Los Angeles
Clínica Geriátrica

CARTA DE SERVICIOS

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 7
Estructura 7
Servicios prestados 9
Servicios de Atención integral Individualizada 10
OTROS SERVICIOS 15
1.4. INFORMACIÓN DE CONTACTO 15
1.5. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 15
1.6. RELACIÓN NORMATIVA 19
1.7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN 19
2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES 19
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 21
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS 21
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA 22

1. INFORMACIÓN

1.1. OBJETIVOS Y FINES DE CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES

PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIOSANITARIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES O AUTÓNOMAS EN RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA

La Carta de Servicios explica qué servicios ofrece la residencia y el centro de día. También explica los compromisos de calidad del centro con las personas usuarias y con sus familias.

El objetivo principal de la Clínica Geriátrica Los Ángeles es cuidar y atender a cada persona según lo que necesite. El centro quiere ayudar a que cada persona continúe con su forma de vida y sus costumbres y favorece que las personas mantengan la relación con su familia y con su entorno habitual. Igualmente ayuda a cada persona a adaptarse a su situación actual. Los profesionales del centro ofrecen los cuidados necesarios a cada persona. Estos se adaptan a lo que cada persona puede hacer y se fija en las capacidades de cada persona y no en sus limitaciones.

Los objetivos concretos de la Clínica Geriátrica Los Ángeles son:

a) Ofrecer una atención completa a las personas que viven en la residencia o que acuden al centro de día. Esta atención se adapta a las necesidades de cada persona, incluso cuando estas necesidades son complejas.
b) Ayudar a que las personas vivan de forma saludable para prevenir problemas de salud. También se trabaja para que las personas mantengan o mejoren su autonomía y su capacidad para realizar actividades de su vida diaria.
c) Apoyar a las familias de las personas residentes y de las personas usuarias del centro. El centro facilita el acompañamiento personal. También anima a que las familias y la comunidad participen en la vida de la residencia.

Para ello, tiene espacios personalizados y espacios para convivir. Estos espacios ayudan a que las personas se relacionen entre sí, aunque tengan diferentes niveles de dependencia física, emocional o social. La vida en grupo y la atención de los

profesionales buscan fomentar el respeto a los derechos de las personas mayores. También buscan proteger su intimidad, su dignidad y su autonomía.

El Centro de Día también quiere ofrecer atención y actividades de rehabilitación y ocio. Estas actividades ayudan a que las personas usuarias mantengan sus capacidades. Además, el centro de día ayuda a las familias, ya que les permite descansar y tener apoyo en el cuidado de su familiar.

El trabajo de los profesionales está centrado en la persona usuaria. También tiene en cuenta la relación entre todos los profesionales, la familia y las personas que participan en el cuidado. Todo esto ayuda a crear una relación basada en la confianza y en el buen trato.

La Política de Calidad de la Clínica Geriátrica Los Ángeles establece que:

La calidad del servicio se basa en ofrecer una atención completa y coordinada entre los distintos profesionales. Esta atención permite crear Planes de Atención Individual y Personalizada adaptados a las necesidades sanitarias y sociales de cada residente.
El centro también da mucha importancia a la alimentación. Por eso ofrece menús variados y equilibrados desde el punto de vista nutricional. De esta forma se consigue que las personas residentes tengan una alimentación adecuada y estén bien nutridas.

El centro quiere que las personas usuarias y sus familias participen en la vida del centro.
Para ello existen comités de residentes y de personas usuarias del centro de día. También existen comisiones de menús de la residencia y del centro de día.
En estos grupos participan personas usuarias, familiares y algunos profesionales. En ellos se toman decisiones sobre temas relacionados con sus derechos y con la vida diaria en el centro.

El centro también quiere ayudar al desarrollo social de las personas residentes. Por eso ofrece muchas actividades de ocio en la residencia y en el centro de día. Estas actividades son variadas y están adaptadas a las necesidades y capacidades de cada persona.

El centro trabaja para mejorar continuamente sus servicios y para conseguir la satisfacción de las personas usuarias y de sus familias. Por este motivo, la dirección

de la Clínica Geriátrica Los Ángeles ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma de calidad UNE 158101 (para residencia) y 158201 (para centro de día). Para cumplir con este sistema, el centro asume los siguientes compromisos:

- Informar a todo el personal de la importancia de cumplir con las necesidades de las personas usuarias y sus familias, así como con las normas legales y reglamentarias.

