

# CARTA DE SERVICIOS

*Nuestro compromiso*



CAMPIÑA DE VIÑUELAS  
RESIDENCIA DE MAYORES



## DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

La Residencia para Personas Mayores “Campiña de Viñuelas” es un Centro privado de carácter sociosanitario ubicado en Viñuelas (Guadalajara) que está abierto a la comunidad.

Esta Residencia ofrece atención integral continuada a un máximo de 35 personas mayores, tanto varones como mujeres, en función de su situación de dependencia y necesidades personales.

Este Centro, también es un lugar de alojamiento que facilita a las personas residentes un espacio de convivencia y propicia el desarrollo de las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales. Dispone de espacios y equipamientos técnicos adecuados y de los recursos humanos necesarios para facilitar la correcta atención de las personas usuarias con el fin de mejorar su calidad de vida.

La Dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento, de su plan de calidad asistencial y mejora continua. Conjuntamente con el equipo de profesionales garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios.

## OBJETIVOS Y FINES

La Carta de Servicio tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en la Residencia para Personas Mayores “Campiña de Viñuelas” y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos.

Los principales objetivos son:

- Prestar cuidados socio-sanitarios y de rehabilitación mediante una atención integral personalizada con un trato digno, respetando la voluntad de las personas usuarias y/o sus familiares.
- Promover el envejecimiento activo y la autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo personal y mejore su calidad de vida.

- Servir de apoyo a los familiares de los residentes con un doble objetivo: ayudar a la conciliación de la vida social y laboral de las familias que cuidan a sus mayores en el hogar, y a la vez, posibilitar el acompañamiento personal y la participación de las familias en la Residencia.
- Facilitar la integración y la convivencia en el centro, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando, en todo caso, la intimidad y la privacidad individual.
- Ofrecer un ambiente seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de los usuarios.

## **MARCO LEGAL**

Las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio en las residencias para mayores están reguladas por la Normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.jccm.es>

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la Residencia para Personas Mayores “Campaña de Viñuelas” disfrutan de todos los derechos establecidos en la legislación vigente y, con carácter especial, los recogidos en la Carta del Ciudadano de Castilla–La Mancha y en la Ley de Protección de los Usuarios de entidades, Centros y Servicios Sociales de Castilla- La Mancha.

Esta normativa está localizable en el Tablón de Anuncios de la Residencia, junto a Dirección.

## **SERVICIOS QUE OFRECE LA RESIDENCIA**

**Servicio de Atención Residencial**, para residentes que viven permanentemente en el Centro, donde se presta atención integral continuada, incluyendo las siguientes actividades:

- Programas de cuidados personales y para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- En alianza con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) se ofrecen los siguientes servicios:
  - Atención de enfermería.
  - Terapia ocupacional y fisioterapia.
  - Atención médica y otras prestaciones sanitarias.
- Programa de alimentación y nutrición adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
- Programa y/o actividades de atención social, participación, voluntariado y de apoyo a las familias.
- Programa de participación en actividades culturales y de envejecimiento activo.
- Servicios de restauración, limpieza y desinfección, lavandería, planchado y repaso de ropa, biblioteca, cuidado de pies e intervenciones de podología básica.

Otros servicios disponibles que no se encuentran incluidos en el copago ordinario son: peluquería, tintorería, podología...

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Residencia para Personas Mayores “Campaña de Viñuelas” considera que la calidad es el principio básico de la gestión diaria. Para poder asegurar unos niveles excelentes en el servicio, hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2008.

Las directrices de nuestra Política de Calidad son:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros mayores, familias y otras partes interesadas.
- Sensibilizar y potenciar el factor humano con formación, información y comunicación, buscando su compromiso e implicación con los objetivos de la organización.
- Incluir la Calidad y la Mejora Continua en la cultura de la organización.

- Transmitir impresiones positivas de cómo se desarrolla la vida en nuestro Centro para contribuir a la desaparición de barreras psicológicas que impiden ver en las residencias una solución a la situación personal de muchos mayores.
- Alcanzar el liderazgo en prestación del servicio ofertando un espacio donde los residentes encuentren un lugar para vivir plenamente una etapa de su vida en un ambiente familiar.
- Conocer y cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad así como otros requisitos que nuestra Residencia suscriba.

