

PACD

PLAN DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE DÍA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Denominación del servicio: Clínica Geriátrica Los Ángeles

Tipo de recurso: Centro de Día para personas mayores

Nº de Registro C2366

Capacidad autorizada: 40 plazas.

1.1 Régimen de Plazas y Modalidad de Estancia

El centro de día dispone de 40 plazas autorizadas, distribuidas entre usuarios de plaza privada y usuarios con plaza concertada/financiada por la Comunidad de Madrid. La modalidad de estancia es de carácter diurno y continuado, orientada a la permanencia del usuario en su entorno habitual. La asistencia efectiva se organizará de lunes a viernes excepto días festivos, garantizando la continuidad de los cuidados sociosanitarios e interdisciplinares requeridos por la norma UNE 158201.

Clínica Geriátrica Los Ángeles desarrolla su actividad como recurso especializado de atención diurna dirigido a personas mayores que precisan apoyo para mantener su autonomía personal, mejorar su calidad de vida y favorecer su permanencia en su entorno habitual.

El centro proporciona una atención integral mediante un equipo profesional multidisciplinar, aplicando un modelo de intervención basado en la atención centrada en la persona, el respeto a la dignidad y la promoción de la autonomía.

1.2 Infraestructura y Equipamiento

Este centro garantiza la seguridad y accesibilidad de las personas usuarias:

- **Accesibilidad universal:** Eliminación de barreras arquitectónicas en accesos, pasillos y baños adaptados.
- **Sistemas de seguridad ambiental:** Climatización regulada, iluminación natural/artificial adecuada y sistemas de protección contra incendios.
- **Bucle magnético:** garantiza una audición de mayor calidad a las personas con hipoacusia y portadoras de audífonos.
- **Áreas diferenciadas requeridas:** Sala de fisioterapia, sala polivalente/talleres zona de comedor, baños geriátricos adaptados

2. MARCO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

2.1 MISIÓN

Prestar servicios de atención diurna especializada que promuevan el envejecimiento activo, la autonomía personal y la calidad de vida de las personas mayores, ofreciendo una atención integral, individualizada y humanizada mediante un equipo profesional comprometido con la excelencia.

PACD

Al mismo tiempo, actuamos como un soporte esencial de conciliación, respiro y orientación para sus familias y cuidadores en el entorno comunitario.

2.2 VISIÓN

Nuestra visión es posicionarnos como un centro de referencia sectorial en la promoción de la autonomía personal en la atención a personas mayores por la calidad de nuestros servicios, la atención centrada en la persona, la innovación en los cuidados, la profesionalidad de nuestro equipo, y la mejora continua, generando confianza en las personas usuarias, sus familias y la comunidad.

Trabajamos para consolidar un modelo asistencial dinámico, inclusivo y flexible, capaz de evolucionar al ritmo de las necesidades cambiantes de nuestros usuarios basándonos en la innovación sociosanitaria y el respeto absoluto a los derechos individuales.

2.3 VALORES

La actuación del centro se fundamenta en los siguientes valores:

- Respeto absoluto a la dignidad de la persona.
- Atención individualizada y personalizada.
- Promoción de la autonomía personal.
- Respeto a las preferencias y decisiones de las personas usuarias.
- Trato cercano y familiar.
- Profesionalidad y compromiso del equipo.
- Trabajo interdisciplinar.
- Confidencialidad y protección de la información personal.
- Igualdad de trato y ausencia de discriminación.
- Mejora continua de la calidad asistencial.

2.4 PRINCIPIOS

Principios orientadores de la atención, de los cuales, se deriven los criterios profesionales de intervención:

- **Ética:** Máximo respeto a la dignidad y valor humano, sin importar la capacidad o situación de dependencia.
- **Competencia y Autonomía:** Fomento de las capacidades individuales para que la persona mantenga el control y libertad sobre su propia vida.
- **Participación:** Derecho del usuario, familias y profesionales a co-decidir e involucrarse activamente en la vida del centro.
- **Integralidad:** Atención interdisciplinar (biológica, psicológica y social) coordinada con los recursos de la comunidad.
- **Individualidad:** Intervención flexible y adaptada a las necesidades específicas de cada usuario y su cuidador.
- **Independencia y Bienestar:** Apoyos con finalidad socio-terapéutica para mejorar la calidad de vida y la situación de dependencia.