- Dirigir el centro dando ejemplo, para motivar al personal y fomentar su participación en la mejora continua del Sistema de Calidad.

- Establecer objetivos que estén de acuerdo con la Política del centro y con su finalidad.

- Asegurar que se conocen y se cumplen las necesidades y requisitos de todas las personas y entidades relacionadas con el centro.

- Revisar de forma periódica el Sistema de Gestión de Calidad para comprobar si funciona de forma eficaz y eficiente.

- Conseguir que toda la organización participe en los temas relacionados con la calidad.

- Facilitar al personal los recursos necesarios y promover su formación continua para realizar bien su trabajo y ofrecer el mejor servicio posible.

Actualmente, el centro cumple los requisitos de la Norma 158201. Esta norma regula la gestión de los centros de día y de noche.

Clínica Geriátrica Los Ángeles tiene un **Plan de Igualdad**. Este plan sirve para garantizar que todos los trabajadores tengan las mismas oportunidades y reciban un trato justo.
El centro también dispone de un Plan de **Compliance Penal**. Es un conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptadas por las empresas para prevenir la comisión de delitos en el seno de la organización.

El centro también dispone de **Planes de Contingencia** para situaciones de emergencia. Además, cuenta con un **Plan de Autoprotección** para actuar correctamente en caso de riesgo o peligro. El centro también se compromete a:

a) Ofrecer una atención completa que responda a las necesidades físicas, psicológicas, espirituales, sociales, de relación con otras personas y culturales de las personas usuarias.
b) Ofrecer un entorno estable, acogedor y comprensivo, para que las personas usuarias puedan sentirse cómodas y seguras.
c) Promover recursos y apoyos que ayuden a mantener la autonomía personal de las personas usuarias.
d) Vigilar y garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas residentes y usuarias. Esto incluye su derecho a elegir, su privacidad y su intimidad.
e) Facilitar los apoyos y la ayuda necesarios en la vida diaria de las personas residentes y usuarias.

La finalidad de esta Carta de Servicios es:

- Informar a todas las personas implicadas sobre los servicios que ofrece el centro.
- Mostrar el esfuerzo del centro por mejorar sus servicios.
- Establecer un nivel adecuado de calidad en los servicios y comprobar que se mantiene.
- Permitir que las personas implicadas, como personas usuarias y familiares, puedan participar en el Sistema de Gestión de Calidad. Esta participación puede hacerse dando su opinión, presentando quejas, haciendo sugerencias o mostrando agradecimientos.

1.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

DENOMINACIÓN: CLÍNICA GERIATRICA LOS ANGELES

SERVICIO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS Y SOCIALES PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS DEPENDIENTES O PERSONAS EN PROCESO DE RECUPERACIÓN.ESTOS SERVICIOS SE PRESTAN EN ESTANCIAS RESIDENCIALES Y TAMBIÉN EN ESTANCIAS TEMPORALES.

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

La Clínica Geriátrica Los Ángeles es un centro privado. El centro está autorizado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Además, desde el año 2002 el centro tiene plazas concertadas con esta Consejería.

La responsabilidad del funcionamiento del centro corresponde al equipo directivo. Este equipo está formado por una Directora y dos Subdirectoras. El equipo directivo, junto con el resto de los profesionales, garantiza el buen funcionamiento del centro. También trabaja siguiendo el Plan vigente de Calidad y Eficiencia de la residencia y del centro de día. El centro trabaja con un modelo de atención centrado en la persona.
Este modelo mejora la calidad de la atención que reciben las personas usuarias y sus familias. El equipo directivo y el equipo de profesionales garantizan el cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios.

1.3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Estructura

La Estructura Clínica Geriátrica Los Ángeles S.L. está en Getafe. La entrada principal de la residencia se encuentra en Avenida de los Ébanos, 65, y la entrada del centro de día está en la calle paralela, Rigoberta Menchú.

