

# CARTA DE SERVICIOS

Residencia para  
Personas Mayores  
Núñez de Balboa



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Bienestar Social



## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS, ¿QUIÉNES SOMOS?

La Residencia para Personas Mayores “**Núñez de Balboa**” de **Albacete** es de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y está gestionada por la Consejería de Bienestar Social, a través de los servicios centrales y de la Delegación Provincial de la Consejería en Albacete.

La dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento que se enmarca dentro del Plan de Calidad y Eficiencia en Centros Residenciales 2018-2020, 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 mayores y sus familias. Junto con el equipo de profesionales, garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios.

## 2 OBJETIVOS Y FINES DE LA RESIDENCIA

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

El objetivo general de la Residencia para Personas Mayores “**Núñez de Balboa**” es ofrecer la atención sociosanitaria necesaria a las personas mayores y facilitar la continuidad del proyecto de vida de cada conviviente, 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 residente a partir de sus capacidades y no de sus limitaciones. Los objetivos específicos de la Consejería de Bienestar Social y de la Residencia para Personas Mayores “**Núñez de Balboa**” son los siguientes:

1. Facilitar atención integral adaptada a las personas usuarias del centro residencial en sus necesidades complejas, durante el proceso de envejecimiento.
2. Promover el envejecimiento saludable como recurso preventivo y fomentar la autonomía para mantener o mejorar el nivel de capacidad funcional de las personas usuarias.
3. 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 las residencias reúnan las características que recuerden al hogar habitual en todo 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 dignidad y por la autonomía de la persona mayor. La mirada profesional está centrada en la persona y en los vínculos que se establecen entre todos los agentes implicados en el cuidado, estableciendo una relación de confianza y buen trato.

### 3 MARCO LEGAL

Los criterios para ingresar y otros requisitos para recibir la prestación del servicio en las residencias para personas mayores están regulados por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- El Decreto 186/2010, de 20 de julio, del régimen jurídico de los centros y servicios especializados para la atención a las personas mayores en la red pública de Castilla-La Mancha, y del procedimiento de acceso a los mismos.
- La Orden de 20 de diciembre de 2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se aprueba el procedimiento para el acceso de las personas mayores a los servicios de estancia temporal y los traslados de centro residencial, así como el ingreso en plazas de carácter indefinido, por circunstancias de tipo personal o social, en los centros residenciales de la red pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- La Orden de 9 de marzo de 2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el régimen jurídico y el sistema de acceso a los servicios de estancias diurnas en centros pertenecientes a la red pública de Castilla-La Mancha.

Estas normas pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/bienestarsocial/estructura/dgmayores/actuaciones/residencias-para-personas-mayores>

### 4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la Residencia para Personas Mayores “Núñez de Balboa” disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente, especialmente los recogidos en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, que se encuentra disponible en la Residencia y en la siguiente dirección web:

<https://docm.castillalamancha.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=1293103056476530260.doc&tipo=rutaCodigoLegislativo>



## 5 SERVICIOS QUE OFRECE LA RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES “NÚÑEZ DE BALBOA”

La atención que se presta a las personas usuarias y su grupo familiar por los distintos servicios y áreas de la residencia es integral e interdisciplinar, inspirada en el modelo de atención centrado en la persona que promueve la autonomía en la toma de decisiones, respetando su dignidad y los principios éticos de la calidad asistencial. Dicha atención se lleva a cabo por los profesionales del centro, en coordinación con los recursos sociales y sanitarios de la comunidad.

Los programas y los servicios que se ofrecen en la Residencia para Personas Mayores “Núñez de Balboa” se realizan para los desarrollos precisos del Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) y son los siguientes:

### 5.1. Servicio de atención residencial.

Este servicio ofrece la asistencia y los apoyos necesarios para realizar las actividades de la vida diaria de las personas usuarias del centro, así como aquellas otras actividades encaminadas a la promoción de la autonomía funcional, prevención de la dependencia y desarrollo personal. Incluye las siguientes prestaciones:

5.1.1. Información, orientación y comunicación con las familias.

5.1.2. Atención médica, geriátrica, de enfermería y de rehabilitación, así como otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los Servicios del Sistema de Salud, que corresponden al entorno de la residencia.

5.1.3. Alojamiento y apoyos orientados a la protección, la seguridad y la salvaguarda de la integridad personal de las personas residentes. Servicios de limpieza, lavandería, planchado y repaso de ropa, higiene y desinfección.

5.1.4. Alimentación y nutrición adaptada a las necesidades de las personas residentes, incluyendo al menos, la definición de los diferentes grupos de dietas con sus componentes calóricos y nutricionales para cada una de las comidas principales.

5.1.5. Los procesos de atención se planificarán con la participación de las personas residentes y/o del grupo familiar y serán prestados a través de las áreas de atención sanitaria, social y, en su caso, psicológica que determine la Residencia.

