

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

#### **Resolución de 06/02/2015, de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, por la que se aprueba la nueva Carta Marco de Servicios de las Residencias para Personas Mayores de Castilla-La Mancha. [2015/2596]**

La nueva Carta Marco de Servicios que se aprueba en la presente resolución tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en las residencias para personas mayores de Castilla-La Mancha y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011 – 2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional, facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

Así mismo, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su título II, capítulo I, artículo 34, indica el establecimiento de cartas de servicios adaptadas a las condiciones específicas de las personas dependientes, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad.

Así, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 98/2012, de 19/07/2012, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales,

Resuelvo:

Primero: Aprobar y publicar la nueva Carta Marco de Servicios de las Residencias para Personas Mayores que gestiona la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes que se adjunta en Anexo.

Segundo: **Ámbito de aplicación.** La presente Carta Marco de Servicios será de aplicación en todas las Residencias para Personas Mayores de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, pudiéndose incluir en este ámbito todos aquellos centros residenciales para personas mayores que operen en el territorio de Castilla-La Mancha y que, con independencia de su titularidad o modelo de atención, suscriban un acuerdo de adhesión para la aplicación y el cumplimiento de la presente Carta Marco de Servicios

Tercero: Difundir la Carta Marco y para ello:

Las Residencias tendrá a disposición de las personas usuarias y de sus familiares la Carta Marco junto a la Carta Específica de cada Residencia.

Las Residencias realizarán cuantos actos sean pertinentes para difundir los contenidos de la Carta Marco y Específica entre las personas usuarias, sus familiares y la ciudadanía de su entorno de manera que se pueda conocer los compromisos asumidos y atribuirlos al organismo pertinente para exigir su cumplimiento.

Los indicadores y cumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta Marco, así como sus resultados actualizados estarán disponibles en la página: <https://www.jccm.es/>

Toledo, 6 de febrero de 2015

El Director General de Mayores  
Personas con Discapacidad y Dependientes  
JUAN JOSÉ GARCÍA FERRER

---

Anexo

Carta Marco de Servicios de las residencias para personas mayores de Castilla-La Mancha.

Datos identificativos, ¿quiénes somos?

Esta Carta Marco de Servicios será de aplicación a las residencias para personas mayores de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, gestionadas por el Servicio de Gestión de Centros Propios y Concertados de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales que se indican seguidamente:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Núñez de Balboa”. Albacete</li> <li>- “Paseo de la Cuba”. Albacete</li> <li>- “Las Viñas”. Madrigueras. Albacete</li> <li>- “El Castillo”. Almansa. Albacete</li> <li>- “El Jardín”. Higuera. Albacete</li> <li>- “Nuestra Señora del Carmen”. Ciudad Real</li> <li>- “Gregorio Marañón”. Ciudad Real</li> <li>- “Las Pocitas del Prior”. Puertollano. Ciudad Real</li> <li>- “Los Jardines”. Manzanares. Ciudad Real</li> <li>- “Virgen de Peñarroya”. Argamasilla. Ciudad Real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Las Hoces de Cuenca”. Cuenca</li> <li>- “Los Molinos”. Mota del Cuervo. Cuenca</li> <li>- “Los Olmos”. Guadalajara.</li> <li>- “Los Nogales”. Fontanar. Guadalajara</li> <li>- “Barber”. Toledo</li> <li>- “Virgen del Prado”. Talavera de la Reina. Toledo</li> <li>- “Quijote y Sancho”. Torrijos. Toledo</li> <li>- “Benquerencia”. Toledo</li> </ul>
---	--

Objetivos y fines de las residencias

La Carta Marco de Servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en las residencias para personas mayores de Castilla-La Mancha y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos.

Las residencias para personas mayores son un recurso social del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha (SAAD). Son centros socio-sanitarios que ofrecen atención integral y servicios continuados de carácter personal, social y sanitario en función de la situación de dependencia y de las necesidades específicas de apoyo, registrados en un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada.

Los principales objetivos de las residencias son:

Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas en situación de dependencia que están siendo atendidas.

Promover el envejecimiento activo y la autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo personal.

Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes y usuarias de los centros con un doble objetivo: favorecer el acompañamiento personal y, por otra parte, ayudar a la conciliación de la vida social y laboral de las familias que conviven con sus mayores, mediante servicios específicos de atención y respiro.

Marco legal

Los criterios para ingresar, las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio en las residencias para mayores están reguladas por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.castillalamancha.es/gobierno/sanidadyasuntossociales/estructura/dgsmppdd/actuaciones/residencias-para-personas-mayores>

Además de la normativa referida, la Carta Marco también se ve afectada por otra normativa en materia de centros residenciales para mayores y de atención a personas en situación de dependencia:

Decreto 26/2013, de 23/05/2013, del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha.

Decreto 186/2010, de 20/07/2010, del régimen jurídico de los centros y servicios especializados para la atención a las personas mayores en la red pública de Castilla-La Mancha y del procedimiento de acceso a los mismos.

Orden de 04/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se modifica la Orden de 21/05/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha.

Orden de 29/07/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y se determina la intensidad de los servicios y el régimen de

compatibilidades aplicables.

Orden de 09/03/2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el régimen jurídico y el sistema de acceso a los servicios de estancias diurnas en centros pertenecientes a la red de Castilla-La Mancha.

Orden de 20/12/2010, por la que se aprueba el procedimiento para el acceso de las personas mayores a los servicios de estancia temporal y los traslados de centro residencial, así como el ingreso en plazas de carácter indefinido por circunstancias de tipo personal o social en los centros residenciales de la red pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

#### Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en las residencias disfrutan de todos los derechos establecidos en la legislación vigente y con carácter especial los recogidos en la Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

Esta normativa está a disposición de las personas ciudadanas en cada residencia y en la siguiente dirección: <http://docm.castillalamancha.es/portaldocm/cambiarBoletin.do?fecha=20101231>

#### Servicios que ofrecen las residencias:

Los servicios y actividades que se ofrecen en cada una de las residencias dependen de su tipología y características y están detallados en las respectivas Cartas de Servicios de cada uno de estos centros, entre los que se encuentran los siguientes:

##### 1.- Servicio de atención residencial de carácter indefinido que incluye:

Alojamiento, cuidados personales y alimentación, así como la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria y aquellas otras encaminadas a la protección y salvaguarda de la integridad personal de los residentes.

Atención social, comprendiendo actividades de ocio y tiempo libre, integración, participación y comunicación con las familias.

Atención médica, geriátrica, rehabilitadora y cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los servicios sanitarios del sistema de Salud del entorno a la Residencia.

Las Residencias, como lugar de alojamiento permanente, también facilitan a las personas residentes un espacio de convivencia y propicia el desarrollo de las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales.

Estos centros están abiertos a la comunidad. Disponen de espacios y equipamientos técnicos adecuados y de los recursos humanos necesarios para facilitar la correcta atención de las personas usuarias con el fin de mejorar su calidad de vida.

Las residencias, según su tipología, pueden ofrecer otros servicios no incluidos en el copago ordinario como podología, peluquería, cafetería, etc...

Los residentes de carácter indefinido podrán solicitar, de acuerdo con la normativa reguladora, el traslado a otros centros residenciales con el fin de posibilitar el acercamiento al entorno habitual o cuando existan motivos de salud, personales o socio familiares que aconsejen su atención en otro centro más adecuado.

##### 2.- Servicio de atención residencial de carácter temporal durante el cual las personas usuarias tendrán los mismos derechos y obligaciones que los residentes de carácter indefinido, por un período de tiempo limitado y predeterminado en función a sus circunstancias. Existen dos modalidades de estancias temporales:

Generales. Originadas por motivos de carácter general, tales como vacaciones, o períodos de descanso de los cuidadores no profesionales, etc.

Alta intensidad, para grandes dependientes que requieran una mayor intensidad de cuidados, a consideración de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales como pueden ser altas hospitalarias, convalecencias o cuidados paliativos.

