



Diputación
de Salamanca

Carta de Servicios
**RESIDENCIA MIXTA
DE CIUDAD RODRIGO**
Área de Bienestar Social



La Residencia Mixta Provincial es un Centro abierto de atención socio-sanitaria interprofesional en el que viven, temporal o permanentemente, personas mayores válidas, personas con dependencia Grado I, Grado II, Grado III y personas con patología psicogerátrica.

Esta Carta de Servicios pretende informar a las personas residentes y a sus familiares sobre los servicios que se prestan, explicitando de forma clara y concreta los compromisos de calidad asumidos que ponen de manifiesto la voluntad de mejora permanente, con el fin de alcanzar niveles de atención que satisfagan las necesidades y expectativas de quienes residen en el Centro.

MISIÓN

Prestar una atención integral y personalizada a las personas residentes, proporcionando los mejores servicios y cuidados para dar respuesta a sus necesidades sociosanitarias.

VISIÓN

Ser centro residencial de referencia en la provincia de Salamanca, ofreciendo una atención de excelencia a las personas que viven en el Centro.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN



■ ATENCIÓN SANITARIA:

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Servicio de fisioterapia



■ CUIDADO PERSONAL:

- Podología
- Peluquería



■ ATENCIÓN SOCIAL

■ DE ACOMPAÑAMIENTO



■ PRÉSTAMO DE AYUDAS TÉCNICAS EN PROCESOS AGUDOS

■ TERAPIA OCUPACIONAL Y ACTIVIDADES LÚDICO-FESTIVAS

■ HOSTELEROS

■ RELIGIOSOS

■ GESTIÓN DE RESIDUOS BIO-SANITARIOS



NORMATIVA

- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los centros residenciales del Área de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Salamanca. BOP Núm. 153 de 10 de agosto de 2006.
- Reglamento de Régimen Interno de la Residencia Mixta Provincial.
- Ordenanza Reguladora del Precio Público por estancias en Centros Asistenciales dependientes de la Diputación Provincial de Salamanca. BOP Núm. 23 de 4 de febrero de 2016.
- Actualización del coeficiente T de la ordenanza. Aprobación con carácter anual.
- Decreto 147/2017 de 27 de julio de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a personas mayores de Castilla y León.



DERECHOS

de las personas usuarias

Las personas que residen en la Residencia Mixta Provincial disfrutarán de los derechos recogidos en la Constitución y en la Ley de Atención y Protección de Personas Mayores, y en especial, dada su condición, del respeto a la integridad física, psíquica y moral y a la protección jurídica y económica por parte de los poderes públicos.

TAMBIÉN TENDRÁN DERECHO A:

- ✓ **Utilizar las instalaciones y servicios del Centro de acuerdo a las normas establecidas.** Asimismo, se les permitirá el libre acceso a todas las Unidades de Atención Social dependientes de la Diputación de Salamanca.
- ✓ **Participar en las actividades** que se desarrollen en la Residencia colaborando con su experiencia y conocimiento. En su caso, deberán aportar la parte económica que se establezca para el desarrollo de actividades concretas.
- ✓ Asignación de la plaza en una zona concreta, sin que dicha plaza tenga carácter inamovible.
- ✓ **Disfrutar de los servicios y prestaciones** establecidas para la atención de la persona residente en el Centro, en las condiciones reglamentarias que se determinen y de acuerdo con las necesidades de cada persona.
- ✓ Garantizarle la **libertad y el derecho a la intimidad.**
- ✓ Recibir **asistencia individualizada** por parte del personal del Centro acorde con sus necesidades específicas.
- ✓ **Confidencialidad** profesional acerca de los datos personales de su historial sanitario y social.
- ✓ **Recibir visitas de familiares y amistades** en los lugares y horarios establecidos.
- ✓ Elevar por escrito al Consejo o a la Dirección del Centro propuestas de mejora de servicios y actividades, así como formular reclamaciones y quejas.
- ✓ Participar como elector/a y/o elegible en el Consejo del Centro.
- ✓ Asistir a las reuniones de la Asamblea General del Centro y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- ✓ Ausentarse del Centro, con la debida autorización, por tiempo no superior a 48 días.
- ✓ **Recibir información sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle** en su condición de residente.
- ✓ Utilizar libremente las dependencias comunes de la Residencia.



