

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN	2
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICNETE	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS	10
1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO	12
1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
1. F. RELACIÓN NORMATIVA	16
1.G FORMAS DE PARTICIPACIÓN	18
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES	20
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	22
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS	22
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA	23

[Escriba aquí]

1. INFORMACIÓN

1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICENTE

El Centro RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más desfavorecidas/dependientes.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la Dirección creará un clima de comunicación abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos recursos sean necesarios.

RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es un servicio social especializado, asociado a LARES COMUNIDAD VALENCIANA, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin favorecer la integración social de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

La RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

Misión: el centro RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente tiene como misión cooperar con las personas mayores y sus familias en el plan de atención y proyecto de vida acorde con sus competencias y preferencias. Desde una opción preferencial por las personas más desfavorecidas en cualquiera de sus dimensiones.

Visión: La visión de RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es la de promover y consolidar un espacio de atención y cuidados personalizados y de calidad, que pueda dar respuesta a la necesidad de acciones humanizadas y promueva el respeto pleno de los derechos de las personas mayores.

Fin: El fin de RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es prestar un servicio integral, adaptado y continuado a las personas mayores en su proyecto de vida, en un ambiente de convivencia y plena participación. Promoviendo la visibilización de sus capacidades, la autonomía y la inclusión social.

Valores:

1. La Dignidad de la persona:

[Escriba aquí]

Las personas mayores son iguales en dignidad y depositarias de derechos, pero cada una de ellas es única y diferente al resto.

La dignidad del ser humano es tanto intrínseca por ser persona como extrínseca por ser creado a imagen y semejanza de Dios. El elemento específico que caracteriza y distingue al Hombre es que es imagen de Dios.

2. La sacralidad de su vida. Una consecuencia que se deduce con mucha facilidad del hombre como creado a imagen y semejanza de Dios es el carácter sagrado de la vida. La vida es un bien indisponible, que se nos ha sido regalado, se nos ha dado y por tanto tiene un valor insustituible y no puede ser manipulada.

3. El ser humano es un ser personal. Es un ser único y abierto a los demás. Y tiene derecho a mantener el control sobre su propia vida y a actuar con libertad. Tiene derecho a participar en su comunidad y a disfrutar de interacciones sociales suficientes para su desarrollo personal y social libremente elegido con independencia de sus capacidades.

4. La persona mayor es multidimensional. Lo que se traduce en una atención a través de planes de atención y vida que responden a todas sus capacidades y necesidades de apoyo, con especial atención a las dimensiones biológica, psíquica, social, espiritual y de participación para su proyecto de vida.

5. La Persona mayor es un ser espiritual. La dimensión espiritual del hombre no es una dimensión añadida como una dimensión más, sino que, sin ser ella la única, es sin embargo la verdadera dimensión del ser humano. La dimensión espiritual diferencia al hombre de todos los otros seres de la creación y lo abre a la trascendencia.

6. La Persona mayor es un Ser Vulnerable. La vulnerabilidad de ser humano es un dato esencial y fundamental para comprenderle. Cuando se encuentra en situación de fragilidad o dependencia debe tener acceso a los apoyos y atención que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso bajo el principio de participación.

Objetivos:

Los objetivos de la RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente son:

- Proporcionar un hogar estable donde los residentes disfruten de un ambiente familiar, que les permita desenvolverse con libertad y participación.

[Escriba aquí]

- Ofrecer una atención integral y personalizada que potencia las capacidades y de respuesta a sus necesidades de apoyo físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales.
- Promover los medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal e inclusión social.
- Potenciar el sentido de grupo, ayudar a descubrirlo como un espacio de crecimiento común, desde donde se pueden promover acciones solidarias, culturales, etc. ya sea entre los propios residentes, en su entorno más cercano o en un ámbito más amplio.
- Profundizar en la relación fe-vida, en esa etapa de su evolución como personas, y crear los cauces necesarios para compartir, actualizar y transmitir esta vida de fe.
- Dar la oportunidad a la persona mayor de desarrollar su proyecto de vida ofreciendo todos los recursos al alcance.

ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia las personas mayores desde el conocimiento de sus preferencias, historia de vida, valores y metas. Por tanto, los cuidados van dirigidos a las personas mayores de acuerdo a sus capacidades y necesidades en todas las dimensiones, bio, psico, social y espiritual bajo una mirada de participación efectiva.

Entre las personas mayores hay distintos grados de autonomía, es por ello por lo que la atención y el cuidado deben ser personalizados para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.

La finalidad de esta Carta de Servicios es:

Informar a las diferentes "Partes Implicadas" sobre los servicios prestados por nuestra Residencia.

Expresar nuestro esfuerzo por la mejora de nuestros servicios.

Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.

Posibilitar que nuestras "Partes Implicadas" (usuarios, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

[Escriba aquí]

1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICENTE

Parroquia San Juan Bautista de Manises CIF:R460086E

Nº DE REGISTRO: RESIDENCIA 2167

PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

DIRECCIÓN

Director

Competencias:

1. Coordinación de los equipos de trabajo.
2. Será la responsable del buen funcionamiento del Centro. Realizará y/o supervisará los turnos y plantillas de personal.
3. Velará por el bienestar de los residentes del Centro.
4. Coordinará y gestionará las compras de suministros.
5. Tomará las decisiones administrativas necesarias.
6. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro

ÁREA SANITARIA:

Médica

Competencias:

1. Realizar el reconocimiento médico a los nuevos residentes y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.
2. Atender las necesidades asistenciales de los residentes. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en cada caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de los residentes.
3. Informar a los familiares sobre el estado de salud del residente.
4. Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de los residentes, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
5. Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia. Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a los residentes, derivarlos a un centro hospitalario o de salud.
6. Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de los residentes en cuanto a las necesidades asistenciales y de la vida diaria de los residentes que realizarán en colaboración con el director, el trabajador social, el psicólogo, y otros profesionales, de acuerdo con la situación física de los residentes, los objetivos a conseguir y las

[Escriba aquí]

características del centro.

7. Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de los residentes.
8. Supervisar el trabajo del personal sanitario.
9. Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
10. En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

Enfermería

Competencias:

1. Vigilar y atender a los residentes, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
2. Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.
3. Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
4. Colaborar con los médicos preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
5. Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
6. Atender al residente encamado por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).
7. Controlar la higiene personal de los residentes y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
8. Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.
9. Colaborar con los/as fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación de ATS/DUE, cuando sus funciones específicas lo permitan.
10. Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología en aquellos centros donde no exista especialista.
11. Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.
12. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Fisioterapia

Competencias:

1. Realizar los tratamientos y técnica rehabilitadora que se prescriban.
2. Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
3. Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.
4. Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad, cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
5. Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
6. Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.
7. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de

[Escriba aquí]

formación e información a las familias de los residentes e instituciones.

8. Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
9. Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.
10. En general en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

ÁREA PSICO-SOCIAL:

Psicología

Competencias:

1. Es el especialista en el estudio de la conducta humana, observan el desarrollo humano y su evolución intelectual, emotiva y social. Igualmente realiza un trabajo de prevención de alteraciones psíquicas y problemas de socialización, aplicando terapias tanto individuales, como de grupo, a aquellas personas que presentan problemas psicológicos de origen diverso.
2. Realizar los tratamientos psicoterapéuticos, tanto individuales como de grupo a todos los residentes.
3. Seguimiento y evaluación de la aplicación del tratamiento que se realice.
4. Dirigir con el equipo interdisciplinar en la elaboración de las valoraciones psicológicas y en la atención que precisen los residentes.
5. Realizar el programa de estimulación cognitiva.
6. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro y en el entorno.
7. Docencia y acciones formativas relacionadas con el ámbito de la psicología.

