

Personal propio del centro para controlar los registros detallados de ingresos/bajas de las personas residentes, gestión de proveedores y de personal.

### **Servicios de Atención integral 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 familiar representante en su caso), así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Cada vez que sea necesario y como máximo cada seis meses 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.

Corresponden a esta área las funciones asistenciales encomendadas al cuidado de las personas residentes y realizado por un equipo interdisciplinar que trabaja coordinado para proporcionar:

- Un servicio de desarrollo personal que proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantenimiento y mejora de 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 médica**

Presencial 24 horas al día. Se proporciona medicina 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.

### **Servicio de enfermería**

Presencial 24 horas al día. Se realizan trabajos de enfermería como: 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**

Encargado de la funcionalidad física y prevención de la presencia de discapacidad en personas residentes con mayor autonomía. Esta intervención se lleva a cabo a través de tratamientos individuales y grupales.

Actividades:

Tratamientos individuales:

Se dispone de Sala de Rehabilitación equipada con los medios necesarios para realizar todas aquellas técnicas de Fisioterapia destinadas a la intervención individualizada por parte del equipo de Fisioterapeutas, enfocadas entre otras a: Reeducación de la marcha, mejora de las reacciones de balance y equilibrio, entrenamiento funcional hacia la normalización del movimiento, mejora del balance articular, tonificación muscular, estimulación de la movilidad activa voluntaria, disminución/control del dolor crónico y agudo....

Tratamientos grupales/Intervención en Planta:

Dirigidos a todos los residentes con el objetivo de favorecer el mantenimiento y/o mejora, en la medida de lo posible, de las capacidades que presentan, y como complemento al tratamiento específico en sala. Entre otros:

- Gerontogimnasia: tabla de gimnasia de mantenimiento, adaptada al ámbito de la geriatría.
- Protocolo de movilizaciones y paseos en planta: dirigido a aquellos cuya independencia en la movilidad es más limitada.

***Servicio de Terapia Ocupacional***

Encargado de 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. Esta intervención se lleva a cabo a través de tratamientos individuales y grupales.

Actividades:

- Mediante tratamientos individuales y grupales llevará a cabo las siguientes actividades:
- Reentrenar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD)
- Compensar los déficits cognitivos, funcionales y sensoriales que afecten a su desempeño ocupacional
- Proporcionar técnicas para mejorar/compensar su independencia y autonomía a través de actividades significativas para la persona.
- Recomendar productos de apoyo y de la adaptación del entorno mejorando su calidad de vida.

***Servicio de Atención psicológica***

Realiza programas de intervención en las funciones cognitivas (psicoestimulación,

entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad) y psicoafectivas tanto a nivel grupal como individual.

#### Actividades:

- Psicoterapia individual
- Intervenciones conjuntas: con la familia y entre residentes
- Talleres de formación sobre conceptos básicos de psicología (inteligencia emocional, autoestima, neurociencia, habilidades sociales)
- Sesiones grupales: relajación, mindfulness, estimulación cognitiva, sensorial, musicoterapia y movimiento.
- Grupo de apoyo en el ciclo vital y duelo.

#### *Servicio de Atención social*

Realiza intervenciones encaminadas a apoyar el ingreso y la adaptación de la persona residente, evitar el aislamiento social y promover las atenciones sociales necesarias que promuevan la máxima calidad de vida a las personas residentes (potenciación de vínculos, promover y proteger derechos fundamentales, tramitación de recursos, etc.)

Promoverá la protección de los derechos sociales y civiles, la libertad e integridad (internamientos, incapacidades, rendiciones de cuentas...) de las Personas residentes.

Proporcionará información y asesoramiento sobre aquellos aspectos sociales de interés para la persona residente, siempre que lo soliciten el Residente, su familia y/o su Representante Legal.

#### Actividades:

- Información, valoración y asesoramiento de cada situación individual a las personas residentes y/o sus familias.
- Promoción de la adaptación e integración en la residencia.
- Tramitación de recursos.
- Elaboración de planes individuales
- seguimiento de residentes e integración
- Coordinación con otros profesionales y servicios
- Planificación de actividades de ocio y dinamización.
- Acompañamiento en el duelo.