DEBERES

de las personas usuarias

- ✓ **Conocer y cumplir el Reglamento** de Organización y Funcionamiento y el de Régimen Interno, así como los acuerdos e instrucciones emanadas del Consejo Centro y de la Dirección del Centro.
- ✓ **Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo** que se establezcan en el Centro para garantizar los derechos de las demás personas residentes.
- ✓ Acatar y **cumplir las normas e instrucciones de la Dirección del Centro y del personal** de los distintos servicios.
- ✓ Tener una conducta de respeto mutuo, tolerancia y colaboración para facilitar una mejor convivencia.
- ✓ **Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios del Centro**, respetando y colaborando en el mantenimiento y buen uso.
- ✓ **Colaborar** en la realización de determinadas actividades que sirvan para mejorar o mantener su autonomía personal y participación en la vida del Centro.
- ✓ Mantener una buena imagen en su apariencia física.
- ✓ **Abonar puntualmente el importe** correspondiente a la liquidación de estancias, según lo establecido en la Ordenanza Reguladora del Precio Público en vigor, así como del resto de servicios y precios públicos, que legal o reglamentariamente, se establezcan.
- ✓ **Comunicar cualquier cambio** que se produzca en relación a sus rentas a fin de adaptar el precio público a su nueva situación.
- ✓ **Hacer frente a los siguientes gastos:**
 - Los ocasionados por desplazamientos a consultas externas (programadas o de urgencia).
 - Adquisición de fármacos y/o productos no financiados por la Seguridad Social.
 - Ropa de uso personal, ayudas técnicas que precise, peluquería en el exterior del Centro, tintorería, etc.
- ✓ **Comunicar las salidas** fuera de los horarios establecidos para ello.
- ✓ Poner en conocimiento de la Dirección o del Consejo del Centro las irregularidades que se observen en la Residencia.

COMPROMISOS DE CALIDAD

	COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
1	El Equipo Multiprofesional e Interdisciplinar (EMI) se compromete a recibir a la persona residente y a su familia/tutores en el momento de su ingreso, siendo entrevistados por el profesional de Trabajo Social, quien recabará información de interés para su atención, informando sobre el funcionamiento general del Centro y la Ordenanza Fiscal Reguladora, y haciendo entrega de copia de la Guía de Información al Usuario y del Reglamento de Régimen Interno.	Personas recibidas e informadas por el profesional de Trabajo Social en el momento de su ingreso.
2	El servicio médico realizará una valoración sanitaria inicial (estado de salud y tratamientos) en el momento del ingreso, al que acudirá acompañado por el profesional de Trabajo Social.	Valoraciones sanitarias iniciales en el momento del ingreso.
3	El/La Trabajadora Social y un/a Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) acompañarán a la persona residente y su familia al costurero, para la revisión, selección y registro de vestuario y objetos personales , comprometiéndose el personal del costurero a realizar el marcaje de las ropas de vestir en un plazo máximo de 5 días.	Tiempo de realización del marcaje de la ropa de la persona residente.
4	La Comisión Técnica informará a la persona residente/familiares/tutores y a la Comisión de Valoración, sobre los ingresos definitivos y traslados de las personas que se encuentren en periodo de adaptación, antes de que finalicen los 45 días de ingreso provisional previstos.	Personas que han superado el ingreso provisional.
5	El EMI elaborará el Plan de Atención Individualizado (PAI) , en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de ingreso, en el que se establecerán objetivos y actividades a realizar por la persona residente, en función de sus necesidades, fijando en el mismo el calendario de seguimiento personalizado.	Tiempo de realización del PAI.
6	El EMI informará a las personas residentes y/o familiares/tutores sobre su valoración y el PAI en el plazo de 10 días desde su elaboración y posteriormente como mínimo una vez al año, a demanda de la persona usuaria/familia/tutor o a criterio profesional.	Tiempo de información sobre el PAI.

	COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
7	El EMI realizará como mínimo una revisión anual del PAI y con una periodicidad menor siempre que la situación lo requiera.	Revisiones anuales del PAI.
8	El Centro facilitará a las personas residentes menús diarios adaptados a sus necesidades nutricionales, dietéticas y acordes a la temporada estacional.	Menús adaptados a las necesidades de la persona residente.
9	Fomentar la participación activa e implicación de las familias en la vida del Centro, mediante: reuniones, entrevistas, participación en actividades de ocio y tiempo libre, y formando parte de los órganos del Centro (Asamblea General, Consejo del Centro).	Participación en las reuniones y actividades de ocio y tiempo libre del Centro.
10	Fomentar la participación de la persona residente , cuando su estado físico-psíquico se lo permita, en las actividades lúdicas y recreativas de la residencia.	Participantes en actividades lúdicas y recreativas.
11	Atender desde el servicio de podología , con carácter gratuito, una vez al mes, a quienes lo necesiten, a demanda de las personas residentes, personal de enfermería, y/o TCAE.	Personas atendidas por el servicio de podología.
12	Prestar el servicio de peluquería , con carácter gratuito, a demanda de las personas residentes, sus familias, personal de enfermería, y/o TCAE.	Personas atendidas por el servicio de peluquería.
13	Prestar las ayudas técnicas que se necesiten en procesos agudos, en un plazo máximo de dos días, siempre y cuando haya existencias en el Centro.	Ayudas técnicas prestadas.
14	Acompañar a las personas residentes a consultas externas y/u otro tipo de gestiones cuando la familia no pueda hacerlo.	Acompañamientos a consultas. Acompañamientos a otro tipo de gestiones.
15	Tramitar el cobro de tasas por la prestación de servicios establecidos en los 5 primeros días hábiles del mes.	Cobros realizados en plazo.
16	La Residencia se compromete a evaluar , con carácter bienal, la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y el trato recibido.	Realización de un informe de evaluación en el plazo de dos años.

RESIDENCIA MIXTA PROVINCIAL DE CIUDAD RODRIGO

Área de Bienestar Social. Diputación Provincial de Salamanca

C/ Hospicio 2, 37500 Ciudad Rodrigo, Salamanca

☎ 923 46 01 87 | 923 46 05 98

residenciamixtaciudadrodrigo@lasalina.es

HORARIO DE VISITAS*

Zonas comunes:

De 11:00 a 12:45 h.

De 14:00 a 19:30 h.

Zonas asistenciales:

De 11:00 a 12:30 h.

De 17:00 a 19:00 h.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 09:00 a 14:00 h.

(*) En situaciones especiales: óbitos, incompatibilidad de horario laboral con el régimen de visitas ordinario, situaciones jurídicas especiales, etc., las personas responsables de los servicios podrán acordar con los familiares, tutores, etc. el horario adecuado.

<http://www.dipsanet.es/bienestarsocial/>

¿CÓMO PUEDE PARTICIPAR?

1. A TRAVÉS DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS*:
<https://sede.diputaciondesalamanca.gob.es/quejasysug/>

2. POR CORREO ELECTRÓNICO:
residenciamixtaciudadrodrigo@lasalina.es

3. DE FORMA PRESENCIAL
ante la dirección del Centro

4. POR TELÉFONO
923 46 01 87

5. MEDIANTE
EL CONSEJO
DEL CENTRO

(*) Existe a disposición del público una Hoja de Quejas y Sugerencias que se presentará directamente en el Centro.