



# Cartera de servicios



Fundación Hospital “San Miguel Arcángel”



*Fundación Hospital San Miguel Arcángel  
Centro Residencial de Mayores*



## ÍNDICE

Introducción	3
Datos de contacto y localización	3
El centro	4
Capacidad y tipología de plazas	4
Instalaciones y espacios comunes	4
Identidad institucional	4
Misión	4
Visión	5
Valores	5
Equipo profesional y coordinación	5
Perfiles habituales (según organización del centro)	5
Modelo de atención	5
Cartera de servicios	6
Atención residencial y apoyos a la vida diaria	6
Atención sanitaria y cuidados	6
Rehabilitación, mantenimiento funcional y terapia ocupacional	6
Atención psicosocial	6
Animación sociocultural, ocio y participación	7
Alimentación y nutrición	7
Limpieza, lavandería, lencería y mantenimiento	7
Atención espiritual y acompañamiento	7
Servicios complementarios y de apoyo	7
Proceso de admisión e ingreso	7
Documentación habitual	8
Visitas, salidas y pertenencias personales	8
Derechos y deberes	8
Derechos de las personas usuarias	8
Derechos de las personas usuarias y familias	9
Participación y comunicación con familia	9
Calidad, seguridad y mejora continua	9
Quejas, sugerencias y reclamaciones	9
Canales disponibles	9
Régimen económico y condiciones generales	10
Protección de datos y confidencialidad	10
Normativa de referencia	10
Listado orientativo	10



# CARTERA DE SERVICIOS

## Introducción

La presente Cartera de Servicios de la **Fundación Hospital San Miguel Arcángel de Arévalo** tiene como finalidad ofrecer una información clara y accesible sobre los apoyos, cuidados y actividades que el centro pone a disposición de las personas usuarias y sus familias.

Como entidad **sin ánimo de lucro**, la Fundación orienta su labor al cumplimiento de sus fines fundacionales, priorizando el bienestar, la dignidad y la atención integral. Nuestro modelo de trabajo se basa en la **Atención Centrada en la Persona**, promoviendo la autonomía, la seguridad y la participación, y favoreciendo un acompañamiento cercano en todas las etapas.

La mejora en la calidad asistencial de nuestro Centro es una de las prioridades que siempre nos marcamos como medio para conseguir que nuestro Centro se encuentre a la cabeza en cuanto a gestión y atención del usuario.

Este documento describe los servicios disponibles, los canales de comunicación y participación, y los procedimientos básicos de funcionamiento, con el propósito de facilitar el conocimiento del centro y reforzar la confianza y la colaboración entre profesionales, personas usuarias y familias.

## Datos de contacto y localización

Nombre	Fundación Hospital “San Miguel Arcángel”
Dirección	Plaza Ángela Muñoz, 3
Teléfono	920 30 00 23
Correo electrónico	<a href="mailto:info@residenciasanmiguel.org">info@residenciasanmiguel.org</a> / <a href="mailto:fundacionsma@yahoo.es">fundacionsma@yahoo.es</a>
Web	<a href="http://www.residenciasanmiguelarcangel.org">www.residenciasanmiguelarcangel.org</a>
Horario de atención	De lunes a viernes de 10 a 14 horas. Fuera de ese horario concertar cita previa
Horario de visitas	Ver Régimen de visitas del Centro
Cómo llegar	Accesos y aparcamiento: <a href="#">Google Maps</a>



## El centro

La Fundación Hospital San Miguel Arcángel de Arévalo presta servicios de atención residencial y cuidados a personas mayores y/o en situación de dependencia, ofreciendo un entorno seguro, accesible y orientado al bienestar.

## Capacidad y tipología de plazas

- Número total de plazas: **49**
- Modalidades de plaza: **Privada**
- Habitaciones: **7** individuales y **21** dobles; adaptadas a necesidades de movilidad

## Instalaciones y espacios comunes

- Salas de estar y convivencia.
- Comedor y espacios de apoyo a la alimentación.
- Sala de actividades/terapia y gimnasio
- Enfermería/ Despacho médico
- Zonas exteriores o patio/jardín
- Capilla o espacio para el recogimiento
- Accesibilidad: ascensores, rampas, baños adaptados y señalización
- Lavandería
- Cocina

## Identidad institucional

La Fundación Hospital San Miguel Arcángel de Arévalo es una entidad sin ánimo de lucro. Sus recursos se orientan al cumplimiento de sus fines fundacionales, priorizando la calidad de los cuidados y la atención integral a las personas usuarias.