El edificio tiene 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

Primera planta:

- 45 habitaciones
- 2 habitaciones para aislamiento si es necesario
- 1 habitación para dar confort a la persona usuaria en sus “últimos días” y a su familia
- Sala de convivencia y comedor
- Aseos geriátricos
- Patinillos de almacenamiento
- Office

Segunda planta:

- 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
- 2 salas de velatorio

Las plantas de todo el edificio están bien señalizadas y cuentan con buena iluminación. Las habitaciones, pasillos y escaleras tienen barandillas de apoyo, y las escaleras son antideslizantes. El edificio dispone de cuatro ascensores repartidos en

tres núcleos, calefacción central, aire acondicionado frío y calor, sistema contra incendios, salidas de emergencia en cada planta, luces y señalización de emergencia, además de un grupo electrógeno.

Todas las habitaciones son exteriores, con grandes ventanales que incluyen topes de seguridad, y cada una tiene baño geriátrico, calefacción, aire acondicionado y un timbre para llamar al personal. Las camas son articuladas en cinco posiciones, lo que permite ofrecer mayor confort a los residentes y facilita el trabajo del personal que los atiende.

Servicios prestados

Servicio alojamiento (solo residencia)

Las habitaciones de la residencia son dobles y están equipadas con:

- Climatización: Tienen aire acondicionado y calefacción para mantener una temperatura agradable.
- Sistema de llamadas: Cada cama tiene un pulsador para llamar al personal, y si no se usa, hay un sensor de movimiento que alerta al personal.
- Tablet de registro: Cada habitación tiene una Tablet donde se guarda la información de la persona residente y el personal puede registrar las actividades y tareas realizadas.
- Mobiliario seguro y cómodo: Las habitaciones tienen camas articuladas y elevables, colchón geriátrico de espuma viscoelástica, mesita de noche suspendida, armario empotrado, sillones, escritorio y sifonier. Cada habitación tiene un baño completo, sin barreras, con pulsador de llamada al alcance del suelo, ayudas técnicas y asideros para mayor seguridad.

Todas las habitaciones incluyen ropa de cama y toallas, revisadas y cambiadas cada día si es necesario.

Servicio de comidas (restauración)- Cocina

El servicio de cocina y restauración es propio, con instalaciones y personal profesional adecuados para preparar menús adaptados a las necesidades nutricionales, médicas y de deglución de nuestros residentes. Cada día se ofrecen dos menús diferentes, para que las personas puedan elegir y tener variedad en su alimentación. Las personas residentes también participan a través del Comité de Menús, donde valoran los menús y pueden proponer cambios.

Los menús se muestran en los tablones de anuncios de la residencia y también en un expositor refrigerado donde, en cada turno de comida, se expone lo que se va a servir. Las personas residentes y sus familias pueden probar los platos en catas y también dejar sus sugerencias mediante hojas disponibles.

Nuestra cocina utiliza técnicas como la cocción lenta o los purés para facilitar la ingesta, la deglución y la digestión. Además, se adaptan las dietas de forma personalizada según las necesidades de cada persona residente. Se presta especial atención a la higiene, cumpliendo siempre con las normas de seguridad alimentaria vigentes.

Servicio de lavandería (solo residencia)

Forma parte de los servicios del centro y se encarga de lavar, secar, planchar y entregar la ropa de cama, toallas y la ropa personal de los residentes, siempre con atención a la higiene, la desinfección y el cuidado de cada persona.

Servicio de recepción, control y comunicaciones

Es el principal punto de contacto del centro, encargado de atender llamadas telefónicas y recibir a las personas que vienen en persona.

Servicio de mantenimiento

Se realizan planes de mantenimiento preventivo para mantener el centro seguro y saludable.

Servicio de limpieza

Tiene personal propio que se encarga de la limpieza y desinfección diaria de todo el edificio, incluyendo habitaciones, zonas comunes, cocina y lavandería, así como de gestionar los residuos, para mantener todo limpio e higiénico.

Servicio de administración y contabilidad

El centro cuenta con personal propio que se encarga de llevar los registros de ingresos y salidas de los residentes, así como de la gestión de proveedores y del personal.

Servicios de Atención integral Individualizada

Cada persona residente tiene un Plan de Atención Individual y Apoyo al Proyecto de de Vida (PAIV), que forma parte del Proyecto de Atención Centrada en la Persona.

