
	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 1 de 33</b>

## Contenido

1. INFORMACIÓN .....	2
1. A. OBJETIVOS y FINES de AFMAVA.....	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS .....	16
1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO .....	19
1. E. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	20
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES.....	28
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	31
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS .....	32
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA .....	32

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03 01 de agosto 2023 Página 2 de 33

## **1. INFORMACIÓN**

### **1. A. OBJETIVOS y FINES DE AFMAVA**

La unidad de respiro AFMAVA ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y personas usuarias. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas con enfermedad de alzhéimer y/u otra enfermedad neurodegenerativa.


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.

AFMAVA es un servicio social especializado, perteneciente a *FEVAFA*, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin la atención integral del enfermo de alzhéimer y otras demencias y a sus familiares, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

La Unidad de Respiro AFMAVA basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

*Misión:* el centro AFMAVA tiene como misión:

- La prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todas las usuarias y sus familias.
- Sensibilizar a la opinión pública y a las instituciones sobre la problemática que desencadena la enfermedad.
- Defender los derechos de estas personas y la de sus familiares –

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 3 de 33</b>

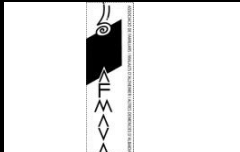
cuidadores.

Visión: La visión de AFMAVA 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 con Alzheimer u otra enfermedad neurodegenerativa, así como a sus familias.

Valores:

Valores humanos:

- Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia los mayores con Alzheimer u otra demencia.
- 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.
- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de las personas usuarias, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y funcional.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas usuarias, familiares, profesionales y voluntarias/os.
- Respeto a los derechos de las personas usuarias, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- Las trabajadoras y trabajadores son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellas y ellos 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.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 4 de 33</b>

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.

### ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

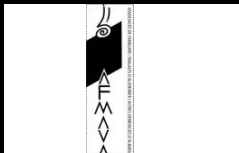
Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia las personas usuarias partiendo de una previa evaluación personal de nuestras profesionales. Por tanto, nuestros cuidados van dirigidos a las usuarias y usuarios de acuerdo a sus necesidades, tanto físicas, cognitivas, alimentarias e incluso psicológicas.

Entre nuestras personas usuarias 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 una de ellas y ellos.

Contamos con distintos servicios e instalaciones para esta atención personalizada, entre las que cabe destacar el servicio de rehabilitación con una sala completamente equipada. Otros servicios que podemos destacar son, atención psicológica, atención a las familias, taller de memoria, terapia asistida con animales, sala multisensorial y programa intergeneracional.

### **La finalidad de esta Carta de Servicios es:**

- ⇒ Informar a las diferentes "Partes Implicadas" sobre los servicios prestados por nuestra asociación.
- ⇒ Expresar nuestro esfuerzo por la mejora de nuestros servicios.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 5 de 33</b>

- ⇒ Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- ⇒ Posibilitar que nuestras "Partes Implicadas" (personas usuarias, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

## **1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

### ORGANIZACIÓN

ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ALBAIDA  
*Inscrita en el **Registre General d'Associacions de la Comunitat Valenciana amb el número 10.653 en la Secció primera.** Centre amb autorització administrativa de funcionament dels serveis de Promoció de l'Autonomia Personal per la Conselleria de Benestar Social. Resolució n<sup>o</sup>4/2013. Inscrita en el Registre d'Entitats, Centres i Serveis de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana amb el n<sup>o</sup> de registre 04.46.1790-REG. **Entitat declarada d' Utilitat Pública pel Ministeri de l'Interior** el 24 de Abril de 2015 amb n<sup>o</sup> de referència: UP/ID 4033/SD*


### PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

#### DIRECCIÓN


Leticia Monzó Blasco

Competencias:

1. Llevar la dirección técnica y administrativa del centro.
2. Ejercer la gestión del personal del centro.
3. Llevar la planificación de personal del centro (realización y supervisión de turnos y plantillas)