Órganos de gobierno y representación: Patronato y Dirección del centro

Datos registrales	Número
CIF	<b>G-05005780</b>
Inscripción en el Registro de Fundaciones de Castilla y León	<b>050014</b>
Registro de Entidades, Servicios y Centros de carácter social de Castilla y León	<b>050175 C</b>
Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Castilla y León	<b>05-C3-0015</b>

## Misión, visión y valores

### Misión

Acompañar y cuidar a las personas, garantizando una atención segura, humana y personalizada, favoreciendo su bienestar, autonomía y participación, y apoyando a las familias.



Atendemos a personas mayores válidas o dependientes desde una perspectiva integral y dentro del humanismo-cristiano, manteniendo a la persona en su entorno social y familiar.

Nuestro Centro va más allá de lo asistencial: es un hogar donde la espiritualidad, la cercanía y el cuidado integral caminan de la mano.

## **Visión**

Ser un centro de referencia en Arévalo y su entorno por la excelencia asistencial, la cercanía en el trato, la innovación en cuidados y la colaboración con la comunidad.

## **Valores**

- Dignidad y respeto a la persona.
- Atención centrada en la persona y en sus proyectos de vida.
- Profesionalidad, confidencialidad y ética en los cuidados.
- Calidad y seguridad en la atención.
- Trabajo en equipo y coordinación con las familias.
- Compromiso social, transparencia y mejora continua.

## **Equipo profesional y coordinación**

La atención se presta mediante un equipo interdisciplinar, con coordinación interna y, cuando procede, con los recursos sanitarios y sociales del entorno.

## **Perfiles habituales (según organización del centro)**

- Dirección y coordinación asistencial.
- Trabajo social.
- Enfermería.
- Médico de familia
- Gerocultores/as o auxiliares de atención directa.
- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Animación sociocultural.
- Cocina y comedor.
- Limpieza y lavandería.
- Mantenimiento.
- Administración/recepción.
- Voluntariado y colaboradores externos.

## **Modelo de atención**

El centro desarrolla un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP), que se concreta en:

- Valoración integral inicial y periódica (salud, funcionalidad, cognición, estado emocional y entorno).



- Plan de Atención y Vida individualizado (PAV/PAI), acordado con la persona usuaria y, si procede, su familia, así como la correspondiente Historia de Vida, Proyecto de Vida y Plan de Apoyo al Proyecto de Vida.
- Objetivos realistas y revisables orientados al bienestar, la autonomía y la participación.
- Entornos seguros y adaptados, con apoyos a la movilidad y prevención de riesgos.
- Coordinación interdisciplinar y continuidad asistencial con recursos sanitarios y sociales del entorno.

## **Cartera de servicios**

Los servicios se organizan por áreas. La disponibilidad concreta puede variar en función del perfil de la persona, la modalidad de plaza y la normativa vigente.

### **Atención residencial y apoyos en la vida diaria**

- Alojamiento en habitación individual o compartida (según disponibilidad).
- Apoyo en actividades básicas e instrumentales: higiene, vestido, alimentación, movilidad, eliminaciones.
- Supervisión 24 horas y acompañamiento nocturno.
- Plan de acogida e integración en el centro.
- Apoyos para mantener rutinas, preferencias y hábitos significativos.
- Prevención de caídas y apoyo a la movilidad (incluye uso de ayudas técnicas).

### **Atención sanitaria y cuidados**

- Seguimiento de salud y coordinación con atención primaria/especializada.
- Control de constantes y observación clínica según necesidades.
- Gestión y administración de medicación conforme a prescripción.
- Cuidados de enfermería: curas, control de glucemia, etc. (según indicación).
- Programas de prevención: úlceras por presión, deshidratación, malnutrición, infecciones.
- Plan de cuidados y registro de incidencias.