Este plan lo desarrolla el Equipo Interdisciplinar en acuerdo con la persona residente, o con su familiar representante si es necesario. En el plan se incluyen los seguimientos, el proyecto de vida y las propuestas de intervención.

El Plan Individual se evalúa cada vez que sea necesario y, como máximo, cada seis meses, para actualizarlo según las necesidades y circunstancias de cada residente.
Las familias o tutores pueden participar en la elaboración y seguimiento de estos planes, así como en las decisiones sobre las acciones asistenciales y sociales que se realizan en la residencia.

Esta área se encarga de las funciones de cuidado de las personas residentes, realizadas por un equipo interdisciplinar que trabaja de manera coordinada. Su objetivo es ofrecer:

- Desarrollo personal: Brindar los apoyos necesarios para que las personas puedan realizar las actividades de la vida diaria y mantener o mejorar su autonomía.
- Atención a la dependencia y capacidad funcional: Ayudar a mantener las capacidades para realizar actividades, fomentando la participación social y promoviendo la calidad de vida de cada residente

Atención médica

El servicio médico está disponible presencial las 24 horas del día. Se ofrece medicina preventiva y general, que incluye tratamientos, medicación y seguimiento. También se realiza valoración nutricional y se da asesoramiento médico a las personas residentes y a sus familias sobre pruebas diagnósticas y tratamientos importantes para la salud del residente.
En centro de día se atiende solo las urgencias.

Servicio de enfermería

El servicio de enfermería está disponible presencial las 24 horas del día. Se encargan de tareas como curas, inyecciones, campañas de vacunación, toma de tensión, medición de glucosa, control de peso, gestión y administración de la medicación, manejo del material sanitario y ofrecen asesoramiento a las personas residentes y a sus familias.

Servicio de fisioterapia

Se encarga de mantener la función física y prevenir la aparición de discapacidad en los residentes con mayor autonomía. Esto se realiza mediante tratamientos

individuales y en grupo.

Actividades:

Tratamientos individuales:

Se cuenta con una Sala de Rehabilitación equipada con todo lo necesario para que el equipo de fisioterapeutas realice tratamientos individuales. Estos tratamientos están enfocados en: mejorar la forma de caminar, el equilibrio, los movimientos funcionales, la flexibilidad de las articulaciones, la fuerza muscular, la movilidad activa, y en disminuir o controlar el dolor crónico o agudo.

Tratamientos grupales/Intervención en Planta:
Se realizan con todos los residentes para mantener o mejorar sus capacidades, siempre que sea posible, y como complemento a los tratamientos individuales en la sala. Entre ellos se incluyen:

- Gerontogimnasia: ejercicios de gimnasia adaptados para personas mayores, centrados en el mantenimiento físico.
- Movilizaciones y paseos en planta: para residentes con movilidad más limitada, ayudándoles a moverse de forma segura.

Servicio de Terapia Ocupacional

Se encarga de reducir el deterioro físico y mental de los residentes y de ayudarles a mantener su independencia el mayor tiempo posible en las actividades de la vida diaria. Este trabajo se realiza mediante tratamientos individuales y grupales.

Actividades:

- Reentrenar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).
- Ayudar a compensar problemas cognitivos, físicos o sensoriales que dificulten sus actividades.
- Enseñar técnicas y actividades significativas para mejorar su independencia y autonomía.
- Recomendar productos de apoyo y adaptar el entorno para mejorar su calidad de vida.

Servicio de Atención psicológica

Se encarga de realizar programas para estimular las funciones cognitivas (como la memoria y la orientación) y las funciones emocionales, trabajando tanto de forma individual como en grupos.

Actividades:

- Psicoterapia individual para cada persona residente.
- Intervenciones conjuntas con la familia o entre residentes.
- Talleres de formación sobre temas de psicología como inteligencia emocional, autoestima, neurociencia y habilidades sociales.
- Sesiones grupales de relajación, mindfulness, estimulación cognitiva y sensorial, musicoterapia y movimiento.
- Grupo de apoyo para acompañar a las personas en el ciclo de la vida y en el duelo.

