

CARTA DE SERVICIOS

Residencia para
Personas Mayores
Las Hoces
de Cuenca



Castilla-La Mancha

Consejería de Bienestar Social



1 DATOS IDENTIFICATIVOS, ¿QUIÉNES SOMOS?

La Residencia para Personas Mayores **“Las Hoces de Cuenca” (Cuenca)** 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 Cuenca.

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 la ciudadanía, desde un nuevo modelo de atención centrada en la persona.

El objetivo general de la Residencia para Personas Mayores **“Las Hoces de Cuenca”** 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 **“Las Hoces de Cuenca”** son los siguientes:

1. Proporcionar una atención integral adaptada a las personas usuarias del centro residencial en sus necesidades complejas, durante el proceso de envejecimiento.
2. Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas residentes y proporcionar los apoyos necesarios personalizados, tanto sociales como sanitarios, rehabilitadores y terapéuticos, para que puedan tener calidad de vida, partiendo de una planificación centrada en la persona.
3. Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales y preferencias del residente.
4. Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y privacidad individuales.
5. Promover el envejecimiento activo y participativo, así como la autonomía de las personas usuarias en la toma de decisiones, con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo y satisfacción personal.
6. Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes con el objetivo de favorecer el acompañamiento personal y la participación activa de las familias en la residencia en el plan de atención a su familiar.

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.
- El Decreto 2/2022, de 18 de enero, por el que se establecen las condiciones básicas de los centros de servicios sociales de atención especializada, destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha
- 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 **“Las Hoces de Cuenca”** 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 “LAS HOCES DE CUENCA”

La atención que se presta a las personas usuarias y su grupo familiar por los distintos servicios y áreas de la residencia es integral, individual e interdisciplinar, inspirada en el modelo de atención centrada 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 “Las Hoces de Cuenca” 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. La Residencia, como lugar de alojamiento permanente, facilita a las personas residentes las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales.

5.1.7. Espacios de estancia y convivencia, propiciando el confort, el ocio y las relaciones personales, disponiendo de salas de estar, biblioteca, salón principal con zona de café y de televisión, amplias zonas ajardinadas, capilla y sala de vela.

CARTA DE SERVICIOS

Residencia para Personas Mayores Las Hoces de Cuenca

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 en la medida de sus posibilidades, así como la participación de personas voluntarias y grupos de la localidad en las actividades que se desarrollen en el centro.

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

5.1.10. Cuidados personales y la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria, apoyando a la persona mayor en su autonomía.





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. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional. Todas las valoraciones son informadas a las personas usuarias y/o a sus familias. Igualmente se informará de otros asuntos de interés común a lo largo del proceso de valoración y atención continua.
- 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 sus gustos y preferencias, así como la estacionalidad de los productos.
- 5.** La Residencia facilita la participación de las personas usuarias y sus familias en el funcionamiento de esta, a través de órganos de participación tales como el Consejo de Centro, el Comité de Bienvenida y la Comisión de Actividades Socioculturales, u 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 conjuntas 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.** El equipo de dirección realizará el seguimiento continuo de la calidad asistencial que se presta a las personas usuarias.
- 11.** La dirección de la residencia propiciará el trabajo en equipo y la formación continuada de los profesionales para asegurar una intervención coordinada y de calidad, que garantice el confort y la satisfacción en el servicio percibido por las personas usuarias.

CARTA DE SERVICIOS

Residencia para Personas Mayores Las Hoces de Cuenca



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 15/06/2022, de la página 20555 a la 20560 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 Participación, Comisión de Bienvenida, Comisión de Menús y Comisión de Actividades Socioculturales.
- Encuestas de satisfacción anuales dirigidas a las personas usuarias y familiares valorando los servicios prestados y el trato recibido por los profesionales.
- Consultas, quejas y sugerencias realizadas sobre la residencia.

Los resultados obtenidos de estas fuentes permiten diseñar nuevas estrategias, para establecer líneas de actualización y mejora del funcionamiento de la Residencia 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. El acceso a dicho impreso está disponible en el siguiente enlace: https://ventanillaelectronica.jccm.es/administracion_electronica/formularios/CONSUL.phtml?SER_ID=IZY&PROC=SIRO
- A través del formulario electrónico de la sede 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 Cuenca.
- Por correo electrónico dirigido a: 1601004894.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) y de la web corporativa www.castillalamancha.es. Se podrá solicitar su descarga a la dirección del Centro.