### **Rehabilitación, mantenimiento funcional y terapia ocupacional**

- Valoración funcional y diseño de programas de ejercicios adaptados.
- Sesiones individuales y/o grupales de movilidad, fuerza y equilibrio (según plan).
- Entrenamiento en actividades de la vida diaria y uso de ayudas técnicas.
- Estimulación sensorial y apoyo a la motricidad fina.
- Prevención del deterioro y fomento de la autonomía.

### **Atención psicosocial**

- Acompañamiento social y orientación a familias.
- Apoyo emocional, intervención en adaptación al centro y manejo de duelos.
- Actividades de estimulación cognitiva y prevención del deterioro.
- Intervención en conductas y apoyo a la convivencia (con enfoque no farmacológico cuando proceda).
- Gestión de recursos sociales y coordinación con servicios comunitarios.



## **Animación sociocultural, ocio y participación**

- Programa de actividades socioculturales (talleres, celebraciones, salidas).
- Actividades intergeneracionales y comunitarias cuando sea posible.
- Fomento de la participación en la vida del centro (asambleas, sugerencias).
- Acompañamiento individual para actividades significativas (lectura, música, paseos).

## **Alimentación y nutrición**

- Dieta equilibrada con menús adaptados a necesidades clínicas y preferencias razonables.
- Texturas modificadas (triturados, fácil masticación) según indicación.
- Control de ingestas y apoyo en la alimentación cuando se requiera.
- Medidas de seguridad alimentaria y control de alérgenos.

## **Limpieza, lavandería, lencería y mantenimiento**

- Limpieza diaria de habitaciones y zonas comunes, con protocolos de higiene.
- Lavandería y lencería del centro; gestión de ropa personal según normas internas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y equipos.
- Gestión de residuos conforme a normativa.

## **Atención espiritual y acompañamiento**

- Acompañamiento espiritual y religioso a demanda, respetando la libertad de conciencia.
- Facilitación de celebraciones y asistencia religiosa cuando sea posible.
- Apoyo en final de vida, con enfoque de cuidados paliativos y acompañamiento.

## **Servicios complementarios y de apoyo**

Algunos servicios pueden prestarse como complementarios, mediante contratación externa o con costes asociados, según condiciones del centro y normativa.

- Peluquería y estética.
- Podología.
- Gestión de acompañamientos a consultas externas (cuando no pueda realizarlos la familia).
- Transporte adaptado o gestión de transporte sanitario (según disponibilidad del sistema).
- Gestión de compras personales y encargos.
- Servicios extraordinarios (según demanda).
- Prensa diaria: gratis
- Wiffi: gratis

## **Proceso de admisión e ingreso**

1. Solicitud de información y visita al centro.
2. Entrevista inicial y recogida de datos sociosanitarios.
3. Valoración del perfil y disponibilidad de plaza.



4. Entrega de documentación y firma del contrato/ingreso (normas de régimen interno).
5. Plan de acogida: primeros días, adaptación y elaboración del PAI/PAV, Historia de Vida, Proyecto de Vida y Plan de Apoyo al Proyecto de Vida

## **Documentación habitual**

- Documento de identidad (DNI/NIE) y tarjeta sanitaria.
- Solicitud mediante instancia, la cual se proporciona en el Centro
- Informes médicos y listado de medicación vigente.
- Datos de contacto de familiares/personas de referencia y autorizaciones.
- Documentación económica/administrativa requerida (según tipo de plaza).
- Consentimientos informados y protección de datos.
- Cualquier otro tipo de documentación o requisito que la Dirección considere necesario para obtener una mayor información acerca del residente

## **Visitas, salidas y pertenencias personales**

### **Visitas y comunicación**

- Horario de visitas: Ver **Régimen de Visitas del Centro**
- Recomendaciones para visitas respetuosas con la convivencia (ruidos, aforo, privacidad).
- Canales de contacto con el equipo: a través de los emails oficiales

### **Salidas y acompañamientos**

- Las salidas podrán realizarse conforme a la situación de la persona y a las normas del centro: Art. 19 del RRI
- Si se requiere acompañamiento profesional, se valorará disponibilidad y condiciones: [Completar].