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 6 de 33</b>

4. Ejercer la representación del centro en sus relaciones exteriores.
5. Velar por los acuerdos de las reuniones de trabajo, y de la programación general en función de los objetivos propuestos.
6. En coordinación con el resto de profesionales, trabajar en la memoria y/o informe sobre las actuaciones del centro.
7. Velar por el cumplimiento de las decisiones adoptadas en el consejo de los usuarios.
8. Responsable del buen funcionamiento del centro.
9. Velar por el bienestar de los usuarios del centro.
10. Coordinará y gestionará las compras de suministros.
11. Definir conjuntamente con el equipo interdisciplinar, las normas ético – profesionales para la preservación de la confidencialidad de los residentes.
12. Facilitar la asistencia espiritual a las personas usuarias que así lo especifiquen.
13. Fomentar la personalización e intimidad de la persona usuaria en el centro.
14. Procurar una imagen adecuada de la persona usuaria.
15. Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias conjuntamente con el resto del equipo.
16. Participar en la asignación y cambio de sitio en las mesas del comedor con el departamento de auxiliares de enfermería y el resto de equipo técnico.
17. Controlar que todas las personas usuarias cobren la PVS correctamente.
18. Administrar, con la trabajadora social, las PVS de las personas usuarias que así lo requieran, y / o tengan soporte familiar y / o que la familia no se haga cargo.
19. Comunicación formal de ingresos a los otros servicios del centro y a las entidades y / u organismos que sean necesarios.
20. Elaboración y tramitación de declaraciones juradas.
21. Gestión de todas aquellas gestiones necesarias para garantizar sus derechos.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 7 de 33</b>


22. Asesorar y orientar a la persona usuaria y sus familias en todo aquello que soliciten.
23. Coordinación con otras entidades en todo aquello que representen los intereses de las personas usuarias: Ayuntamientos, bienestar social, sanidad, centros sociosanitarios, hospitales, entidades privadas, asociaciones de personas usuarias, etc. junto con Dirección.
24. Entrevistar al nuevo usuario/a y a la familia con el fin de preparar el ingreso en la unidad de respiro AFMAVA y realizar la valoración inicial al ingreso, junto con la trabajadora social.
25. Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida del centro, y a la vez evitar que se produzca un alejamiento con el entorno y la familia.
26. Controlar que todas las personas usuarias participen de todos los servicios que ofrece el centro.
27. Realizar conjuntamente con el resto del equipo, el PAP interdisciplinario de las personas usuarias.
28. Coordinación del voluntariado y alumnos/as en prácticas de animación sociocultural.
29. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con la enfermedad de alzhéimer y su categoría profesional.
30. Participar en el plan general de actividades en el centro.
31. Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural.

En general todas aquellas actividades que les sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro.

ÁREA SANITARIA:

**Auxiliar de Enfermería (responsable de los diferentes protocolos)**

Competencias:

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 8 de 33</b>

1. Vigilar y atender a las personas usuarias, 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. Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
5. Controlar la higiene personal de las personas usuarias y también los medicamentos y alimentos que estos tengan a su disposición.
6. Realizar los pedidos de medicamentos a las familias.


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 técnicas rehabilitadoras que se prescriban.
2. Participar, cuando se le pida, en el equipo interprofesional 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 tratamientos 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 trabajo que se convoquen en el centro.
7. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los residentes e instituciones.



	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 9 de 33</b>


8. Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapéuticas.
9. Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.
10. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con la enfermedad de alzhéimer.
11. Responsable del protocolo de caídas, el de movilizaciones y sujeciones.

En general, en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

**Coordinadora:**

Competencias:

1. Ejercerá la responsabilidad de la supervisión del personal a su cargo, distribuir las actividades y turnos de las auxiliares y vigilar el buen uso y economía de los materiales, utillaje, herramientas y maquinaria a su cargo, proceder al recuento e inventario de estos.
2. Ejercerá la responsabilidad diaria del trabajo de los profesionales a su cargo.
3. Mantener relaciones y contactos operativos con el equipo de atención primaria y especializada.
4. Coordinar y atender a todas las actividades encaminadas a cubrir las necesidades de las personas usuarias en el aspecto sanitario.
5. Coordinar y supervisar los planes de cuidados de enfermería con los objetivos del área.
6. Comunicar a su inmediato superior las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
7. Aquellas otras que le correspondan como miembro del área social y sanitaria y que tengan relación con sus funciones profesionales.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03    01 de agosto 2023 Página 10 de 33


8. Colocar y actualizar los listados de dietas y regímenes especiales en cocina.
9. Tener conocimiento de los servicios realizados en el departamento.
10. Colaborar en las actividades propias de las auxiliares.
11. Colaborar y participar en las actividades lúdicas, salidas y excursiones de Las personas usuarias.
12. Participar en las reuniones interdisciplinarias y de valoración de equipo.
13. Se responsabiliza de la buena marcha del comedor, distribución de comidas, control de regímenes servicios especiales, montaje, limpieza y retirada del servicio.
14. Vigilará el cumplimiento de la labor profesional del personal a su cargo, así como de su higiene y uniformidad.
15. Colaborar en las actividades propias del personal a sus órdenes.
16. Supervisar la correcta utilización de la documentación del área sanitaria, dentro de los procesos de calidad.