5.1.6. Atención social y actividades de animación y participación.

5.1.7. Espacios de estancia y convivencia, propiciando el confort, el ocio y las relaciones personales, disponiendo de salas de estar, biblioteca, sala de televisión, capilla, salón de actos y tanatorio.

5.1.8. Para facilitar el vínculo entre la Residencia y la comunidad, se promueve la participación de las personas residentes en las actividades culturales, festivas o sociales que se realicen en la localidad, así como la participación de personas voluntarias y grupos de la localidad en las actividades que se desarrollen en el centro.

# CARTA DE SERVICIOS

## Residencia para Personas Mayores Núñez de Balboa

5.1.9. La residencia ofrece servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario.

### **5.2. Servicio de atención de estancias diurnas.**

Este recurso atiende a personas que viven solas en su hogar, o con sus familiares, y precisan determinados apoyos o compañía, facilitando la conciliación de la vida laboral y social de quienes les cuidan y/o atienden. Funciona de lunes a viernes, excepto festivos, con un horario acordado con la persona mayor y/o su familia cuidadora. El acceso diario al Servicio de Estancias Diurnas (SED) se realiza por cuenta de las personas usuarias y/o sus familiares, en su caso, a través de transporte adaptado con acompañante.

5.2.1. Ofrece, durante el día, la asistencia y los apoyos necesarios para la realización de las actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria de las personas usuarias del centro, así como aquellas otras actividades encaminadas a la promoción de la autonomía funcional, prevención de la dependencia y desarrollo personal. Intercambia información con la familia o cuidadores para garantizar la continuidad de la atención.

5.2.2. El SED se integra en la dinámica residencial, compartiendo programas, actividades, servicios y salas de uso común. Además, dispone de espacios específicos para uso exclusivo de este servicio.





## 6 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. La Residencia facilita la adaptación de las personas mayores 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 (PIAP), a cada persona usuaria en un plazo no superior a 40 días desde su ingreso en la residencia y en el SED. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias. Todas las valoraciones son informadas a las personas usuarias y/o a sus familias.
3. El hábitat de la residencia se mantiene accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y equipamientos.
4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta la estacionalidad de los productos.
5. Las personas usuarias y sus familias participan en el funcionamiento del centro, a través de órganos de participación tales como el Consejo de Participación y órganos similares como la Comisión de Menús, y la Comisión de Actividades Socioculturales, entre otros.
6. Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto de los servicios prestados y el trato recibido. Las consultas, quejas y sugerencias, una vez analizadas y evaluadas, son contestadas en un plazo máximo de 12 días desde su entrada en el registro.
7. La dirección de la Residencia elabora anualmente un Plan de Mejoras, considerando al menos el plan inspector, el protocolo de acciones correctivas y de mejoras (PACyM), las encuestas de satisfacción, las consultas, quejas y sugerencias, y la opinión de los órganos de participación y del equipo interdisciplinar.
8. La residencia promueve vínculos con la comunidad, desarrollando al menos cuatro actividades al año.
9. La residencia prestará los servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario, a las personas usuarias que lo demanden.
10. Los profesionales del centro realizan el seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de las personas usuarias del SED, que sean de interés para su Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP).
11. La dirección y el equipo interdisciplinar realizan el seguimiento de la calidad asistencial en el centro en al menos una reunión cuatrimestral.

# CARTA DE SERVICIOS

## Residencia para Personas Mayores Núñez de Balboa



### 7 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. Se pueden consultar en el DOCM de 17/02/2022, de la página 5907 a la 5912, al final de la Carta.

Se puede acceder al resultado de los mismos en la página web:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>

### 8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

- Órganos de participación: Consejo de Centro, Comisión de Menús y Comisión de Actividades Socioculturales.
- Encuestas de satisfacción anuales.
- Consultas, quejas y sugerencias realizadas sobre la residencia y el SED.

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



## 9 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Podrá plantearse cualquier consulta, queja o sugerencia por cualquiera de los medios siguientes:

- En cualquier oficina de la Junta, a través de los impresos normalizados, según la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 211, de 27 de octubre de 2011). También de forma presencial, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de su formalización en un impreso normalizado.
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- Por correo postal o presencialmente, mediante un escrito dirigido a la dirección de la residencia o al Servicio de Mayores de la Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social de Albacete.
- Por correo electrónico dirigido: [0201004887.bs@jccm.es](mailto:0201004887.bs@jccm.es)
- Mediante llamada al teléfono único de información 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra comunidad autónoma) o marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija. En ambos casos el coste de la llamada depende de cada operadora.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 12 días hábiles contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio señalado como preferente.

## 10 FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de la residencia se difundirá internamente mediante su exposición en el tablón de anuncios del propio centro, así como en la zona de acceso de las demás residencias de la provincia y en las delegaciones provinciales de la Consejería de Bienestar Social.