Servicio de Atención social

Se encarga de ayudar a las personas residentes a adaptarse al ingreso en la residencia, evitar el aislamiento social y promover las atenciones necesarias para que tengan la mejor calidad de vida. Esto incluye fortalecer los vínculos personales, proteger los derechos fundamentales, y gestionar recursos sociales cuando sea necesario.

También se asegura de proteger los derechos sociales y civiles, la libertad y la integridad de las personas residentes, en situaciones como internamientos, incapacidades o rendiciones de cuentas.

Además, ofrece información y asesoramiento sobre cualquier tema social de interés, siempre que lo soliciten la persona residente, su familia o su representante legal.

Actividades:

- Dar información, valoración y asesoramiento a cada residente y/o su familia.
- Ayudar en la adaptación e integración en la residencia.
- Gestionar recursos sociales.
- Elaborar planes individuales de atención.

- Hacer seguimiento de los residentes y su integración.
- Coordinarse con otros profesionales y servicios del centro.
- Planificar actividades de ocio y dinamización.
- Ofrecer acompañamiento en el duelo.

Actividades Socio-Culturales

Este servicio se encarga de que las personas residentes aprovechen bien su tiempo libre y participen en actividades de ocio adaptadas a sus capacidades, intereses y preferencias.

Se planifica y organiza un programa de actividades pensado para que todos puedan disfrutar y mantenerse activos.

Actividades:

- Dinámicas grupales
- Juegos cognitivos y actividades educativas
- Taller de cultura general y tertulias de actualidad
- Bingo y juegos de mesa
- Cine y talleres audiovisuales
- Misa
- Actividades creativas e innovadoras
- Taller de cocina
- Baile, karaoke y dinamización con música
- Taller de manualidades y pintura
- Taller de autocuidados
- Taller de relajación y expresión corporal
- Proyecto intergeneracional
- Geronto-aerobic y actividades motrices
- Actividades sensoriales
- Fiesta de cumpleaños y otras actividades temáticas
- Excursiones

Servicio de Coordinación y Supervisión

Se encargan de gestionar al personal, organizar los servicios de personal auxiliar y de limpieza y asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad y las normas

vigentes, garantizando así la atención y el bienestar de los residentes.

Servicio de profesionales TCAES, y personal gerocultor

Es el equipo de profesionales que, junto con el equipo interdisciplinar y siguiendo sus indicaciones, ayuda a los residentes en las actividades diarias como la higiene, la alimentación y la movilidad, brindando el apoyo que cada persona necesite según sus capacidades.

Servicio de Gestión y control de medicación

Se utiliza un sistema profesionalizado que incluye la gestión y entrega de la medicación a través de una farmacia externa, asegurando que los residentes reciban sus tratamientos de forma segura y correcta.

En centro de día se carga la medicación en cajetines personalizados y la medicación la proporciona el usuario.

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

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 información clara y comprensible sobre los servicios y derechos

disponibles, así como sobre los requisitos necesarios para acceder a ellos.

b) Ser atendida de forma individual, con igualdad y sin discriminación, respetando su dignidad y fomentando la consideración, la tolerancia y la colaboración mutua.

   Además, tiene derecho a tener un profesional de referencia que coordine su atención, según las normas, sin que esto impida la intervención de otros profesionales según la necesidad de cada caso.

c) Tener una valoración inicial que permita elaborar un plan individualizado de intervención y apoyo al proyecto de vida, adaptado a sus necesidades y orientado a mejorar su autonomía, inclusión social y calidad de vida. Este plan podrá coordinarse, cuando sea necesario, con otros sistemas de atención social, como los servicios sanitarios, educativos, de empleo, vivienda u otros relacionados.

d) Participar en las decisiones sobre su intervención social y poder elegir, cuando sea posible, el tipo de medidas o recursos que se van a aplicar, entre las opciones que le presenten los profesionales que le atienden.

e) Recibir apoyo para ejercer su capacidad jurídica, según lo establece el Código Civil, si es necesario.

f) Contar con una Historia de Vida única, que pueda acceder la persona usuaria, el profesional de referencia y otros profesionales que necesiten intervenir, para garantizar una atención personalizada e integral.

g) Tener la garantía de confidencialidad sobre toda la información que conozcan los servicios sociales durante la evaluación, prestación de servicios y acompañamiento, así como la protección de sus datos personales según la ley vigente.