En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado anteriormente le sean encomendada, tengan relación con lo anterior.


### **Auxiliares Ocupacionales:**

Competencias:

1. Higiene personal de las personas usuarias.
2. Dar de comer aquellas personas usuarias que no lo pueden hacer por sí mismas. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción, distribución y recogida de las comidas a las personas usuarias.
3. Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con su preparación técnica les sean encomendados.
4. Comunicar las incidencias que se produzcan sobre la salud de las personas usuarias.
5. Limpiar y preparar el mobiliario, materiales, y aparatos del botiquín.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 11 de 33</b>

6. Acompañar a las personas usuarias en las salidas ya sean para excursiones, salidas, paseos, etc.
7. Colaborar con el equipo de profesionales mediante la elaboración de tareas elementales que complementen los servicios especializados de aquellos, en orden a proporcionar, la autonomía personal de las personas usuarias y su inserción en la vida social.
8. Atender, siempre dentro de las pautas que marquen la dirección y el plan funcional, a los familiares de las personas usuarias y colaborar a la integración de estos en la vida social.
9. En todas las relaciones o actividades con las personas usuarias, procurar completar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de los profesionales respectivos.
10. En ausencia del ATS/DUE podrá hacer la prueba de glucosa, utilizar la vía subcutánea para administrar insulina y heparina a las personas, siempre que la dosis y el seguimiento del tratamiento se realice por personal médico o de enfermería.
11. Fomentar el desarrollo integral de las personas mediante la acción lúdico-educativa.
12. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a las personas en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
13. Motivar a las personas usuarias ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
14. Responsabilizar ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor propia.
15. Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.
16. Participar en el plan general de actividades en el centro.
17. Coordinar los grupos de trabajo y las actividades de animación sociocultural.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 12 de 33</b>

18. Comunicar a su inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
19. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con su categoría profesional.

En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas y siempre que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.

#### ÁREA PSICO-SOCIAL:

#### **Psicología**

##### Competencias:


1. Realizar los trámites psicoterapéuticos, tanto individuales como de grupo a todas las personas usuarias.
2. Seguimiento y evaluación de la aplicación del tratamiento que se realice.
3. Dirigir con el equipo interdisciplinar en la elaboración de las valoraciones psicológicas y la atención que precisen las personas usuarias.
4. Realizar el programa de estimulación cognitiva.
5. Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida del centro y en el entorno.
6. Docencia y acciones formativas relacionadas con el ámbito de la psicología.

En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas y siempre que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.


#### **Trabajo Social**

##### Competencias:


1. Planificar y organizar el trabajo social del centro mediante una programación de objetivos adecuada y una racionalización del trabajo.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 13 de 33</b>

2. Colaborar en trabajos de investigación de aspectos sociales relativos a los residentes para así poder ejecutar la valoración personal, familiar y social que rodea a la persona usuaria.
3. Realizar los informes sociales de la persona usuaria y actualizarlos cuando sea necesario.
4. Controlar que todas las personas usuarias cobren la PVS correctamente.
5. Administrar, con la dirección, las PVS de las personas usuarias que así lo requieran, y / o tengan soporte familiar y / o que la familia no se haga cargo.
6. Comunicación formal de ingresos a los otros servicios del centro y a las entidades y / u organismos que sean necesarios.
7. Elaboración y tramitación de declaraciones juradas.
8. Gestión de todas aquellas gestiones necesarias para garantizar sus derechos.
9. Asesorar y orientar a la persona usuaria y sus familias en todo aquello que soliciten.
10. Coordinación con otras entidades en todo aquello que representen los intereses de las personas usuarias: Ayuntamientos, bienestar social, sanidad, centros sociosanitarios, hospitales, entidades privadas, asociaciones de personas usuarias, etc. junto con Dirección.
11. Entrevistar al nuevo usuario/a y a la familia con el fin de preparar el ingreso en la unidad de respiro AFMAVA y realizar la valoración inicial al ingreso, junto con Dirección.
12. Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida del centro, y a la vez evitar que se produzca un alejamiento con el entorno y la familia.
13. Controlar que todas las personas usuarias participen de todos los servicios que ofrece el centro.
14. Realizar conjuntamente con el resto del equipo, el PAP interdisciplinario de las personas usuarias.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 14 de 33</b>