PACD

- **Especialización:** Prestación de cuidados especializados y adaptados con precisión al perfil de dependencia o discapacidad.

3. PERSONAS DESTINATARIAS Y REQUISITOS DE ACCESO

El Centro de Día está dirigido a personas mayores de 60 años (o menores dependientes por resolución administrativa) residentes en la Comunidad de Madrid que presentan:

- **Situaciones de dependencia:** Personas con Grado I, II o III reconocido (en caso de grado III el usuario no puede permanecer encamado permanentemente, no puede tener alteraciones de conducta graves ni requiere motorización medica constante) o en proceso de valoración.
- **Deterioro funcional:** Limitación en la autonomía física que requiere supervisión y apoyo en las Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria (ABVD y AIVD).
- **Deterioro cognitivo:** Personas con diagnóstico de demencia (Alzheimer, vascular, mixta, etc.) en diferentes estadios (leve o moderado) que precisen un entorno seguro y terapéutico.
- **Vulnerabilidad social:** Personas en riesgo de aislamiento que requieran socialización, soporte en su proyecto de vida y acompañamiento especializado.
- **Vías de acceso:** Admisión formalizada mediante plaza privada (contrato directo) o plaza concertada/financiada públicamente (Prestación Económica Vinculada al Servicio - PEVS) de la Comunidad de Madrid.

4. OBJETIVOS DEL CENTRO DE DÍA

Los objetivos específicos sobre los que debe girar la intervención a realizar en un centro de día se concretan en los siguientes grupos de interés:

- la persona usuaria;
- la familia/personas cuidadoras y entorno;
- los profesionales

4.1. Los objetivos dirigidos a la persona usuario son:

- a) Promover y mantener su mayor grado de autonomía y funcionalidad posible.
- b) Prevenir su incremento de la dependencia a través de la potenciación de sus capacidades cognitivas, funcionales y sociales.
- c) Desarrollar las dimensiones de calidad de vida de la persona, con especial incidencia en la autoestima y bienestar emocional.
- d) Evitar o retrasar su institucionalización definitiva.
- e) Favorecer las relaciones interpersonales entre las personas usuarias.
- f) Fomentar su participación e integración socio-comunitaria.
- g) Proporcionarle nuevos aprendizajes.
- h) Apoyar, si procede, a la persona usuaria en lo que considera importante y a su proyecto de vida.

PACD

4.2. Los objetivos dirigidos a la familia y/o personas cuidadoras son:

- a) Proporcionarles información, orientación y asesoramiento.
- b) Promover actitudes que contribuyan a mejorar la calidad de los cuidados dispensados a la persona usuaria.
- c) Promover el desarrollo de habilidades que les permitan reducir el estrés de la persona cuidadora, así como mejorar el estado psicofísico de las personas cuidadoras y de la familia.
- d) Proporcionarles tiempo libre y descanso.
- e) Prevenir los conflictos familiares relacionados con el rol de personas cuidadoras.
- f) Reducir el riesgo de sobrecarga de la persona cuidadora.
- g) Promover la implicación de la familia/persona cuidadora con el centro, y en especial con el PAI de la persona usuaria, si esta así lo indica.
- h) Proporcionar una escucha activa que les ayude a canalizar las situaciones difíciles que se derivan de la atención permanente de una persona usuaria.