Esta Política es revisada periódicamente por la Dirección de la Residencia y se encuentra a disposición de todos los que la soliciten.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

- La Residencia para Personas Mayores “Campiña de Viñuelas” cuenta con un **hábitat accesible** y se garantiza el buen estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos.
- Cada residente tendrá su **Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP)** realizado por el equipo interdisciplinar del centro que se mantendrá actualizado.
- La Residencia dispone de **Manual de Funcionamiento y Calidad** donde se explica su organización, los servicios y prestaciones generales, actividades específicas, las normas de convivencia y los derechos y obligaciones como residentes.
- El equipo profesional de la Residencia **informa** regularmente a los residentes y/o familiares sobre su Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y otros asuntos de interés común.
- La Residencia facilita la **participación** de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento de la Residencia
- La Residencia analiza las **quejas, reclamaciones y sugerencias** recibidas, a través de un sistema de seguimiento de las mismas.

- La Residencia evaluará anualmente la **satisfacción** de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y atenciones recibidas.
- La Dirección elabora anualmente un **plan de mejora continua**.

### INDICADORES DE CALIDAD ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Sus resultados están a disposición de los usuarios y sus familias.

### FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

La Dirección de la Residencia facilita la participación de las personas usuarias y de sus familiares tanto en las actividades del Centro como en su organización. Podrán presentar sugerencias, tanto personalmente como en los modelos formalizados, siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse. Además podrán expresar su opinión a través de las encuestas de satisfacción.

### FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Su opinión nos ayudará a mejorar esta Residencia. Los usuarios y sus familias pueden plantear iniciativas y sugerencias siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

Si cree que los servicios que se ofrecen y compromisos pactados no se llevan a cabo, usted puede expresarnos sus no conformidades y reclamaciones hablando directamente con la Dirección de la Residencia. En cualquier caso, todos los usuarios podrán presentar sus No conformidades, quejas y reclamaciones:

- Mediante escrito, dirigido a la Residencia para Personas Mayores “Campiña de Viñuelas” c/ La Laguna 1, 19184

Viñuelas (Guadalajara) o bien, depositarlo en el buzón de sugerencias situado en el Hall. Existen modelos normalizados.

Llamada telefónica: 949 85 45 98

e-mail: [gesprocem@gesprocem.es](mailto:gesprocem@gesprocem.es)

Mediante llamada al teléfono Único de Información 012.

De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, sin tener que acompañar escrito. En este caso la unidad de registro se encargará de formalizar las reclamaciones en impresos normalizados.

A través de la página Web: <http://www.castillalamancha.es>

## GARANTÍA. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

La Residencia para Personas Mayores “Campaña de Viñuelas” establece acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir su repetición. Además se implantan acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidad con el objeto de prevenir su aparición.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en Guadalajara (C/ Julián Besteiro, 2. 19004-Guadalajara), quien le responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la notificación, explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada en diciembre de 2014. Los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

## FORMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Se puede obtener información detallada acudiendo a la Residencia para Personas Mayores “Campaña de Viñuelas”, o también:

- Página Web: [www.campiñadeviñuelas.es](http://www.campiñadeviñuelas.es)
- A través de los Servicios Sociales del municipio donde reside la persona interesada
- Teléfono de información: 012
- Página Web: <http://www.castillalamancha.es>
- Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Guadalajara. C/ Julián Besteiro, 2 - 19004 - Guadalajara - Teléfono: 949 885 500

## Localización:

- Dirección: C/ La Laguna, 1. 19184 Viñuelas (Guadalajara)
- Teléfono de información: 949-854598
- Móvil : 639-99183
- Web: [www.campiñadeviñuelas.es](http://www.campiñadeviñuelas.es) [www.gesprocem.es](http://www.gesprocem.es)
- e-mail: [gesprocem@gesprocem.es](mailto:gesprocem@gesprocem.es)

## Horario de visitas.

Las visitas se pueden realizar a lo largo del día, procurando no interferir en el periodo de descanso y comidas de las personas residentes.