##### 3.- Servicio de estancias diurnas. Ofrece, durante el día, un apoyo especializado a las personas mayores en situación de dependencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o que necesitan realizar actividades de carácter rehabilitador. Así mismo proporciona a los familiares o personas cuidadoras la orientación y el apoyo necesarios, para facilitar su atención, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

##### 4.- Servicio de estancias nocturnas: son recursos sociales para personas mayores que, por motivo de su situación de dependencia, tienen necesidades de apoyo de diferente intensidad y frecuencia durante el período nocturno, y donde se desarrollan actividades que están dirigidas al mantenimiento o la recuperación de las habilidades de autonomía personal, en función de las características psicofísicas de las personas usuarias.

5.- Otros servicios: Podrán existir otros servicios destinados a la atención especializada de personas mayores siempre que cumplan los requisitos que se establezcan y dispongan de la correspondiente autorización administrativa como centros y servicios de carácter social.

#### Compromisos de calidad

La Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes adquiere los siguientes compromisos de calidad:

1.- Establecer un marco de referencia para la gestión integral de las residencias para personas mayores en Castilla La-Mancha que recoja los derechos y deberes de los residentes y la forma de participación de las familias. La organización del centro, los criterios de atención, los servicios y prestaciones básicas que deben desarrollarse en todas las residencias, y otros aspectos del manual de funcionamiento y calidad y reglamento de régimen interior.

2.- Disponer para todas las residencias de su propia Carta de Servicios donde se establecen los compromisos a cada uno los servicios indicados en la Carta Marco. Los Directores son responsables de la evaluación, seguimiento y cumplimiento de estos compromisos de calidad.

3.- Analizar y supervisar las quejas y sugerencias de las residencias.

4.-Ejecutar el Procedimiento de Autoevaluación y Seguimiento de los compromisos de la Carta Marco y de las Cartas específicas de cada residencia en coordinación con la Dirección General de Calidad, Planificación, Ordenación e Inspección.

5.- Garantizar la calidad del servicio que se presta en cada residencia, mediante instrumentos técnicos de calidad homologados.

6.- Facilitar a las residencias una aplicación informática específica para su gestión integral.

#### Indicadores de calidad asociados a los compromisos:

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Sus resultados son publicados anualmente. Pueden ser consultados en la página Web: <https://www.jccm.es/>

#### Formas de colaboración y participación de las personas usuarias:

Órganos de Participación existentes en cada residencia.

Encuestas de satisfacción anual que se aplican en las residencias.

Quejas y sugerencias realizados en las residencias, gestionadas a través de la aplicación informática.

Los resultados de estas acciones permiten diseñar nuevas estrategias para establecer líneas de actualización y mejora de la red pública regional que satisfagan las expectativas de las personas usuarias y sus familias.

#### Formas de presentación de sugerencias y quejas sobre el servicio prestado:

Electrónica, mediante el sistema de consultas, quejas y sugerencias establecido para servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, regulado en la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, ( D.O.C.M. nº 211 de 27-10-2011) :

Consultas a la Administración: <http://www.castillalamancha.es/consultas>

Quejas y sugerencias: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>

Presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, sin tener que acompañar escrito. En este caso la unidad de registro se encargará de formalizar las reclamaciones en impresos normalizados.

Formulario normalizado, según la anterior Orden depositándolos en el buzón de sugerencias de cada residencia.

Llamando al teléfono Único de Información 012.

Correo postal a través de impresos normalizados existentes en todos los centros, oficinas y organismos de la administración regional:

Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes.

Avda. de Francia, 4 – 45071- Toledo.

Por correo electrónico : [quejascalidad.sas@jccm.es](mailto:quejascalidad.sas@jccm.es)

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.

Garantía. Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento de los compromisos.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes situada en la Avda. de Francia, 4 – 45071- Toledo, quien le responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su presentación, explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

Entrada en vigor y vigencia:

La Carta Marco de Servicios ha sido aprobada por resolución del Director General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes de 6 de febrero de 2015 y publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha. Los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Forma de acceso a la información: Se puede obtener información mas detallada sobre las residencias de la siguiente forma:

A través de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes situada en la Avda. de Francia, 4 – 45071. Teléfono 925 287 032

En las Residencias para Personas Mayores de la red pública regional.