Su difusión externa se realizará a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)) y de la web corporativa [www.castillalalamanca.es](http://www.castillalalamanca.es). Se podrá solicitar su descarga a la dirección del centro.

# CARTA DE SERVICIOS

## Residencia para Personas Mayores Núñez de Balboa

### 11 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O GARANTÍA

Si de su reclamación se deduce el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección General competente en materia de mayores (avda. de Francia, 4. 45071 Toledo) se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 10 días hábiles, para darle una explicación de las causas de dicho incumplimiento y pedir disculpas en nombre de la Administración.

### 12 FECHA DE INICIO Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Núñez de Balboa”, producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 17/02/2022, y la validez de los compromisos que en la misma se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta de Servicios.





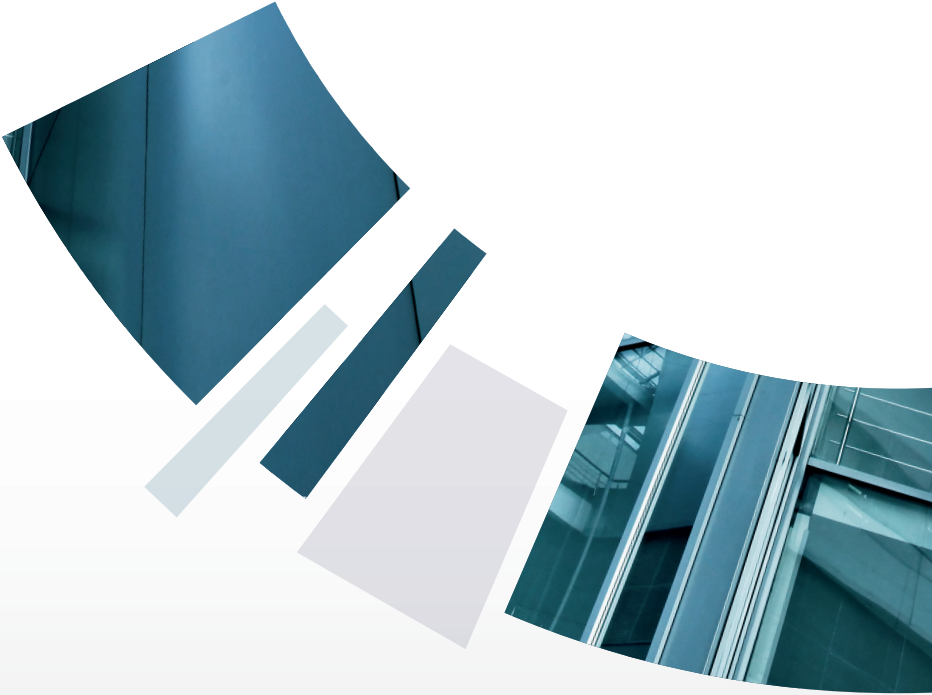
## 13 FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se puede obtener información más detallada sobre la residencia y los servicios reconocidos en esta Carta de Servicios de la siguiente forma:

- A través del órgano competente en personas mayores de la Consejería de Bienestar Social, ubicada en Avenida de Francia, 4 - 45071. Teléfonos: 925 259 997 y 925 266 255. Correo electrónico: [gestiondecentros.bs@jccm.es](mailto:gestiondecentros.bs@jccm.es)
- En la propia Residencia para Personas Mayores **“Núñez de Balboa”**  
C/ Níñez de Balboa, 7 - 02008 (Albacete)  
Teléfono: 967 213 383  
Correo electrónico [0201004887.bs@jccm.es](mailto:0201004887.bs@jccm.es)
- En la página web:  
<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>
- En las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Bienestar Social:
  - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Albacete  
C/ Pedro Simón Abril, 10 - 02071 Albacete  
Teléfono: 967 558 000  
[Bienestarsocial.ab@jccm.es](mailto:Bienestarsocial.ab@jccm.es)
  - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real  
C/ Carlos López Bustos, 2 - 13071 Ciudad Real  
Teléfono: 926 276 073  
[Bienestarsocial.cr@jccm.es](mailto:Bienestarsocial.cr@jccm.es)
  - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Cuenca  
C/ Lorenzo Hervás y Panduro, 1 - 16071 Cuenca  
Teléfono: 969 176 800  
[Bienestarsocial.cu@jccm.es](mailto:Bienestarsocial.cu@jccm.es)
  - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Guadalajara  
C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara  
Teléfono: 949 885 800  
[Bienestarsocial.gu@jccm.es](mailto:Bienestarsocial.gu@jccm.es)
  - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo  
C/ Río Guadalmena, 2 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 269 069  
[Bienestarsocial.to@jccm.es](mailto:Bienestarsocial.to@jccm.es)
- La atención presencial en los órganos reseñados se presta de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.



**Residencia para Personas Mayores  
Núñez de Balboa**  
*Consejería de Bienestar Social*



**Castilla-La Mancha**