4.3 Los objetivos dirigidos a los profesionales son:

- a) Proporcionar formación continua en conocimientos, habilidades y aptitudes que aseguren la calidad en la prestación del servicio.
- b) Fomentar un buen ambiente de trabajo y prevenir o reducir el estrés laboral.
- c) Favorecer la satisfacción laboral y la motivación de los profesionales.
- d) Promover la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- e) Potenciar el trabajo en equipo.
- f) Favorecer las buenas prácticas profesionales.

5. CARTERA DE SERVICIOS

5.1 Servicio de atención asistencial

Incluye:

- Acogida y atención diaria.
- Supervisión y apoyo en actividades básicas de la vida diaria.
- Higiene y cuidado personal.
- Apoyo en movilidad y transferencias.
- Prevención de riesgos y seguimiento de necesidades.

5.2 Servicio de atención sanitaria

Incluye:

- Atención Médica y Enfermería: Control de constantes y administración de medicación.
- Atención de urgencias.

5.3 Servicio de atención social

Incluye:

- Valoración social inicial.
- Información y orientación a familias.
- Seguimiento de la adaptación al centro.

PACD

- Gestión de recursos y trámites legales.
- Coordinación con recursos sociales externos.

5.4 Servicio de Terapia Ocupacional

Incluye:

- Valoración cognitiva.
- Mantener capacidades funcionales.
- Favorecer independencia.
- Entrenamiento en actividades de la vida diaria.
- Psicomotricidad.

5.5 Servicio de Fisioterapia y Mantenimiento físico

Incluye:

- Valoración funcional.
- Ejercicio terapéutico adaptado.
- Prevención de caídas.
- Mantenimiento de movilidad.

5.6 Atención Psicológica

Incluye:

- Valoración emocional.
- Apoyo psicológico.
- Intervenciones individuales y grupales.
- Orientación familiar.

5.7 Servicio de Restauración

Incluye:

- Comida adaptada a las necesidades nutricionales.
- Supervisión de alimentación e hidratación.
- Dietas especiales cuando sean necesarias.

5.8 Servicio de animación sociocultural

Incluye:

- Actividades de ocio adaptadas a las necesidades de los usuarios

5.9 Transporte adaptado

El centro dispone de vehículos adaptados para realizar las rutas de centro de día garantizando seguridad y accesibilidad a los mismos.

Disponen de plataformas elevadoras, sistemas de anclaje de seguridad y sistema de climatización y confort.

5.10 Servicios Complementarios (Opcionales)

Podología, peluquería.

5.11 Servicios de soporte interno: limpieza, mantenimiento y administración.

- Limpieza y desinfección de zona comunes.
- Mantenimiento técnico y preventivo de instalaciones y vehículos.
- Gestión de información, contabilidad, facturación, cobros y temas administrativos.

PACD

6. MODELO DE ATENCIÓN, INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERDISCIPLINAR

6.1 Modelo Asistencial: Aplicación estricta de la Atención Centrada en la Persona.

Cada usuario dispondrá de una valoración inicial por parte de todos los departamentos y un

6.2 Plan Personal de Atención individualizado (PAI):

- Historia personal.
- Historia de vida.
- Valoración inicial.
- Plan de atención individual:
 - o Capacidades preservadas.
 - o Necesidades de apoyo.
 - o Preferencias personales.
 - o Objetivos individuales.
 - o Actividades recomendadas.

El Plan de Atención Individualizada inicial (PAI) se realizará dentro de los primeros 30 días desde el ingreso de la persona usuaria.

En la elaboración del PAI se fijan los objetivos con la persona usuaria y/o la familia atendiendo a los gustos y preferencias de la persona usuaria.

El plan será revisado por el equipo profesional cada seis meses o cuando se produzca un cambio en el estado o situación de la persona usuaria.