h) Acceder y dejar voluntariamente cualquier servicio o prestación, según lo que marca la ley, y poder mantenerlo mientras sigan existiendo las condiciones que permitieron su concesión. Nunca se podrá imponer la intervención o el ingreso en un centro sin la voluntad del residente, salvo en

los casos que la ley permite, donde se pueda restringir la libertad de manera legal.

i) Tener acceso a información, sugerencias y quejas, para poder ejercer y defender sus derechos de manera efectiva.

j) Participar en los órganos de participación que existan en el centro privado, según lo que diga el reglamento (como el comité de residentes o la comisión de menús).

k) Recibir la información necesaria para poder participar correctamente en las funciones o actividades en las que intervenga, ya sea de forma individual o como representante de alguna entidad, según lo que establece la ley.

2. En relación con la atención en los centros y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tiene, además de los derechos mencionados antes, los siguientes:

a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y sin discriminación.

b) Recibir un programa de intervención individual, elaborado con la participación y conocimiento del usuario.

c) Preservar su intimidad personal y familiar.

d) Mantener relaciones con otras personas, incluido el derecho a recibir visitas, respetando las limitaciones que puedan establecerse por resolución administrativa o judicial, según lo que marque la ley.

e) Participar en las actividades que se realicen en el centro o servicio.

f) Conocer el reglamento de funcionamiento y convivencia del centro, que garantiza sus derechos.

g) Entrar, permanecer y salir libremente del centro durante su estancia,

respetando las normas de convivencia y funcionamiento, siempre que no afecten negativamente a su vida personal y social. Esto se aplica sin perjuicio de lo que indique la autoridad judicial en casos de personas con discapacidad que tengan medidas de apoyo para ejercer su capacidad jurídica, o menores con medidas judiciales o de protección.

h) No ser sometido a restricciones físicas ni a medicamentos sin la prescripción y supervisión de un profesional. Si existe un riesgo evidente para la seguridad de la persona o de otros y se requiere una medida urgente, esta debe contar con validación médica en menos de 24 horas, estar documentada por escrito y registrada en la Historia Social Única, siguiendo lo que indique la normativa vigente.

3. Los derechos de las personas usuarias están expuestos en un lugar visible en el hall de la residencia y en el centro de día. Además, se entrega una copia a la persona usuaria o a su familia en el momento del ingreso.

Toda persona usuaria también tiene obligaciones, según lo previsto en el artículo 15 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre:

a) Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas de las demás personas usuarias y del personal del centro.
b) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior y de convivencia, así como los acuerdos e instrucciones de la Dirección.
c) Cumplir las normas establecidas en las condiciones generales de uso del centro.
d) Mantener una conducta de respeto, tolerancia y colaboración, para favorecer una buena convivencia.
e) Pagar el precio establecido en el contrato o documento de admisión a la residencia y al centro de día, incluyendo sus actualizaciones.
f) Proporcionar toda la información necesaria para valorar su situación y asegurarse de que sea verdadera, así como informar sobre cualquier cambio en su situación, sin afectar las obligaciones del centro o servicio.
g) Colaborar en el cumplimiento de las normas internas de Clínica Geriátrica Los Ángeles y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, según lo establecido en este Reglamento Interno y en el Contrato Asistencial.
h) Seguir las indicaciones derivadas de los programas de asistencia que se le

proporcionen.

i) Asumir la responsabilidad por los daños que cause, por su culpa, tanto a las instalaciones y bienes del centro como a otros residentes.
j) Cumplir las sanciones firmes que se impongan por infracciones cometidas como persona usuaria.
k) Firmar un documento si se niega a recibir actuaciones sanitarias propuestas, especialmente pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas o tratamientos importantes para su salud. En este documento debe quedar claro que el usuario ha recibido toda la información necesaria.

1.6. RELACIÓN NORMATIVA

Las personas usuarias de Clínica Geriátrica Los Ángeles S.L. tienen derecho a todos los derechos establecidos por la ley. Estos derechos están recogidos en el Reglamento de Régimen Interno y de Convivencia de la residencia y del centro de día.