CARTA DE SERVICIOS

Residencia para Personas Mayores Las Hoces de Cuenca

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 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 “Las Hoces de Cuenca”, producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 15/06/2022, 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:

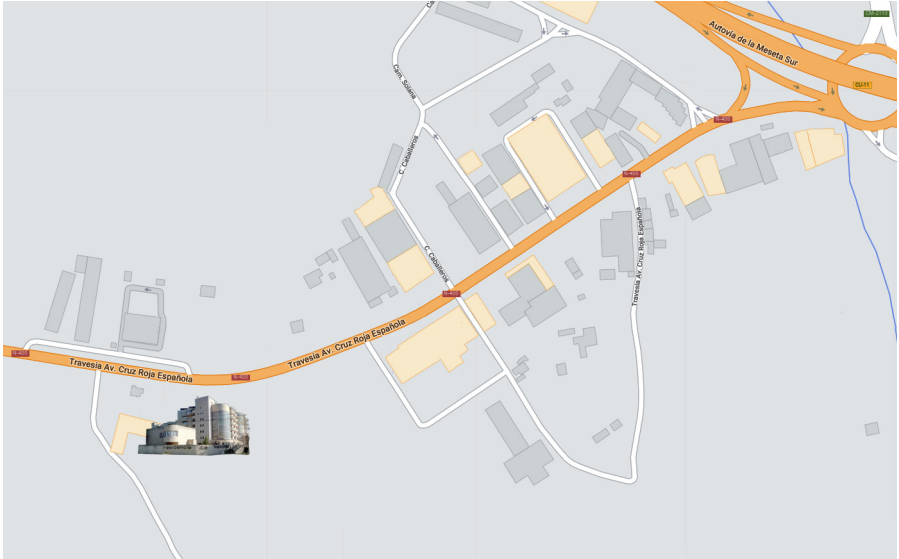
- A través del órgano competente en personas mayores de la Consejería de Bienestar Social, ubicada en Avenida de Francia, 4 - 45071. Teléfonos: 925 259 997 y 925 266 255. Correo electrónico: gestiondecentros.bs@jccm.es
- En la propia Residencia para Personas Mayores **“Las Hoces de Cuenca”**
Avda. de Cruz Roja nº 27 – 16002 Cuenca
Teléfono: 969 224 411
Correo electrónico 1601004894.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
 - 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
 - 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
 - Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Guadalajara
C/ Julián Besteiro, 2 - 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 885 800
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
- 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.

CARTA DE SERVICIOS

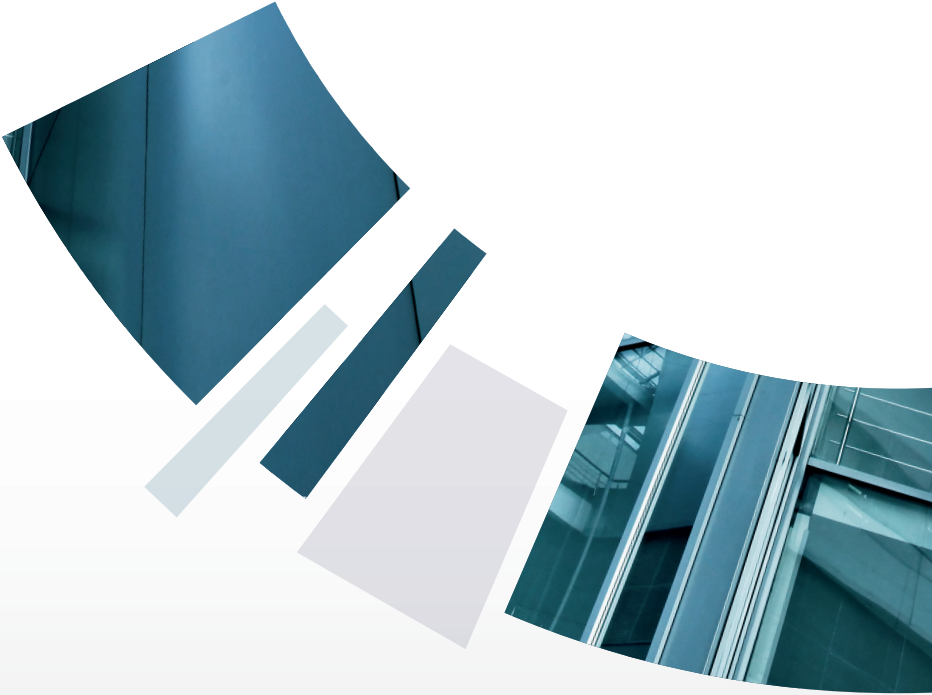
Residencia para Personas Mayores Las Hoces de Cuenca

14 PRECIOS PÚBLICOS Y TASAS DE APLICACIÓN

La participación de la persona usuaria en el coste de los servicios públicos se determina en función de los criterios que establece la normativa vigente, teniendo en cuenta el grado de dependencia, la situación socioeconómica y los servicios adicionales que individualmente requiera.



**Residencia para Personas Mayores
Las Hoces de Cuenca**
Consejería de Bienestar Social



Castilla-La Mancha