6.3. Sistemas de Coordinación (Comunicación Interdisciplinar):

- **Reunión técnica semanal:** Sesión clínica de todo el equipo multidisciplinar para evaluar ingresos, pautar contenciones (si aplica), establecimiento de pautas, revisión de casos y diseñar/revisar los PAI.
- **Coordinación sociosanitaria externa:** Contacto fluido entre el centro y los servicios sociales y atención primaria cuando se requiera intervención.
- **Canal de comunicación con familias:** diario a través de la cumplimentación de agenda diaria con las actividades y rutinas realizadas por el usuario.
- **Tutorías con familias:** Reuniones de seguimiento dirigidas por el Profesional de Referencia cada **6 meses** coincidiendo con la revisión reglamentaria del PAI.
- **Coordinación de cocina y comedor:** Reunión mensual de la Comisión de Menús (Dirección, Nutrición y Usuarios) para validar la aceptación de las dietas y texturizados.
- **Canales digitales internos:** Volcado diario de incidencias (caídas, ingestas, constantes) en el software de gestión del centro, garantizando el secreto profesional y el RGPD.

PACD

7. Horarios (Desglose Operativo Diario)

El centro permanece abierto de lunes a viernes (excepto festivos) en horario de **09:00 a 18:00 horas**. Los horarios internos establecidos son: Desayuno (08:00 a 10:30), Comida (13:00) y Merienda (16:00). El horario de visitas autorizado es en el turno de mañanas de **11:30 a 12:45 horas**, debiendo registrar la entrada y salida en recepción.

Se establece un cronograma diurno y continuado de lunes a viernes (excepto festivos oficiales de la Comunidad de Madrid y del municipio de ubicación) para garantizar la cobertura integral de los 40 usuarios:

PACD

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00-10:30	- RUTAS - RECEPCIÓN USUARIOS - DESAYUNOS	- RUTAS - RECEPCIÓN USUARIOS - DESAYUNOS	- RUTAS - RECEPCIÓN USUARIOS - DESAYUNOS	- RUTAS - RECEPCIÓN USUARIOS - DESAYUNOS	- RUTAS - RECEPCIÓN USUARIOS - DESAYUNOS
10:30-11:00	- INTERVENCIÓN INDIVIDUAL (PS) - DINÁMICA GRUPAL SALA 2 (ASC)	TERAPIA GRUPAL SALA 1 (PS)	PRAXIAS Y MOVIMIENTO/MUSICA Y MOVIMIENTO (FS)	- TERAPIA GRUPAL SALA 2 (PS) - DINÁMICA GRUPAL SALA 1 (ASC)	INTERVENCIÓN INDIVIDUAL (PS)
11:00-11:30	- TTO. INDIVIDUAL SALA 1 Y 2 (FS) - DINÁMICA GRUPAL SALA 2 (ASC) - INGESTA DE LÍQUIDOS	- TERAPIA GRUPAL SALA 1 (PS) - TTO. INDIVIDUAL SALA 1 Y 2 (FS)	- PRAXIAS Y MOVIMIENTO/MUSICA Y MOVIMIENTO (FS) - MISA (ASC)	- TERAPIA GRUPAL SALA 2 (PS) - DINÁMICA GRUPAL SALA 1 (ASC) - TTO. INDIVIDUAL (FS)	TTO. INDIVIDUAL (FS)
11:30-12:00	TTO. GRUPAL SALA 1 (FS)	TTO. GRUPAL SALA 2 (FS)	- PRAXIAS Y MOVIMIENTO/MUSICA Y MOVIMIENTO (FS) - MISA (ASC) - MAYORES CONECTADOS/JUEGOS DE MESA (ASC)	TTO. GRUPAL FISIO RESPIRATORIA SALA 1 (FS)	BINGO (ASC)
12:00-12:30	TTO. GRUPAL SALA 1 (FS)	TTO. GRUPAL SALA 2 (FS)	- MISA (ASC)	TTO. GRUPAL FISIO RESPIRATORIA SALA 1 (FS)	- BINGO (ASC) - TTO. GRUPAL SALA 2 (FS)
12:30-13:00	TTO. INDIVIDUAL (FS)	TTO. INDIVIDUAL (FS)		- TTO. INDIVIDUAL (FS)	WIITERAPIA
13:00-13:30	COMIDA	COMIDA	COMIDA	COMIDA	COMIDA
13:30-14:00	TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)	TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)	TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)		TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)
14:00-14:30	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 2 (TO)	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 1 (TO) - ACTIVIDAD SENSORIAL Y MOTRIZ (ASC)	TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)	TTO. SALA 2 (TO)	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 1 (TO)
14:30-15:00	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 2 (TO)	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 1 (TO) - ACTIVIDAD SENSORIAL Y MOTRIZ (ASC)	TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS)	TTO. SALA 2 (TO)	- TTO. INDIVIDUAL GIMNASIO (FS) - TTO. SALA 1 (TO)
15:00-15:30		TTO. SALA 1 (TO)			TTO. SALA 1 (TO)
15:30-16:00	- MERIENDA - INTERVENCIÓN EN MERIENDAS (TO)	MERIENDA	MERIENDA	- MERIENDA - INTERVENCIÓN EN MERIENDAS (TO)	MERIENDA
16:00-16:30	TTO. SALA (TO)	WIITERAPIA (TO)	AUTOCUIDADOS SALA 1 (TO)	TTO. SALA (TO)	TTO. SALA 1 (TO)
16:30-18:00	- INTERVENCIÓN VESTIDO Y ASEO (TO) - RUTAS	- INTERVENCIÓN VESTIDO Y ASEO (TO) - RUTAS	- INTERVENCIÓN VESTIDO Y ASEO (TO) - RUTAS	- INTERVENCIÓN VESTIDO Y ASEO (TO) - RUTAS	- INTERVENCIÓN VESTIDO Y ASEO (TO) - RUTAS

8. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

El presente documento constituye el marco regulador de las intervenciones del Centro de Día. Nuestro modelo se articula como una Programación Marco Continua. Esto significa que las intervenciones se ejecutan de manera permanente a lo largo de todo el año,

PACD

adaptándose dinámicamente a las necesidades cambiantes de los usuarios a través del Plan de Atención Individualizado (PAI), y quedando completamente garantizadas mediante horarios del centro, protocolos técnicos y la memoria anual.

- Programa de Salud: Control de patologías crónicas y prevención de caídas. Control de constantes y administración de medicación.
- Programa Cognitivo: Talleres de memoria, orientación y reminiscencia.
- Programa Funcional: Entrenamiento en actividades de la vida diaria y psicomotricidad.
- Programa Psicosocial: apoyo a la adaptación, integración.
- Programa de ocio: Talleres de ocio, salidas comunitarias y animación sociocultural.
- Programa de Familias: Tutorías individuales de seguimiento.

8.1. Justificación Metodológica y Flexibilidad Operativa

Los servicios cuentan con una planificación de la actividad del centro. La opción metodológica adoptada por este centro se fundamenta en la Atención Centrada en la Persona (ACP). Por ello, la programación se define por bloques funcionales continuos respaldados por tres pilares de aseguramiento de la calidad:

- Horarios del Centro: Fijan la distribución temporal y regularidad diaria/semanal de cada intervención, asegurando su ejecución efectiva.
- Protocolos Técnicos: Cada programa cuenta con un protocolo formalizado que describe los objetivos específicos, la metodología técnica, los perfiles profesionales implicados y los registros de seguimiento.
- Memoria Anual de Gestión: Documento cuantitativo y cualitativo que recoge el balance real, el nivel de participación, los indicadores logrados y el análisis de desviaciones de todas las intervenciones realizadas a lo largo del año.

9. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN OBLIGATORIOS

- Dentro de nuestro Plan de Atención de centro de día disponemos de protocolos adaptados a cada disciplina, aquí se resumen los protocolos clave:
- Protocolo de Ingreso, Acogida y Adaptación: Ingreso y adaptación hasta la asignación del profesional de referencia.
- Protocolo de Valoración Integral Multidimensional y PAI: Metodología y plazos de aplicación de escalas y diseño del plan formativo-terapéutico.
- Protocolo Prevención y Actuación ante Caídas: Prevención, actuación y registro.
- Protocolo de Administración de la Medicación: Custodia, preparación y administración.
- Protocolo de Urgencias Médicas: actuación ante una urgencia.
- Protocolo de derivación Hospitalaria: actuación ante una derivación hospitalaria y traslados.
- Protocolo de Ingreso: Acogida y adaptación de la persona usuaria.
- Protocolo de Contenciones/Sujeciones: Procedimiento de reducción, prescripción médica y consentimiento informado.
- Protocolo de alimentación: Prevención de la disfagia, control de ingestas.

PACD

- Protocolo de hidratación: Prevención de la deshidratación, disfagia, utilización de espesantes.
- Protocolo de prevención y detección de Sospecha de Maltrato: Indicadores físicos o conductuales de alerta y hoja de ruta legal ante la sospecha de vulneración de derechos.
- Protocolo de actuación ante la desaparición de un residente: Protocolo de búsqueda interna, aviso inmediato a Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía/Guardia Civil), dirección y familia.
- Protocolo de bajas: Causas justificadas (voluntaria, fallecimiento, pérdida de requisitos de perfil por alta complejidad médica, impago estructural) y proceso de liquidación económica.
- Protocolo específico de limpieza y desinfección de las instalaciones y del equipamiento geriátrico.
- Protocolo de mantenimiento preventivo de las ayudas técnicas (grúas, plataformas del transporte, etc.).

10. RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El centro contará con profesionales adecuados a las necesidades del servicio:

- Equipo Directivo: Asume la representación legal, organización, coordinación y gestión integral del centro.
- Equipo médico: Realizar la valoración médica inicial de los usuarios al ingresar y hacer el seguimiento de su estancia en el centro.
- Auxiliares de enfermería/Personal gerocultor: proporcionan los apoyos necesarios en la realización de las actividades básicas de la vida diaria de las personas usuarias para suplir o complementar las limitaciones funcionales que presentan, promoviendo siempre su autonomía residual.
- Equipo de enfermería: Controlan de forma periódica las constantes vitales (tensión, glucemia, peso, etc.).
- Trabajador/a social: Gestiona el proceso de información, acogida, preingreso y adaptación del usuario y su familia al centro. Además de tramitar, orientar e informar sobre recursos públicos y mantener una comunicación fluida y constante con las familias.
- Psicólogo/a: Evalúa el estado cognitivo, conductual y afectivo/emocional del usuario ofreciendo apoyo psicológico, orientación y contención emocional a las personas usuarias.
- Terapeuta ocupacional: Valora las capacidades funcionales del usuario para las Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria (ABVD e AIVD), llevando a cabo el reentrenamiento y mantenimiento la autonomía en la alimentación, el vestido o el aseo, y prescribir/adaptar productos de apoyo.
- Fisioterapeuta: Realiza la valoración física, articular, muscular y del equilibrio del usuario, aplicando tratamientos individuales y/o grupales para la rehabilitación física y la prevención activa de caídas.
- Animador sociocultural: programa y realiza las actividades de ocio que se llevan a cabo en el centro, atendiendo a los gustos y preferencias de los usuarios y adaptándolas a sus capacidades.

PACD

- Cocina: realiza la comida de todos los días, con dos menús a elegir y menús especiales pautados.
- Limpieza: asegurando no solo la limpieza por estética, sino para la desinfección y prevención de contagios.
- Mantenimiento: control preventivo de instalaciones y transporte adaptado.
- Administración: gestión documental, facturación y contratos.

La **Clínica Geriátrica Los Ángeles** garantiza el estricto cumplimiento de las ratios de personal exigidas por la normativa de la Comunidad de Madrid.

- **Atención Directa Continua:** Los auxiliares y gerocultores cubren todo el horario de apertura, reforzando las horas críticas de actividades específicas como las comidas, transferencias y aseos y cubren además el servicio de transporte.

- **Equipo Técnico Interdisciplinar:** Los profesionales sanitarios y terapéuticos cuentan con una presencia programada y proporcional para asegurar el seguimiento de todos los PAI'S.

- **Garantía de Cobertura:** El centro dispone de diversas bolsas de empleo para la sustitución más rápida posible de bajas, permisos o vacaciones, haciendo todo lo posible para que la ratio legal nunca disminuya.

- **Plan Anual de Formación:** Realizamos formación continuada que recoge un mínimo de horas anuales por trabajador en materias clave: ACP, movilizaciones seguras, transferencias y manejo de conductas disruptivas en demencias.

11. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

11.1. Objeto, Ámbito de Aplicación y Marco Normativo

El presente Reglamento de Régimen Interior tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y la convivencia del Centro de Día.

El servicio se define como un programa de carácter socio-sanitario y de apoyo a las familias que atiende a personas mayores con diferentes grados de dependencia. Su finalidad primordial es promover la autonomía personal, garantizar una asistencia integral en jornada diurna y favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno habitual.

Este reglamento es de **obligado cumplimiento** para todo el personal del centro, las personas usuarias, sus familiares y sus representantes legales. Su aplicación se alinea estrictamente con los requisitos de la norma **UNE 158201**.

11.2 Garantía de Derechos, Intimidad y Autonomía (Modelo ACP)

La **Clínica Geriátrica Los Ángeles** garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas usuarias, recogidos de forma explícita en el Reglamento de Régimen Interno del centro y el Reglamento de convivencia. La práctica asistencial se articula bajo los siguientes principios de obligado cumplimiento:

PACD

- **Atención Centrada en la Persona (ACP):** Se respeta rigurosamente el derecho a decidir del usuario, situando su historia de vida, preferencias y proyecto vital como eje central en el diseño de su Plan de Atención Individualizada (PAI).
- **Persona de referencia:** cada persona usuaria tendrá asignada una persona de referencia dentro del equipo para canalizar su biografía, gustos y ser el nexo principal con la familia.
- **Derecho a la Intimidad y Dignidad:** Se salvaguarda la privacidad en los cuidados personales, higiene, transferencias y tratamientos, garantizando entornos reservados y un trato que fomente la autoestima y el respeto.
- **Confidencialidad y Protección de Datos:** Toda la información clínica y social está sujeta a estricto secreto profesional, gestionándose bajo los protocolos de seguridad informática de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la legislación nacional vigente.
- **Información clara,** conocer de forma comprensible y actualizada los servicios, normas del centro, plan de cuidados y evolución del estado de la salud.
- **Participación y libertades,** participar en las actividades del centro, expresar opiniones sobre el funcionamiento y mantener la libertad de decisión en su proceso de atención.

11.3 Derechos de los usuarios

Atendiendo a la LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los derechos de los usuarios son:

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 accesible, 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.

PACD

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 Social Única, accesible de forma universal para el usuario, 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 representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos 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.

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.

l) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

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

PACD

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, 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 los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se facilitará copia escrita en formato digital o papel.

11.4 Deberes de los usuarios

1. Toda persona como usuaria de un centro de servicios sociales, tiene como obligaciones las previstas en la *Ley 12/2022, de 21 de diciembre*:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. 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.

11.5. Régimen de Admisión, Altas, Bajas y Ausencias

- **Proceso de Admisión:** En el momento del ingreso, se formalizará el contrato de admisión con la firma del usuario o su responsable solidario, haciendo entrega formal de este reglamento para facilitar el proceso de adaptación personalizado.