Teléfono de información: 012

Página Web: <http://www.castillalamancha.es/gobierno/sanidadyasuntossociales/actuaciones?page=3>  
Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales. Servicio de Información:

ALBACETE C/ Pedro Simón Abril, 10 Albacete-02071 Telf.: 967 558 000	CIUDAD REAL C/ Postas, 20 Ciudad Real-13071 Telf.: 926 276 200	CUENCA C/ Lorenzo Hervás y Pan Duro, 1. Cuenca-16071 Telf.: 969 176 800
GUADALAJARA C/ Julian Besteiro, 2, 19071- Guadalajara, Teléfono: 949 885 800	TOLEDO C/ Rio Guadalmena,2 Toledo- 45071 Telf.: 925 269 069	

Localización:

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales  
Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes.  
Torre V –planta 2  
Avda. de Francia, 4 – 45071

Servicio autobús urbano:

De lunes a viernes: 41 y 42. Autobús 92, si viene del AVE o estación de autobuses.

Horario de información sobre la Carta Marco de Servicios:

En la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

En los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de cada provincia: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

## Compromisos, indicadores y estándares de calidad

Compromiso	Indicador	Cálculo	Estándar
1.- Establecer un marco de referencia para la gestión integral de las residencias para personas mayores en Castilla La-Mancha que recoja los derechos y deberes de los residentes y la forma de participación de las familias. La organización del centro, los criterios de atención, los servicios y prestaciones básicas que deben desarrollarse en todas las residencias, y otros aspectos del manual de funcionamiento y calidad y reglamento de régimen interior.	1.- Existencia de marco de referencia para la gestión integral de residencias	1.- Si/No	1.- Si
2.- Disponer para todas las residencias de su propia Carta de Servicios donde se establecen los compromisos a cada uno los servicios indicados en la Carta Marco. Los Directores son responsables de la evaluación, seguimiento y cumplimiento de estos compromisos de calidad.	2.1.- Disponer de Carta de Servicios específica en cada residencias que están localizables en la Web: <a href="https://www.jccm.es/">https://www.jccm.es/</a>  2.2.- Informes anuales de evaluación de los compromisos de Calidad indicados en las Carta de servicios de cada residencia.	2.1.- Porcentaje de residencias con Carta de Servicios publicitada en la Web: <a href="https://www.jccm.es/">https://www.jccm.es/</a>  2.2.- Porcentaje anual de informes de evaluación sobre el total de residencias.	2.1.- 100%  2.2.-100%
3.- Analizar y supervisar las quejas y sugerencias de las residencias.	3.- Informe anual sobre las quejas y sugerencias realizadas en las Residencias.	3.- Si/No.	3.1.- Si
4.- Ejecutar el Procedimiento de Autoevaluación y Seguimiento de los compromisos de la Carta Marco y de la Carta específicas de cada residencia en coordinación con la Dirección General de Calidad, Planificación, Ordenación e Inspección.	4.1.- Informe de Inspección para cada una de las residencias visitadas.  4.2.- Realización de auditoria interna, incluyendo tabla de valores y plan de acción correctiva y de mejora (PACyM) si se detectan desviaciones.	4.1.- Porcentaje anual de Informes de Inspección sobre el total de Residencias.  4.2.- Porcentaje de residencias donde se ha realizado la auditoria interna.	4.1.- 100%  4.2.-100 %
5.- Garantizar la calidad del servicio que se presta en cada residencia, mediante instrumentos técnicos de calidad homologados.	5.- Residencias con certificación de calidad, según la norma UNE 93200 durante la vigencia de la Carta marco	5.- Porcentaje de residencias que obtienen certificado de calidad durante la vigencia de la Carta marco.	5.- 100%
6.- Facilitar a las residencias una aplicación informática específica para su gestión integral.	6.- Utilización de la aplicación informática para realizar el procedimiento de autoevaluación y seguimiento de todos los compromisos indicados en la Carta de Servicio de cada residencia.	6.- Porcentaje de residencias que utilizan la aplicación informática.	6.-100%