TASOC:

Competencias:

1. Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.
2. Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.
3. Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.
4. Coordinación con profesionales de diversa cualificación a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural.
5. Ejecución y presupuestación de proyectos y programas varios, así como realización de los informes y evaluaciones pertinentes.
6. Realización de programas y proyectos específicos.
7. Fomentar el desarrollo integral de los residentes mediante la acción lúdico- educativa.
8. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a los residentes en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
9. Motivar a los residentes ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
10. Responsabilidad ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor

[Escriba aquí]

propia o de los animadores socioculturales.

11. Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.
12. Coordinación del voluntariado y alumnos /as en prácticas de animación sociocultural.
13. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con esta categoría profesional.
14. Participar en el plan general de actividades y presupuestos de los diferentes centros.
15. Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural. Comunicar a su coordinador las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
16. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

Trabajo Social

Competencias:

1. Planificar y organizar el trabajo social del centro mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo. Colaborar y realizar aquellos estudios encaminados a investigar los aspectos sociales relativos a los residentes.
2. Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales de los residentes y los que le sean pedidos por la dirección del centro, facilitar información sobre los recursos propios, ajenos y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.
3. Realizar los tratamientos sociales mediante el servicio social de cada caso y de grupo a todos los residentes.
4. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro y de su entorno.
5. Participar en la preparación y puesta en marcha de programas de adaptación de los residentes al centro.
6. Coordinar los grupos de trabajo y actividades de animación sociocultural.
7. Participar en la comisión técnica.
8. Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a los residentes principalmente con las entidades e instituciones locales.
9. Participar, con el equipo multiprofesional o departamento médico en la elaboración de las orientaciones o de la atención que necesiten los residentes.
10. Participar en la asignación y cambio de habitaciones y mesas del comedor con el departamento de enfermería y la dirección.
11. Visitar a los residentes enfermos.
12. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Terapia Ocupacional Competencias:

1. Evaluar integralmente las capacidades y limitaciones funcionales de los residentes para establecer objetivos terapéuticos personalizados, enfocándose en la mejora de la calidad de vida mediante la promoción de la independencia en actividades de la vida diaria.
2. Implementar programas de rehabilitación y mantenimiento que incluyan entrenamiento en actividades de la vida diaria básicas e instrumentales, adaptación del entorno, y uso de tecnologías de asistencia para optimizar la autonomía personal.
3. Diseñar e implementar estrategias de reeducación y estimulación cognitiva y sensorial, adaptando las actividades a las capacidades actuales de los residentes para mantener o

[Escriba aquí]

- mejorar su función cognitiva y sensorial.
4. Promover la participación activa de los residentes en actividades grupales e individuales que fomenten la socialización, la recreación y la expresión personal, contribuyendo a su bienestar emocional y social.
 5. Colaborar en la elaboración de planes de cuidado individualizados en conjunto con el equipo multidisciplinario, asegurando una atención integral que responda a las necesidades físicas, cognitivas y sociales de cada residente.
 6. Facilitar la adaptación de los residentes al centro mediante la implementación de programas de orientación espacial, familiarización con la rutina del centro y promoción del sentido de pertenencia.
 7. Orientar y asesorar a familiares y cuidadores sobre estrategias de cuidado, manejo en el hogar y adaptaciones necesarias para mejorar la integración y participación del residente en su entorno familiar y comunitario.
 8. Intervenir en situaciones de crisis o cambios significativos en la situación funcional del residente, proporcionando soporte y estrategias adaptativas para el residente y su red de apoyo.
 9. Participar activamente en equipos interdisciplinarios y comités técnicos para el desarrollo de políticas de atención, programas de mejora continua y estrategias de intervención innovadoras en el centro.
 10. Supervisar y coordinar la asignación de recursos materiales específicos para terapia ocupacional, incluyendo la gestión de productos de apoyo y tecnologías de asistencia, para asegurar su disponibilidad y adecuación a las necesidades de los residentes.
 11. Realizar visitas de seguimiento a residentes con necesidades especiales de atención, evaluando la efectividad de las intervenciones y ajustándolas según sea necesario.
 12. Participar en actividades de formación continua y actualización profesional para mejorar la calidad del servicio ofrecido, y realizar aquellas tareas complementarias o emergentes relacionadas con su campo de competencia que contribuyan al objetivo general del centro.

ÁREA PASTORAL:

Coordinador de Pastoral

Competencias:

1. Acompañar humana y espiritualmente: acompañar con nuestra cercanía y afecto a las personas mayores es misión fundamental de la pastoral en la residencia, y este acompañamiento debe ser integral: tanto como personas humanas, como hermanos nuestros llamados a la vida eterna.
2. Transmitir la alegría de la fe: las personas mayores necesitan experimentar la alegría de la fe, y la fe (igual que el amor) conviene que sea fortalecida día a día. El servicio de pastoral transmitirá con gozo la vivencia de la fe a nuestros residentes, así como a sus familiares y a todo el personal del centro.
3. Transmitir el gozo de la esperanza: la fe vivida en Dios nos trae también el gozo de la esperanza: la certeza de que Dios nos ha prometido la vida eterna a todos los que crean en Jesús, el Cristo. La esperanza se ha de transmitir a las personas mayores, pues el miedo a la muerte, las dudas ante el final de la vida, ante lo desconocido, no pueden ser disipadas sino experimentando como nosotros vivimos en esa esperanza, que nos anima a caminar en medio de los problemas y sufrimientos de este mundo.
4. Vivenciar el amor de Dios: el amor de Dios que recibimos, no podemos sino devolverlo a quien nos lo da, a Dios, y a Dios en el prójimo. El servicio de pastoral ha de hacer sentir a las personas mayores cómo Dios los ama infinitamente, sin pedir nada a cambio, a pesar de todas las debilidades, errores y pecado. Del mismo modo, el servicio de pastoral ha de procurar que

[Escriba aquí]

ese amor recibido se convierta en amor a Dios sobre todas las cosas y en amor al prójimo como a uno mismo, amor vivido por el mayor, libre y gratuitamente.

5. Celebrar la fe, la esperanza, y el amor: la fe, la esperanza, y el amor necesitan ser vividas en lo más profundo de la persona, pero también ser celebradas públicamente. Nuestra fe es una fe pública, notoria, celebrada, vivida ante los demás. De ahí que las celebraciones litúrgicas y devocionales adquieran una importancia capital en toda pastoral y especialmente en la pastoral en nuestra residencia.
6. Asesorar ética y moralmente. La fe en Dios, La esperanza en la vida eterna y el amor a Dios y al prójimo iluminan profundamente nuestra existencia diaria, iluminación que es crítica cuando surgen los grandes dilemas éticos, de los que la vida diaria de las residencias está llena, especialmente de todo lo que se refiere a bioética de la enfermedad y del final de la vida. El asesoramiento bioético es, pues, consecuencia directa de nuestra visión humana y cristiana del mundo, iluminada por la gracia del Espíritu Santo.
7. Humanizar la asistencia: la señal de los cristianos es amarse como hermanos. El amor al prójimo, distintivo, pues, de los cristianos lleva a impregnar la asistencia a nuestros hermanos mayores de una humanización cuyo modelo no es otro sino Jesucristo, el Hombre en plenitud.

[Escriba aquí]

1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

Servicio de Atención Integral

Corresponden a esta área las funciones técnico-asistenciales encomendados al cuidado de los usuarios.

Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía, atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

Unidad de Apoyo Personal y Psico-social

Atención Psicológica: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).

Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.

Servicio de acompañamiento:

Compras y trámites (juzgados, gestoría, bancos, etc.) dentro del ámbito provincial, acompañamientos a visitas hospitalarias programadas.

Servicio de Promoción de la salud:

Atención Médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.

Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del plan de Atención Individualizada: Preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.

Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.

Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio.

Cada usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el **Programa de Atención Individualizado, (P.A.I)** desarrollado por el Equipo Interdisciplinar, así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada usuario.

Las familias o tutores de los usuarios participan y consensuan estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

[Escriba aquí]

Área de Servicios Generales:

Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.

Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos -Limpieza.

Mantenimiento.

Lavandería.

Área de Administración. Corresponde a esta unidad:

La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.

La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.

La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro. El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

Otras prestaciones complementarias:

Peluquería

Podología

Voluntariado

Acompañamiento visitas de
especialistas médicos y/o
hospitalarios

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

[Escriba aquí]

1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO

DIRECCIÓN: C/ Francisco Valldecabres, 4 – 46940 – Manises (Valencia)

TELÉFONO: 961545240 FAX: 961544684

CORREO ELECTRÓNICO: residencia@sanfranciscoysanvicente.org

DIRECCIÓN DE INTERNET: www.sanfranciscoysanvicente.org

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a viernes de 9.00h a 18.00h

El Centro presta servicios 24 horas al día, los 365 días del año.

Horario de visitas de familiares: 24 horas al día.

HORARIO DE INFORMACIÓN:

El horario de atención a familiares es de lunes a domingo según presencia de trabajadores. Para cualquier tema relacionado con cualquiera de las siguientes áreas, podéis contactar con:

Atención al Residente

- Mariló Descalzo (Coordinadora de Área Asistencial):
madode@sanfranciscoysanvicente.org
Presencia: De lunes a viernes de 7.45h a 14.15h. Fines de semanas alternos.

Área Administrativa de Residentes

- Cristina Pérez (Trabajadora Social): cristina@sanfranciscoysanvicente.org
Presencia: lunes y miércoles de 8.00h a 18.00h y martes, jueves y viernes de 8.00h a 15.00h.

Atención Hotelera

- Esther Gargallo (Coordinadora de Servicios Generales):
Esther.Gargallo@sanfranciscoysanvicente.org
Presencia: De lunes a viernes de 9.00h a 15.00h

Atención Hostelería

- Amparo Ferri (Administrativa): ferri@sanfranciscoysanvicente.org
Presencia: lunes, miércoles y viernes de 9.00h a 15.00h y martes y jueves de 9.00h a 18.00h.

Otros

- Sergio Cañellas (Director): s.canellas@sanfranciscoysanvicente.org
Presencia: De lunes a viernes de 9.00h a 18.00h.

Nos adaptamos a los horarios con la intención de concertar citas o informar.

PLANO DE UBICACIÓN:

La ubicación de la Residencia es realmente privilegiada, integrada en el núcleo urbano de un barrio muy tranquilo, rodeado de una zona en Manises con gran

[Escriba aquí]

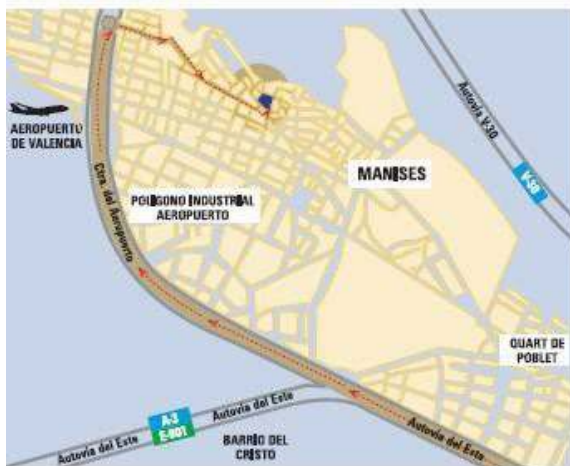
movimiento y vida. Lo que permite a nuestros residentes, por un lado disfrutar del descanso en un amplio jardín privado dentro de la Residencia y por otro poder acceder a múltiples servicios sin necesidad de medio de transporte.

La residencia se encuentra a pocos minutos de la parada "Manises" de la línea 5 del metro de Valencia.

Localizándose a escasos minutos en coche de Valencia y muy bien comunicada con la misma.



C/ Francisco Valdecabres, 4
46940 Manises - Valencia
Tel.: 96 154 52 40 · Fax: 96 154 46 84
residencia@sanfranciscoysanvicente.org
www.laresvalenciana.org



Centro perteneciente a:

Lares
comunidad valenciana

[Escriba aquí]

1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los residentes del centro disfrutarán de los siguientes **derechos**:

- a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.
- c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.
- f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.
- g) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.
- h) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.
- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- k) Recibir una atención de urgencia social.
- l) Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.
- m) Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

[Escriba aquí]

- n) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en la ley LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y su desarrollo reglamentario.
- o) Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de residentes como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.
- p) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- q) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada:
 - q.1) Con apoyos a la comunicación oral
 - q.2) Con el uso de la lengua de signos.
 - q.3) Con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.
- r) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.
- s) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.
- t) Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.
- u) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Centro
- v) A obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado.
- w) A nombrar a una persona representante para el acceso en su nombre a la historia social única.
- x) A recibir información veraz y accesible, a la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal, a recibir un trato digno, a no ser sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado, y al respeto a su voluntad y sus derechos y libertades fundamentales.
- y) A participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas.
- z) A que se les garantice la correcta recepción y comprensión de la información, con apoyos a la comunicación oral, uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema alternativo de comunicación.

[Escriba aquí]

- aa) A un período de prueba y desistimiento y un periodo de adaptación como se indica en el Artículo 7 del presente reglamento.
- bb) Las personas usuarias de servicios sociales, directamente o por medio de representación acreditada debidamente, tienen el derecho de acceso a los documentos y los datos de su historia social única y a obtener copia de estos en formato accesible.

Obligaciones

Son deberes de los residentes:

- Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios y socios, así como del personal que presta servicios en el centro.
- Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Junta Directiva y /o de la Dirección del centro.
- Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- Guardar las Normas Básicas de Convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Poner en conocimiento de la Junta Directiva y/ o de la Dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en el presente Reglamento Interno, así como en el Contrato Asistencial.
- Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su auto cuidado, según sus capacidades
- Respetar el ideario del centro.
- Acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario.
- Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.
- Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en la LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.
- Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.
- Asumir y cumplir la responsabilidad que le corresponde en su propio proceso de intervención social.
- Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.
- Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones

[Escriba aquí]

prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.

- Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.
- Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.
- Participar, en su caso, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.
- Cumplir con el reglamento de régimen interior del servicio. Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.
- Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.

[Escriba aquí]

1. **DECRETO 27/2023 de 10 de marzo:** Adaptación del reglamento interno de la residencia a este decreto, implicando que la residencia ajusta sus políticas, procedimientos y servicios a las disposiciones establecidas en esta legislación específica. Aunque el contenido exacto del decreto no se detalla en los extractos proporcionados, es habitual que este tipo de normativa regule aspectos relativos a la operación de centros residenciales, incluidos los requisitos de atención al residente, estándares de calidad, derechos y deberes de los usuarios, y condiciones de infraestructura.
2. **Ley 39/2006 de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre) de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo:** Esta ley establece el marco para el sistema de atención a la dependencia en España, promoviendo la autonomía personal y regulando las condiciones para la prestación de servicios y ayudas a personas en situación de dependencia. Afecta directamente a las condiciones de ingreso en centros residenciales, así como a la tipología de usuarios que pueden ser atendidos en dichos centros.
3. **Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil:** Mencionada en relación con el procedimiento para el internamiento no voluntario de personas mayores en un centro residencial, esta ley regula el marco legal para la protección de los derechos de las personas en casos de necesidad de medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.
4. **Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno:** Aunque se hace referencia indirecta a través de la mención a la "Ley de Transparencia", esta ley establece las obligaciones de las entidades públicas y determinadas entidades privadas en cuanto a la transparencia de su gestión y el derecho de acceso a la información pública.

1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN

CONSEJO DE CENTRO

La participación en la Residencia San Francisco y San Vicente, a través del Consejo de Centro, se orienta a favorecer el ejercicio de la libertad de las personas, la iniciativa individual y colectiva y la propia realización personal, así como la importante colaboración en el funcionamiento del centro y en los procesos individuales y comunitarios.

Asimismo, se entiende como implicación en un proyecto común de construcción y desarrollo de un espacio para generar un adecuado funcionamiento, orientado a satisfacer las necesidades y deseos de las personas usuarias y de los agentes participantes en el mismo y a la mejora en la calidad de la atención.

Cada componente del Consejo de centro representara a una unidad e convivencia. Su función es establecer una vía de comunicación entre el Consejo y las personas representadas, trasladando sus opiniones, inquietudes, quejas o propuestas y generar una comunicación bidireccional. Para tal fin, las personas componentes del consejo deben mantener relaciones directas con el grupo al que representan, logrando un conocimiento integral de sus necesidades, aspiraciones y anhelos.

El Consejo de centro se constituye como un lugar de intercambio de información entre los diferentes agentes, un espacio para consulta y un lugar privilegiado e idóneo para asesorar en la toma de decisiones.

También se configura como un órgano participativo con capacidad de decisión y de participación en la organización general del centro, en la supervisión de dicha organización y en la proposición de actuaciones, actividades o mejoras.

A) El órgano de participación estará compuesto, por:

- Personas usuarias elegidas por las mismas.
- Familiares en representación de las personas usuarias y los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica. Cuando

[Escriba aquí]

por las características de las personas usuarias o del centro existan, en todo o en parte, responsables legales, se garantizará su representación y participación. Asimismo, cuando la responsabilidad legal de las personas usuarias resida en órganos de la Administración o entes públicos, los representantes de estos podrán formar parte del consejo.

- Representantes de las personas profesionales, de forma que estén representados todos los colectivos del equipo profesional del centro.
- Representantes de la entidad titular del servicio o centro, entre los que se incluye el responsable.

B) FUNCIONES DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN Y SUS MIEMBROS

Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.

- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en cada asamblea de módulo, grupo educativo o grupo terapéutico y las decisiones tienen que posibilitar que el módulo o grupo educativo o grupo terapéutico tenga capacidad para tomar decisiones en la organización de su vida cotidiana.
- Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzosos. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

C) CRITERIOS ORGANIZATIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMPOSICIÓN.

- La elección de representantes de las personas usuarias y responsables legales se efectuará dentro del mismo colectivo de manera libre y directa, elegidos de forma asamblearia por su unidad de convivencia.
- Las personas representantes de las entidades serán nombradas tras convocatoria explícita

[Escriba aquí]

y directa de los órganos correspondientes.

- Podrá ostentar la Residencia San Francisco y San Vicente del consejo cualquier persona usuaria mayor de edad, que no tenga incapacidad reconocida o presunta incapacidad, quien será elegida entre sus miembros por mayoría.
- La persona que ostente la secretaría será elegida de entre sus miembros. Esta comunicará la convocatoria de las reuniones a sus componentes y a los órganos que se estime necesario. Asimismo, será la persona encargada de levantar acta de todas las reuniones.
- El número de representantes de las personas usuarias, sus responsables legales, sus familiares y personas allegadas no podrá ser inferior a la suma de las personas representantes de la entidad y de los y las profesionales.
- En el caso de que el proceso de elección del consejo resulte inviable por la no presentación de candidaturas entre las personas usuarias, la persona responsable redactará un informe explicando los términos en que se ha producido. Dicho informe se trasladará a sus responsables legales, familiares y personas allegadas que podrán constituirse en personas candidatas para el consejo de centro.
- En el caso anterior, y cuando la persona responsable o el equipo técnico lo considere, se habilitarán asambleas abiertas periódicas con las personas usuarias que deseen asistir, convocándolas con suficiente antelación.
- El consejo se reunirá preceptivamente una vez cada cuatro meses y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente o 2/3 de la totalidad de sus miembros.
- El consejo quedará válidamente constituido cuando estén presentes la persona que ostente la Residencia San Francisco y San Vicente y la mitad de sus miembros con voz y voto.
- Los acuerdos se adoptarán por mayoría, en caso de empate, la persona responsable del centro dirimirá con su voto de calidad.
- Todas las personas integrantes tienen voz y voto, pudiendo delegar el voto en otra persona que forme parte del consejo. Esta delegación deberá ser motivada.

A través de APORTACIONES A LA DIRECCIÓN

Los residentes también podrán ejercer la participación de forma continuada a través del Buzón de Sugerencias o aportaciones directas a la Dirección del Centro, realizando Sugerencias o aportaciones directas a la Dirección del Centro, realizando sugerencias sobre el funcionamiento, subsanación de anomalías, actividades a realizar, y todos aquellos temas que sean de interés para los residentes y para el Centro.

[Escriba aquí]

2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES

La Política de Calidad del Centro Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente, asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales relacionales y culturales de sus usuarios.
- Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- ☒ Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- ☒ Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- ☒ Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- ☒ Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- ☒ Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- ☒ Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- ☒ Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad propio, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios.

Para cumplir lo anterior se marcan directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los estándares de Calidad según normativa ISO9001:2015, dividiendo los indicadores en procesos de estratégico, esenciales y de apoyo

- Los procesos estratégicos miden el plan anual de calidad, auditorías externas, participación de empleados y formación de trabajadores.
- Los procesos esenciales miden: atención continuada, atención a las familias, encuestas de satisfacción, admisión, programas de atención, agradecimientos, quejas y sugerencias y plan de salud
- Los procesos de apoyo miden: Gestión de proveedores, control de calidad de productos, mantenimiento y limpieza.

La gestión del cumplimiento de estas directrices y de su implantación es responsabilidad de la Dirección, que a su vez, vinculará a todo el personal.

[Escriba aquí]

Los indicadores se valorarán con una periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual, según procesos y áreas para identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Calidad establecido.

La información con los resultados del cumplimiento de los compromisos se expone de forma permanente en las instalaciones de la residencia para dotar de una mayor transparencia al centro.

2.1 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición

La información con los resultados del cumplimiento de los compromisos se expone de forma permanente y públicamente en la memoria anual del centro que está publicada en la página web del centro (www.sanfranciscoysanvicente.org) en el apartado de TRANSPARENCIA.

[Escriba aquí]

3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad del Centro:

Buzones de Agradecimientos-Sugerencias-Reclamaciones
Encuestas de satisfacción
anuales. Hojas Oficiales de
reclamaciones

Además, los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular iniciativas para mejorar su calidad a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro
Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente, 4
Por teléfono:961545240
Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: residencia@sanfranciscoysanvicente.org

Sistema de tratamiento de las A.S.R.

1. En primer lugar, la A.S.R. debe ser registrada y codificada por Responsable de Calidad.
2. El Responsable de Calidad se encarga de remitir al Responsable de Departamento si procede y a Dirección.
3. Coordinados dichos profesionales decidirán las acciones a adoptar y darán respuesta a la misma en el plazo de 10 días hábiles.
4. El Responsable de Calidad mediante el documento **PT.11 PROTOCOLO AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ASR** realizará un informe mensual con las A. S. R recogidas y las respuestas emitidas, el cual queda colgado en el tablón del pasillo principal.
5. Responsable de Calidad valorará la idoneidad de dar apertura a **P.04 NO CONFORMIDADES, AACC, AAPP.**

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta de servicios, las personas afectadas pueden ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos (ver apartado anterior) ante la Dirección de la Residencia quien responderá en un plazo máximo de 15 días naturales, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

[Escriba aquí]

5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente
Parroquia San Juan Bautista / CIF R4600086E
Dirección: C/ Francisco Valldecabres, 4 CP 46940 Manises
(Valencia) TELÉFONOS: 961545240 FAX: 961544684
CORREO ELECTRÓNICO: residencia@sanfranciscoysanvicente.org

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 18 de Noviembre 2019

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.