PACD

- **Causas de Baja:** La condición de usuario se perderá por renuncia voluntaria (comunicada por escrito con 15 días de antelación); fallecimiento; impago del recibo por dos o más meses; alteraciones graves de la convivencia o reiteración en el incumplimiento de normas; falta de higiene personal; o agravamiento de la salud que impida la correcta atención en el centro.
- **Régimen de Ausencias:** Las ausencias que superen los 45 días por año natural (salvo hospitalización) conllevarán la pérdida de la plaza. En las plazas privadas, las ausencias no interrumpen la obligación económica de abonar la reserva de estancia y servicios del periodo.

11.6. Régimen Económico y Facturación

El pago de la mensualidad se efectuará por adelantado dentro de los cinco primeros días de cada mes mediante domiciliación bancaria. Las tarifas se revisarán al inicio de cada año natural conforme a las variaciones del IPC. En el caso de las plazas concertadas, las modificaciones se realizarán previa comunicación oficial de la Comunidad de Madrid. Las facturas detallarán de forma desglosada los conceptos de estancia, manutención, suplidos e impuestos repercutidos, así como los servicios complementarios de peluquería y podología si fuesen utilizados.

11.7. Mecanismos de Participación y Ética Asistencial

- **Mecanismos de Participación Activa:** La implicación democrática y el derecho a la participación de los usuarios y sus familias se canalizan formalmente a través de los siguientes órganos colegiados: la Asamblea General, el Consejo de Usuarios del Centro de Día y la Comisión de Menús.
- **Marco Ético de Actuación:** Como salvaguarda de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas usuarias, el centro se encuentra formalmente adscrito al Comité de Ética Asistencial del Hospital Universitario de Getafe, así como al Comité de Ética de la Asociación AMADE.

11.8. Protección de datos

- **Cumplimiento Normativo (RGPD):** Todos los datos de carácter personal, biomédico y social de las personas usuarias son tratados bajo el estricto cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), garantizando formalmente los deberes de información y transparencia.
- **Responsabilidad del Tratamiento y Cesiones:** El responsable del tratamiento de dicha información es la entidad Clínica Geriátrica Los Ángeles S.L. El acceso a la información confidencial está sujeto a un estricto principio de minimización, limitando las cesiones exclusivamente a necesidades médicas de fuerza mayor para la continuidad asistencial o a requerimientos legales obligatorios.

PACD

12. GESTION DE LA CALIDAD Y EVALUACION

El centro fundamenta su estrategia de gestión en la mejora continua de la calidad asistencial, estructurando sus procesos bajo las directrices sectoriales de la norma UNE 158201.

Con el objetivo de garantizar la seguridad, la promoción de la autonomía personal y la satisfacción de las personas usuarias y sus familias, se establece:

- **Buzón de Quejas y Sugerencias:** El centro dispone de un canal formalizado para asegurar el derecho de expresión de las personas usuarias y familias, integrado en el ciclo de mejora. Estas quejas o sugerencias pueden manifestarse mediante buzón físico en recepción, verbalmente a supervisoras o trabajadora social y a través de correo electrónico. El centro se compromete a dar respuesta efectiva en un plazo máximo de 15 días.

- **Indicadores de Calidad:** Para evaluar la eficacia del servicio y el desempeño del centro, se establece un sistema de monitorización basado en indicadores cuantitativos clave, revisados periódicamente.

- **Encuestas de Satisfacción:** Existe un proceso sistemático de recogida de información para medir la percepción de la calidad percibida en los diferentes servicios (asistencial, transporte, restauración y trato recibido), etc. Estas encuestas se realizan con una periodicidad anual. De los datos obtenidos se realiza análisis de los mismos para establecer los puntos de mejora.

- **Plan de Mejora Continua:** Se analizan las desviaciones detectadas a través de las auditorías internas, las quejas de los usuarios o los indicadores de calidad fuera de rango, activando así el protocolo de mejora continua: El equipo interdisciplinar determina cual es el origen del fallo, se implantan medidas correctivas y posteriormente se evalúa si han sido efectivas.

- **Canal de Denuncias:** El centro dispone de un canal anónimo o confidencial, para enviar denuncias penales e infracciones administrativas graves o muy graves.