Entre las normas principales se incluyen:

- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, sobre la ordenación de los centros y servicios de acción social y la mejora de la calidad en 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

Las personas usuarias y sus familiares pueden participar en las actividades y en la organización del centro a través de:

a) Encuestas de satisfacción que se realizan cada año.

b) Consultas, quejas y sugerencias que se puedan presentar.

c) Consejo de residentes o usuarios del centro de día.

d) Comisión de menús de los residentes o usuarios del centro de día.

Los resultados de estas acciones se utilizan para diseñar nuevas estrategias y mejorar el funcionamiento del centro, buscando siempre satisfacer las expectativas de los residentes y sus familias.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Compromiso de Calidad

1. Clínica Geriátrica Los Ángeles facilita que las personas usuarias se adapten a los servicios, dentro del periodo de prueba establecido por la normativa vigente.
2. El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica completa y elabora un Plan Individual de Atención (PIA) para cada persona usuaria, en un plazo de no más de 30 días desde su ingreso. Después, se hacen valoraciones ordinarias cada seis meses y valoraciones extraordinarias cuando sea necesario. Además, el equipo informa de manera regular a las personas residentes y a sus familiares sobre la valoración y el Plan Individual de Atención (PIA), así como sobre cualquier otro asunto de interés, a lo largo de todo el proceso de atención.
3. El edificio de la residencia y el centro de día se mantienen accesibles para las personas usuarias, y se realizan revisiones periódicas para asegurar que las instalaciones, equipamientos y el estado del inmueble estén en buen estado.
4. El centro ofrece dos menús diarios y dietas especiales, adaptadas a las necesidades dietéticas y nutricionales de cada persona usuaria, teniendo en cuenta la estación del año y la disponibilidad de los productos.
5. Cada año se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto a los servicios recibidos y al trato recibido por el personal.
6. Las consultas, quejas y sugerencias se analizan y se responden en un plazo máximo de 15 días desde que se registran.
7. El equipo directivo de Clínica Geriátrica Los Ángeles, junto con el equipo profesional, elaborará cada año un Plan de Mejoras, teniendo en cuenta 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 fomenta vínculos con la comunidad, realizando al menos cuatro actividades al año.
9. La residencia ofrece servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario, a las personas usuarias que los soliciten.
10. El equipo profesional del centro se reúne semanalmente para tratar asuntos que requieren resolución inmediata, así como para valorar otros aspectos que necesitan seguimiento para garantizar una atención integral e individualizada (ACP).
11. 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 mencionados cuentan con indicadores de calidad que permiten medir su cumplimiento. Estos indicadores incluyen cómo se calculan, los estándares establecidos y la frecuencia con la que se revisan.

3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Además de poder presentar reclamaciones de forma presencial en el centro, todas las iniciativas y quejas también se pueden realizar a través de los canales del Sistema de Gestión de Calidad del centro:

- Buzones de Agradecimientos, Sugerencias y Reclamaciones
- Encuestas de satisfacción anuales
- Hojas oficiales de reclamaciones

Los usuarios también pueden informar sobre su insatisfacción con los servicios o presentar sugerencias para mejorar la calidad, usando los procedimientos siguientes:

- Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro (sistema de calidad)
- Se pueden presentar por correo postal, mediante escrito o formulario, siempre que estén 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 direcciones son: info@residenciademayores.com, trabajosocial@residenciademayores.com

- A través de la Página Web: www.residenciademayores.com

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

Si no se cumplen los compromisos adquiridos, las personas afectadas pueden informar de ello por cualquiera de los medios mencionados anteriormente. El equipo directivo de la residencia responderá en un máximo de 15 días, explicando las razones del incumplimiento y las medidas que se han tomado para solucionarlo.

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

Entrada en vigor:

Entrada en vigor en Febrero 2026.

Cada año se revisarán los compromisos para comprobar si siguen siendo adecuados, y se actualizarán o modificarán si se considera necesario.

Formas de difusión de la Carta de Servicios:

La Carta de Servicios de la residencia se difundirá internamente enviándola por correo electrónico y/o Resiplus familias a las familias de las personas usuarias y colocándola en el tablón de anuncios. Su difusión externa se realizará básicamente a través de la página web:
https://www.residenciademayores.com/.

Recibí: