

	CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 1 de 14
---	---	---

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN	1
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS CORONA L'ESTRELA	1
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS	5
1.D. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
1.E. RELACIÓN NORMATIVA	8
1.F. FORMAS de PARTICIPACIÓN	9
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES	11
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	13
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS	13
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA	14

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 2 de 14
---	---	---

1. INFORMACIÓN

1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS CORONA L'ESTRELA

El Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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.

El Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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.

El Hogar de Ancianos Corona l'Estrela basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:



Misión: el Hogar de Ancianos Corona l'Estrela tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados. Se propone dignificar a las personas mayores con un trato personalizado, con atención integral y de calidad, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de Hogar de Ancianos Corona l'Estrela es la de promover y consolidar una organización socio-sanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención humanizada y humanizadora de las personas mayores a más personas de nuestro contexto para mejorar los recursos disponibles en éste.

Valores:

Valores humanos:

- Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia los mayores dependientes o en situación de exclusión social.
- Compromiso social/Solidaridad. Es el modo de hacer efectiva la necesidad de mejorar y humanizar nuestra sociedad, identificándonos con la filosofía del sector no lucrativo.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 3 de 14
---	---	---

- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de las Personas Residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las Personas Residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- Respeto a los derechos de las Personas Residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- Los trabajadores y trabajadoras son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la conciliación de la vida laboral y familiar, la estabilidad de plantillas y la formación continuada.

Valores cristianos:



- Atención humana y espiritual. La puesta en práctica de actitudes positivas (respeto, cercanía, empatía, confianza, etc.) por el personal del centro, y la programación de actividades religiosas a través del Programa de Pastoral, son dos de los ejes transversales de la Residencia.
- La solidaridad con las personas mayores, el respeto y el amor que se merecen como tales y el cariño incondicional en el trato, son aspectos que se persiguen en esta residencia, así como la aceptación y el máximo esfuerzo de convivencia en paz.
- La comunidad religiosa (Iglesia Evangélica) y los/as voluntarios/as son en sí valores que fundamentan la Misión y la Visión.

ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia las Personas Residentes partiendo de una previa evaluación personal de nuestros profesionales. Por tanto, nuestros cuidados van dirigidos a las Personas Residentes de acuerdo a sus necesidades, tanto médicas, alimenticias, motrices e incluso psicológicas.



Entre nuestros residentes hay distintos grados de validez, es por ello por lo que la atención y el cuidado deben ser personalizados a cada uno de estos distintos grados para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.

Contamos con distintos servicios e instalaciones para esta atención personalizada, entre las que cabe destacar el servicio de consulta médica y personal de enfermería encargados del seguimiento personalizado de las necesidades médicas de nuestros residentes, además disponemos de un módulo de enfermería para residentes con necesidad de una mayor atención, así como de una sala de rehabilitación completamente equipada. Otros servicios que podemos destacar son, atención psicológica, peluquería, podólogo y servicio espiritual y religioso.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 4 de 14
---	---	---

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

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 5 de 14
---	---	---

1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

ASOCIACIÓN RESIDENCIA HOGAR DE ANCIANOS CORONA L'ESTRELA



Nº DE REGISTRO DE ENTIDADES: 04.46-1.542.REG

Nº DE REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA: 04.46.0653.1928-1542-AUT.REG

1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

El DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en su ANEXO III: centros de servicios sociales de atención secundaria, especifica que los servicios que deben prestar las residencias son:



- Alojamiento: Las residencias de personas mayores ofrecerán alojamiento. El servicio de alojamiento incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.
- Restauración: va encaminada a garantizar tanto la salud física y emocional de las personas residentes, como la salud medioambiental, a través de una alimentación saludable, segura, satisfactoria y sostenible. Para ello, cumplirá con las siguientes características:
 - Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea.
 - Tener una presentación atractiva, independientemente de las adaptaciones dieto terapéuticas que precisen.
 - Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas usuarias.
 - Estar convenientemente elaborada, condimentada y servida.
 - Estará adaptada a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.
 - Fomentara el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de producción ecológica.
 - Limitará el consumo de alimentos ultra procesados (bollería, galletas, bebidas azucaradas, precocinados, derivados cárnicos).
 - Garantizará la salud y seguridad de las personas usuarias, mediante unas buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.
 - Garantizará la satisfacción mediante la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias en todas las ingestas diarias.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 6 de 14
---	---	---

La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de las personas residentes. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad.

Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas personas que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Ofrecerá, como mínimo, desayuno, comida, merienda y cena, y los menús serán supervisados por personal especialista que establezca las pautas dietéticas oportunas. Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a las personas residentes y sus familias de los menús y dietas. Del mismo modo se establecerán mecanismos que garanticen la elección de menú ofreciendo un menú alternativo todos los días de la semana.

- Lavandería: Garantizará el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de las personas residentes y el repaso de la misma, así como la de la ropa de cama.
- Atención sanitaria: Dispondrá de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de las personas residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc. Se apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellas personas usuarias que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.
 - Atención médica. Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el tratamiento a seguir. Se ofrecerán servicios de atención, seguimiento y vigilancia médica con independencia de los servicios y prestaciones de la sanidad pública a los que tenga derecho como personas ciudadanas. Se establecerán cauces de coordinación socio sanitaria adecuados para el desempeño de la función sanitaria, incluidos los medios tecnológicos para disponer de la capacidad técnica para el diagnóstico y tratamiento con medios propios o externos que aseguren una actuación ágil en todos los supuestos.
 - Atención de enfermería. Dirigida a la prestación de los cuidados de enfermería tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.
 - Asistencia farmacéutica. A través del contrato con una oficina de farmacia externa, se garantizará el suministro de medicación en dosis unitarias e individuales de acuerdo con la normativa vigente.
- Atención preventiva y rehabilitación:
 - Actividades de terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de quienes residen. Se realizarán actividades en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.
 - Prevención y promoción de la salud: se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud, así como de educación sanitaria.
 - Fisioterapia. Se realizarán actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de quienes residen.



		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 7 de 14
---	---	---

- Atención psicológica: Dirigida a propiciar la adaptación de la persona usuaria a su nuevo espacio vital, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, el bienestar emocional de las personas residentes y el tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en la afectividad, conducta o estado emocional y cognitivo.
- Atención social.
 - Animación sociocultural. Se realizarán actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de los individuos o grupos atendidos/as que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.
 - Atención social individual, grupal y comunitaria. La atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de prestación de apoyos, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de productos de soporte. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas usuarias. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como facilitar el uso de los recursos comunitarios del entorno.
 - Atención social familiar. Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia y allegados durante el proceso de atención a la persona usuaria en el centro. Incluye información general sobre el centro al ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo del plan de intervención, apoyo y motivación a la familia y allegados, facilitar relaciones y la organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con los mismos.

Servicios opcionales:

- Peluquería.
- Podología.

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.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 8 de 14
---	---	---

1.D. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ver F.MGC.09 REGLAMENTO REGIMEN INTERNO. Capítulo V

1.E. RELACIÓN NORMATIVA



- AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (Decreto 49/2005, de 23 de junio, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios).
- F.MGC.09 REGLAMENTO REGIMEN INTERNO
- Norma UNE 93200 "Carta de Servicios, requisitos" de abril de 2008.

De carácter general

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

A. Personas mayores

- Real Decreto 117/2005, de 4 de febrero (BOE de 5 de febrero), por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.
- Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana por entidades de iniciativa social.
- Decreto 59/2019 de 12 abril, de ordenación del sistema publica valenciano de servicios sociales
- Decreto 38/2020 de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.
- Decreto 34/2021 de 26 de febrero de regulación del mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación del decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana por entidades de iniciativa social; del decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales; del decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales; y del decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 126/2022, de 30 de septiembre, del Consell, por el que se crean y regulan los comités de ética del sistema público valenciano de servicios sociales.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 9 de 14
---	---	---

- Decreto 217-22, de 16 de diciembre, del Consell por el que se regulan el consejo valenciano de inclusión y derechos sociales, los consejos locales y zonales de inclusión, el órgano de concertación y el observatorio del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 18/2023, de 3 de marzo, del Consell, por el que se regula la calidad en el sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del sistema público valenciano de servicios sociales.

C. Sanitarias

- LEY 16/2018, de 28 de junio, de la Generalitat, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de atención al final de la vida.
- DECRETO 42/2021, de 18 de marzo, del Consell, de regulación de la prestación farmacéutica en los centros sociosanitarios en la Comunitat Valenciana.
- DECRETO 157/2014, de 3 de octubre, del Consell, por el que se establecen las autorizaciones sanitarias y se actualizan, crean y organizan los registros de ordenación sanitaria de la Consellería de Sanidad.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.



1.F. FORMAS de PARTICIPACIÓN

La participación en el centro de día viene regulada por lo dispuesto en el Anexo V del DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



El consejo de centro está formado por las personas usuarias, familiares, representantes de las personas profesionales y representantes de la entidad titular. La elección de representantes de las personas usuarias y responsables legales se efectuará dentro del mismo colectivo de manera libre y directa, tras convocatoria explícita y directa, a través de la presentación de candidaturas y de votación específica. Para tal fin, constituirán un proceso auto gestionado en el que no estará presente la entidad. Además, podrán constituir una asociación independiente de la entidad a tal efecto o para otros fines.

FUNCIONES DEL CONSEJO DE CENTRO

- 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.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 10 de 14
---	---	--

- 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 forzados. 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.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 11 de 14
---	---	--

2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES

La Política de Calidad del Centro Hogar de Ancianos Corona l'Estrela 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.
- Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de las Personas Residentes/Usuarias.



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 las Personas Residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de las Personas Residentes, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a las personas usuarias.

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.

Con el fin de cumplir las directrices planteadas en el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, los indicadores se dividirán en indicadores de apoyo, estratégico y esenciales.

- Los procesos esenciales miden: atención continuada (higiene, alimentación, medicación, cuidados individuales...), atención a las familias, encuestas de satisfacción, programas de atención (sanitaria, funcional, social, psicológica y espiritual), agradecimientos, quejas y sugerencias, y plan de salud y actividades.
- Los procesos de apoyo miden: gestión de proveedores, control de calidad de productos, mantenimiento y limpieza.



		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 12 de 14
---	---	--

- Los productos estratégicos miden el plan anual de calidad, auditorías externas, participación y formación de los trabajadores.

2.1 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición

Para consultar los compromisos de calidad e indicadores de evaluación puede consultar el documento anexo. F.MCG.14.01 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES – RESIDENCIA.

Los indicadores de cumplimiento de la carta de servicios serán evaluados durante el primer trimestre del año tras la realización de las encuestas de satisfacción. Esta evaluación quedará registrada en F.MGC.03.01 EV. INDICADORES.

		CARTA de SERVICIOS Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 13 de 14
---	---	--

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. Hogar de Ancianos Corona l'Estrela
Partida Bixquert S/N Aptdo. Correo 131
- Por teléfono: 962271433
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: lestrela@telefonica.net



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 **F.PT01.02 ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** 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 **F.4.01 INCIDENCIAS, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

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 10 días hábiles, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

Las medidas de subsanación adoptadas se harán públicas en el documento **F.PT01.02 ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y**

		<p style="text-align: center;">CARTA de SERVICIOS</p> <p>Rev.: 2 10 de marzo de 2023 Página 14 de 14</p>
---	---	---

FELICITACIONES

5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Residencia Hogar de Ancianos Corona l'Estrela
Dirección: Partida Bixquert s/n aptdo.c. 131
TELÉFONOS: 962271433
CORREO ELECTRÓNICO: lestrela@telefonica.net

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 10 de marzo de 2023

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.