15. Hacer el seguimiento semestral del estado de la persona usuaria.
16. Actualizar datos personales y familiares de las personas usuarias.
17. Fomentar el mantenimiento de las funciones. Establecer, conjuntamente con el equipo, plan de actividades individuales y / o grupales para el mantenimiento y promoción de las capacidades funcionales.
18. Procurar que exista un nivel de higiene personal adecuado de la persona usuaria.
19. Realizar la acogida al ingreso de la nueva persona usuaria, siendo así la persona de referencia para el familiar y de la persona usuaria en este proceso, junto con Dirección.
20. Coordinar las actividades de ocio. Realizar coordinándose con la integradora social y la fisioterapeuta, la evaluación de las actividades y la programación anual de las actividades.
21. Promover las relaciones con la familia y con la comunidad. Planificar y organizar conjuntamente con la dirección, una adecuada distribución de horarios de visitas a las personas usuarias, favoreciendo la promoción y actividades conjuntas de las personas usuarias con las familias tanto individual como colectivamente y definir un programa de voluntariado como función de soporte a las personas usuarias y acción complementaria a la acción familiar.
22. Formar parte del equipo interdisciplinar, presentando la atención psicosocial de la persona usuaria y la familiar en todos sus aspectos.
23. Recopilar la documentación de atención a la persona usuaria, la historia clínica, los registros de ámbito diferentes al trabajo social, para poder tener toda la información sobre el estado de la persona usuaria y su evolución, para planificar las diversas actividades y evaluar la atención que se le proporciona.
24. Realización de los programas y protocolos relacionados con sus funciones.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 15 de 33</b>

25. Definir, conjuntamente con la dirección, un sistema de gestión de las sugerencias y las reclamaciones, y posteriormente realizar las actuaciones necesarias para mejorar la calidad del centro.
26. Evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias y sus familias.
27. Definir conjuntamente con el equipo interdisciplinar, las normas ético – profesionales para la preservación de la confidencialidad de los residentes.
28. Facilitar la asistencia espiritual a las personas usuarias que así lo especifiquen.
29. Fomentar la personalización e intimidad de la persona usuaria en el centro.
30. Procurar una imagen adecuada de la persona usuaria.
31. Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias conjuntamente con el resto del equipo.
32. Realizar la historia social y la ficha social de la persona usuaria.
33. Participar en la asignación y cambio de sitio en las mesas del comedor con el departamento de auxiliares de enfermería y la dirección.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

### **Integrador Social:**

Competencias:

1. Atención al ingreso
2. Realización de Historia de Vida
3. Participación en la valoración de la persona usuaria junto con profesionales del equipo técnico y la propia persona mayor y/o su familiar para el diseño de su Plan de Atención y Vida.
4. Comunicación con familiares en coordinación con profesionales (TS, Psicóloga, fisioterapeuta, auxiliares de enfermería...)
5. Coordinación con el resto de profesionales del centro
6. Velar por el cumplimiento de los derechos de la persona mayor atendida

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 16 de 33</b>

7. Identificar y propiciar situaciones que provoquen bienestar en la persona mayor.
8. Identificar y potenciar las posibilidades de la persona mayor de tomar decisiones y controlar su vida cotidiana (horarios, preferencias, imagen y autocuidado, participación...)
9. Potenciar los vínculos familiares, afectivos y sociales de la persona mayor
10. Favorecer la integración y participación de la persona mayor en la vida social del centro según el nivel que desee.
11. Favorecer el uso y disfrute de la persona mayor de los recursos comunitarios (población de referencia) y su integración en la medida que lo desee.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

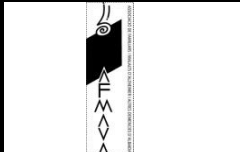
### **1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS**

#### **Servicio de Atención Integral**

Corresponden a esta área las funciones técnico-asistenciales encomendadas al cuidado de las personas usuarias.

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.



	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03    01 de agosto 2023 Página 17 de 33

### **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 Promoción de la salud:**

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

Fisioterapia: Mantenimiento y/o recuperación de habilidades motrices y rehabilitación. Conseguir el máximo grado de calidad de vida de la persona usuaria abarcando todos los ámbitos de salud: físico, funcional y cognitivo. Aplicación de los tratamientos necesarios, actuación en las AVD, recomendación de ayudas técnicas y asesoramiento y enseñanza de pautas a familiares en diferentes aspectos: movilización, transferencias, cuidados, etc. Tratamiento de las diferentes patologías que presenten las personas mayores, así como la prevención de UPP y aplicación de las curas necesarias. Prevención y actuación frente a las caídas. favorecer las movilizaciones y tener una visión de NO SUJETES.

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

Cada usuaria y usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el **Programa de Atención Individualizado (P.A.I)** desarrollado por el Equipo

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 18 de 33</b>

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 persona usuaria.

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

### **Área de Servicios Generales:**

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

Recepción.

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


Mantenimiento.

### **Área de Administración.** Corresponde a esta unidad:

La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de las personas usuarias 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.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03    01 de agosto 2023 Página 19 de 33

### **Otras prestaciones complementarias:**

- Peluquería y podología.
- Servicios religiosos
- Voluntariado
- Transporte adaptado

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.

### **1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO**

DIRECCIÓN: DISEMINADO 765 ALBERGUE FORESTAL CASA EL CLAU

TELÉFONO: 96 239 81 93

CORREO ELECTRÓNICO: [afmava@albaida.es](mailto:afmava@albaida.es)

DIRECCIÓN DE INTERNET: [www.albaida.es](http://www.albaida.es)

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:


Horario de visitas: Lunes y jueves de 11:00 a 12:00.

HORARIO DE INFORMACIÓN: De lunes a viernes, de 09:00 a 13:00 horas.

UBICACIÓN:

AFMAVA se ubica en plena sierra en el paraje de la Covalta. Está situada en la antigua Casa Forestal que ha sido remodelada y adaptada para funcionar como unidad de respiro en la Ciudad de Albaida.


Destacar que se trata de un pueblo con servicios diversos de interés para las personas usuarias, como puedan ser: parques, jardines, biblioteca, Centro de Salud, Hogar del Jubilado, museos, así como diferentes asociaciones, etc. que realizan actividades y participar de ellas integrándose así en la vida diaria del pueblo.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03    01 de agosto 2023 Página 20 de 33


## **1. E. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Las usuarias y usuarios del centro disfrutarán de los siguientes **derechos**:

1. A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
2. A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando la persona usuaria no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su familiar designado a tal efecto.
3. A conocer su historia sociosanitaria.
4. A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.
5. A estar informados de manera completa y decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.
6. A conocer a las profesionales del centro y derecho a conocer quien es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
7. A un trato digno por parte del personal del centro y del resto de usuarias y usuarios.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 21 de 33</b>

8. A una alimentación adecuada a sus necesidades, elaborada según principios dietéticos. El menú estará adecuado a régimen de cada persona usuaria.
9. A mantener su vida cultural, social y política, salvaguardando, en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
10. A recibir todos los servicios que presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre la persona usuaria o tutora o tutor y el centro.
11. A la preservación de la intimidad personal y la confidencialidad de sus datos contenidos en el expediente personal.
12. A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y las otras personas usuarias.
13. A participar en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, por sí mismos o a través de sus familiares.
14. A participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades
15. A formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan.
16. A presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
17. A formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por las usuarias y usuarios; y resueltas por la dirección del centro tanto las personas usuarias como sus familiares.
18. A acceder a las instalaciones y servicios del centro por voluntad propia.
19. Conocer (la usuaria/usuario y/o sus familiares) en todo momento el precio de los servicios que recibe y que les sean comunicados con antelación

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03 01 de agosto 2023 Página 22 de 33

suficiente las variaciones de aquel o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.

20. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.

21. A acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educacional, cultural, y en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.

22. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia o de su familiar.