#### *Actividades Socio-Culturales*

Persigue el buen aprovechamiento del tiempo libre y del ocio de los residentes. Mediante la programación, planificación y puesta en marcha del programa de actividades de ocio y tiempo libre adaptados a las capacidades de cada persona

residente.

Se dispone de una amplia programación de actividades adaptadas a nuestros mayores, teniendo en cuenta sus necesidades, capacidades, intereses y preferencias, en materia de ocio activo.

#### Actividades:

- Dinámicas Grupales
- Juegos cognitivos y actividades educativas
- Taller de cultura general y tertulia de actualidad
- Bingo y juegos de mesa
- Cine y taller audiovisuales
- Misa
- Actividades creativas
- Actividades innovadoras
- Taller de cocina
- Baile, karaoke y dinamización con música
- Taller de manualidades y pintura
- Taller de auto-cuidados
- Taller de relajación y expresión corporal
- Proyecto intergeneracional
- Geronto-aerobic y actividades motrices
- Actividad sensorial
- Fiesta de cumpleaños y otras actividades temáticas
- Excursiones

#### ***Servicio de Coordinación y Supervisión***

Encargados de la gestión del personal, la organización de servicios del personal auxiliar y de limpieza y actividades para la garantía de que se cumplan los estándares y protocolos de calidad y las normativas vigentes, garantizando atención y el bienestar de los residentes.

#### ***Servicio de profesionales TCAES, y personal gerocultor***

Conjunto de profesionales encargados, junto al equipo interdisciplinar y bajo sus directrices y pautas, que proporciona a las personas residentes el apoyo necesario para garantizar la cobertura de las actividades diarias como la higiene, alimentación y movilidad, prestando el apoyo que cada uno requiera según sus capacidades.

#### ***Servicio de Gestión y control de medicación***

Mediante un sistema profesionalizado que incluye la gestión y dispensación de

medicación SPD por Farmacia externa garantizando la dispensación para la administración del tratamiento seguro y adecuado.

#### **OTROS SERVICIOS**

- Servicio Religioso
- Peluquería
- Podología

#### **1.4. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES  
SL Avenida de los Ébanos, 65  
28903 Getafe (Madrid)  
TELÉFONO: 91 696 11 91 91 696 13 46  
[info@residenciademayores.com](mailto:info@residenciademayores.com)

<https://www.residenciademayores.com/>

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

De acuerdo con la Ley 11/2002, los residentes tienen los siguientes derechos y obligaciones:

Las personas usuarias de Clínica Geriátrica los Ángeles disfrutarán de los siguientes derechos:

##### 1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles y universalmente accesibles, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.

Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se

establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.

c) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.

d) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.

e) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

f) Disponer de una Historia de vida única, accesible de forma universal para la persona usuaria, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.

g) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.

h) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

i) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

j) Participar en los órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación (comité de residentes/usuarios; comisión de menús).

K) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes

de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.

2. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

- a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
- b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
- c) Preservar la intimidad personal y familiar.
- d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.
- e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- f) Conocer el reglamento de régimen interior y de convivencia, que garantizará sus derechos.
- g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.
- h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de las personas usuarias queda expuesto en zona visible en el hall de la residencia y en el centro de día, además se facilita una copia a la persona usuaria/ familia en el momento del ingreso.

Toda persona usuaria, tiene como obligaciones las previstas en el artículo 15 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre:

- a) Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de las personas usuarias, así como del personal que presta servicios en la institución.
- b) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior y régimen de convivencia, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección.
- c) Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro.
- d) Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- e) Abonar el precio establecido en el contrato y/o el documento de admisión a la residencia y al centro de días, así como sus actualizaciones.
- f) Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.
- g) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas emanadas de la dirección de Clínica Geriátrica Los Ángeles y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en el presente Reglamento Interno, así como en el Contrato Asistencial.
- h) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.
- i) Serán a cargo de la persona usuaria los daños causados por su culpa, tanto a instalaciones y propiedades del Centro, como a los demás Residentes.
- j) Acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de la persona usuaria.
- 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.

## 1.6. RELACIÓN NORMATIVA

Las personas usuarias de Clínica geriátrica Los Ángeles SL disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente. Derechos recogidos en el

“Reglamento de régimen interno y de convivencia de la Residencia y Centro de día.

Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

### 1.7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

La participación de las personas usuarias y sus familiares en las actividades y organización del centro se canaliza a través de:

- a) Encuestas de satisfacción anuales.
- b) Consultas, quejas y sugerencias
- c) Consejo de residentes / usuarios de centro de día
- d) Comisión de menús de residentes / usuarios de centro de día

Los resultados obtenidos de estas fuentes permiten diseñar nuevas estrategias, para establecer líneas de actualización y mejora del funcionamiento de la institución que satisfagan las expectativas de las personas usuarias y sus familias.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### *Compromiso de Calidad*

1) Clínica Geriátrica los Ángeles facilita la adaptación de las personas usuarias de sus servicios, dentro del periodo de prueba establecido en la normativa vigente.

2) El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIA), a cada persona usuaria en un plazo no superior a 30 días desde su ingreso. Posteriormente se efectúan valoraciones semestrales ordinarias y valoraciones extraordinarias. El equipo profesional del centro, además, informa regularmente a las personas residentes y personas usuarias, y/o familiares sobre su valoración y **Plan Integral de Atención Personalizada (PIA)** y de otros asuntos de interés común, a lo largo del proceso de valoración y atención continua.

3) El hábitat de la residencia y el centro de día se mantienen accesibles para las

personas usuarias y se realizan revisiones periódicas del buen estado de los inmuebles, instalaciones y equipamientos.

4) El centro dispone de dos menús diarios y dietas especiales, adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta la estacionalidad de los productos.

5) Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto de los servicios prestados y el trato recibido.

6) Las consultas, quejas y sugerencias, una vez analizadas y evaluadas, son contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su entrada en el registro.

7) El equipo directivo de Clínica Geriátrica Los Ángeles, en colaboración con el equipo profesional, llevará a cabo anualmente un Plan de Mejoras considerando al menos el plan inspector, el protocolo de acciones correctivas, las encuestas de satisfacción, las consultas, quejas y sugerencias, y la opinión de los órganos de participación.

8) El centro promueve vínculos con la comunidad, desarrollando al menos cuatro actividades al año.

8) La residencia prestará los servicios de peluquería y podología no incluidos en el copago ordinario, a las personas usuarias que lo demanden.

9) El equipo profesional del centro realiza semanalmente reuniones ordinarias para tratar los temas que requieren resolución inmediata así como la valoración de otros aspectos que requieren el seguimiento del equipo para su atención integral e individualizada (ACP).

10) Clínica geriátrica Los Ángeles está adscrita al Comité de Ética Asistencial del Hospital Universitario de Getafe y al Comité de Ética Asistencial de Amade.

### *Indicadores de calidad asociados a los compromisos.*

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores de calidad que permiten medir su consecución y detallan la forma de cálculo, los estándares asumidos y la periodicidad de los mismos.

### 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 y Reclamaciones
- Encuestas de satisfacción anuales.
- Hojas Oficiales de reclamaciones

Adicionalmente, 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 (sistema de calidad)
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Por teléfono: 91 696 11 91 91 696 13 46
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [info@residenciademayores.com](mailto:info@residenciademayores.com), [trabajosocial@residenciademayores.com](mailto:trabajosocial@residenciademayores.com)
- A través de la Página Web: [www.residenciademayores.com](http://www.residenciademayores.com)

### 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, las personas afectadas pueden ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos (ver apartado anterior) ante el equipo directivo de la Residencia quien responderá en un plazo máximo de 15 días, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

### 5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

CLINICA GERIATRICA LOS ANGELES SL.  
Avda. de los Ébanos, 65  
28903 Getafe (Madrid)  
TELÉFONO: 91 696 11 91 91 696 13 46

CORREO ELECTRÓNICO: [info@residenciademayores.com](mailto:info@residenciademayores.com)

#### Entrada en vigor:

Entrada en vigor en Noviembre 2025.

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

#### Formas de difusión de la Carta de Servicios:

La Carta de Servicios de la residencia se difundirá internamente mediante correo electrónico a las familias de las personas usuarias y exposición en el tablón de anuncios.

Su difusión externa se realizará básicamente a través de la página web:

<https://www.residenciademayores.com/>.