23. A constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro


24. A no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.

## **Obligaciones**

Son deberes de las personas usuarias:

1. De cumplir el Reglamento Interno del Centro.
2. De cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.
3. De guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
4. De abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.
5. De colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, entrada y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.
6. De colaborar en la vida cotidiana del centro y en su autocuidado, según sus capacidades.

7. De integrarse en el centro y en la rutina del centro, considerando la Asociación como su propio hogar.
8. De utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
9. De proporcionar al centro información cierta y fidedigna en aquellos temas que sean necesarios para la buena marcha del mismo.
10. En caso de ausentarse para comer o no asistir al centro, es obligatorio avisar con antelación a la dirección.
11. Por la ley 42/2010 de 30 de diciembre no se permite fumar dentro del centro.
12. De tratar con el máximo respeto al personal del centro y a las otras personas usuarias. Toda usuaria y usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de las demás personas usuarias.
13. Se respetará las decisiones tomadas por la Junta Directiva, la dirección, el Equipo Interdisciplinar, el Consejo de Mayores y / o el Consejo de Familias, ya que estos organismos buscan siempre el bienestar de las personas usuarias y la mejora de la organización del centro.
14. Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de usuarias y usuarios, así como del personal que presta los servicios del centro.
15. De acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de persona usuaria y contempladas en el presente R.I.
16. De firmar el documento pertinente, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la usuaria y del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informada de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.
17. De respetar el ideario del centro.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03 01 de agosto 2023 Página 24 de 33

## **1. F. RELACIÓN NORMATIVA**

AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (decreto 49/2005 de 23 de junio)

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO

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

### **A. Personas mayores**

Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo), por la que se aprueba el estatuto básico de los centros de tercera edad.

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.

ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

### **B. Autonomía personal y dependencia**



	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 25 de 33</b>

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.

Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

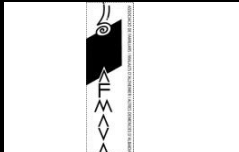
Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del sistema para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre), por el que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **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.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 26 de 33</b>

## **1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN**

En lo relativo al órgano de participación de las personas usuarias, que se ajusta a lo estipulado en la Orden 4 de Febrero de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios especializados para la atención de personas mayores.

El órgano de representación de las personas en el centro es el Consejo de Usuarios (en nuestro centro lo denominamos "Consejo de Mayores"), cuyo objetivo es la participación de forma activa en todos los aspectos de régimen interno, como en la programación y valoración de todos los programas de intervención.

Dentro de los objetivos específicos, nos encontramos:


- a.* Recoger las preocupaciones e inquietudes de las personas usuarias.
- b.* Aportar las actividades de carácter lúdico y recreativo.
- c.* Fomentar las propuestas y sugerencias al respecto.
- d.* Proponer mejoras en la calidad de los servicios
- e.* Formar un comité de bienvenida para las personas usuarias.

- Composición:

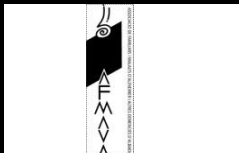
- El Consejo de Mayores estará integrado por representantes de las personas usuarias y de la Dirección del centro y / o técnico si lo precisa.

- Funciones del Consejo de Mayores y sus miembros:

- Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.
- Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 27 de 33</b>

- Mantener debidamente informados a las personas usuarias de todo aquello que pueda afectarles.
  - Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actuaciones del centro.
  - Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como Órgano asesor, de participación y colaboración.
- Proceso de elección de los miembros del Consejo de Mayores.
- El centro debe tener como mínimo 2 representantes: Un / presidente / a y un / a secretario / a.
  - La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones. El responsable es el trabajador social, que atenderá las gestiones que se deriven del proceso electoral.
  - La convocatoria se realizará por el Consejo al menos cada dos años, fijándose una antelación mínima de 15 días.
  - En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el / la siguiente más votado / a dentro de su grupo y así sucesivamente. Los empates se resolverán a favor de la más antigua de las personas usuarias del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
  - De cada una de las elecciones al Consejo de Mayores, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de las personas usuarias elegidas al mismo a tal efecto.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03    01 de agosto 2023</b> <b>Página 28 de 33</b>

- Funcionamiento interno del Consejo de Mayores:

Metodología y formación:

1. La trabajadora social es el responsable del centro, de orientar al Consejo de Mayores.
2. Una vez realizadas las elecciones y el nombramiento del Presidente / a del Consejo y la Trabajadora Social realizan reuniones mensuales, en las cuales, se elabora un orden del día y una acta de cada reunión cuya copia se le entrega a la directora.
3. El consejo se encarga de plantear los objetivos y metodología que se va a seguir.
4. El hecho de formar parte del Consejo de Mayores supone el compromiso de asistir a las reuniones e implicarse en las decisiones y acciones a realizar


Se valorará el grado de satisfacción de las personas usuarias como mínimo una vez al año, aunque el personal captará esta información de forma continuada.

El Consejo de Mayores también se encarga de realizar reuniones con las personas, con el fin de recoger las opiniones de éstas y expresarlas más tarde, así como programar actividades y participar en las mismas.

## **2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES**

La Política de Calidad de la Unidad de Respiro AFMAVA asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales, relacionales y culturales de sus personas usuarias, así como a sus familiares.
- Proporcionar a las usuarias y usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03    01 de agosto 2023 Página 29 de 33

- Velar por el cumplimiento de los derechos de la persona usuaria, 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 las usuarias y usuarios.
- Lograr una mayor satisfacción de las personas usuarias, trabajadoras 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 nuestras usuarias y usuarios.

## **2.1 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición**

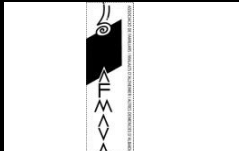
Los compromisos e indicadores son los siguientes:

### **INDICADORES DE SEGUIMIENTO**

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 30 de 33</b>

- Grado de satisfacción con el servicio a través de la información recogida por los cuestionarios de calidad de vida de usuarios/as, profesionales y familias.
- Consecución de objetivos marcados en el plan de calidad.
- Consecución de objetivos marcados en el PAI de cada persona usuaria.
- Nivel de participación de las familias en las actividades, actos, mercadillos, que se llevan a cabo en AFMAVA.
- Número de caídas, UPP, SUJECCIONES, AVD.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	CÓMO MEDIRLO		RESPUESTAS
ALOJAMIENTO	Nos comprometemos a: Proporcionar unas instalaciones en adecuado estado de uso	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
LIMPIEZA	Nos comprometemos a: Mantener una adecuada limpieza del centro	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
RESTAURACIÓN	Nos comprometemos a: Proporcionar una alimentación dietéticamente adecuada y al gusto de las personas usuarias.	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 2 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
CUIDADOS BÁSICOS: HIGIENE	Nos comprometemos a: Proporcionar la ayuda adecuada por los profesionales del centro para su correcta higiene personal.	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ATENCIÓN SANITARIA	Nos comprometemos a: prestar a nuestras personas usuarias una atención sanitaria de calidad	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ACTIVIDADES	Nos comprometemos a: proporcionar a las personas usuarias actividades adecuadas y suficientes.	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección
ATENCIÓN SOCIAL	Nos comprometemos a: prestar a nuestras personas usuarias una atención social de calidad	Nivel de satisfacción medio en la Encuesta de satisfacción. Estándar: 90% de usuarias y usuarios satisfechos por encima de 3 en escala de 0 a 4.	Encuesta (cuestionarios)	Encuesta anual	Calidad + Dirección

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03 01 de agosto 2023 Página 31 de 33

### **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, las usuarias y usuarios del centro y sus familiares 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.


AFMAVA

DISEMINADO 765 ALBERGUE FORESTAL CASA EL CLAU 46860 Albaida (Valencia)

- Por teléfono: 96 239 81 93
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [afmava@albaida.es](mailto:afmava@albaida.es)

#### **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.

	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 03 01 de agosto 2023 Página 32 de 33

4. El Responsable de Calidad mediante el documento **PT-01-F-01 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-06-F-01 INCIDENCIAS, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA/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 Asociación AFMAVA 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 **PT-01-F-01 ACTUACIONES ANTE RECLAMACIONES O QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

#### **5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA**


ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ALBAIDA  
(AFMAVA)

Dirección: DISEMINADO 765 ALBERGUE FORESTAL CASA EL CLAU 46860 Albaida  
(Valencia)

TELÉFONOS: 96 239 81 93

CORREO ELECTRÓNICO: [afmava@albaida.es](mailto:afmava@albaida.es)



	<b>AFMAVA</b>	<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		<b>Rev.: 03 01 de agosto 2023</b> <b>Página 33 de 33</b>

#### ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 1 de agosto 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.