### **Ropa y objetos personales**

- Recomendación de inventario inicial y marcado de prendas: Ver Registro de Documentación al Ingreso
- Objetos de valor: se recomienda evitar traerlos o declararlos para acordar custodia si procede.
- Normas para aparatos eléctricos personales (si aplica): Ver Art. 23 y 24 del RRI

## **Derechos y deberes**

### **Derechos de las personas usuarias**

- Recibir una atención digna, personalizada y segura.
- Ser informada y participar en las decisiones sobre su atención (según capacidad).
- Respeto a su intimidad, privacidad y confidencialidad.
- Mantener relaciones con su entorno y recibir visitas según normas del centro.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones y obtener respuesta.
- Ejercer su libertad de conciencia y creencias.



## **Deberes de las personas usuarias y familias**

- Respetar las normas de convivencia y al personal del centro.
- Aportar información veraz y relevante para la atención.
- Cuidar las instalaciones y recursos comunes.
- Cumplir los compromisos económicos establecidos en el contrato.
- Mantener un trato respetuoso hacia otras personas usuarias y visitantes.

## **Participación y comunicación con familias**

- Profesional de referencia y canales de comunicación habituales.
- Información periódica sobre evolución y revisiones del PAI/PAV.
- Reuniones y entrevistas a demanda y en momentos clave (ingreso, cambios clínicos, etc.).
- Espacios de participación: consejo/mesa de participación, encuestas y buzón de sugerencias (según organización).

## **Calidad, seguridad y mejora continua**

- Protocolos de actuación en cuidados, higiene, medicación y prevención de riesgos.
- Planes de emergencia, evacuación y autoprotección.
- Formación continua del personal.
- Evaluación de satisfacción de personas usuarias y familias.
- Revisión periódica de indicadores y plan anual de mejora.
- Coordinación con recursos sanitarios y sociales del entorno.

## **Quejas, sugerencias y reclamaciones**

El centro dispone de un sistema de recepción y gestión de quejas y sugerencias. Se garantiza una respuesta en el menor plazo posible y la confidencialidad del proceso.

### **Canales disponibles**

- Atención directa con la dirección o el profesional de referencia (verbal)
- Formulario/buzón de sugerencias: se pueden dejar en un sobre cerrado en la Recepción, indicando nombre y datos de contacto en el mismo
- Hojas oficiales de reclamaciones (cuando proceda): a disposición de quién las solicite en la Recepción.  
A través del siguiente correo electrónico: [reclamacionesfundacionsma@yahoo.es](mailto:reclamacionesfundacionsma@yahoo.es)
- Escrito: entregado en el Centro a la atención de la Dirección del Centro, con Asunto: RECLAMACIÓN



## Régimen económico y condiciones generales

Las condiciones económicas dependen del grado de dependencia del usuario y del tipo de habitación en el que aloje. Se facilitará información detallada por escrito antes del ingreso.

- Servicios incluidos y excluidos en la tarifa/base: Contrato de prestación de servicios: Cláusula Primera y Cláusula Quinta Apartado 6.
- Servicios complementarios con coste: Cláusula Quinta Apartado 6 del Contrato de Prestación de Servicios
- Forma de pago y periodicidad: Mediante recibo de pago domiciliado con periodicidad mensual (Cláusula Quinta Apartado 2 del Contrato de prestación de servicios)
- Depósito/garantías (si aplica): Cláusula Octava del Contrato de prestación de servicios
- Actualización de tarifas y comunicación previa: Se comunicarán previamente al familiar responsable o Curador del usuario, según: Cláusula Quinta Apartados 1, 3 y 4 de Contrato de Prestación de Servicios

## Protección de datos y confidencialidad

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Se aplican medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Información ampliada, ver Art. 46 del RRI y/o Cláusula Decimosexta del Contrato de Prestación de Servicios

## Normativa de referencia

La actividad del centro se rige por la normativa estatal y autonómica aplicable en materia de servicios sociales, acreditación y funcionamiento de centros, así como por la normativa sanitaria y de prevención de riesgos.

## Listado orientativo

- Normativa autonómica de Castilla y León sobre centros y servicios de atención a personas mayores y/o dependientes.
- Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas usuarias en situación de dependencia
- Normativa estatal sobre protección de datos (RGPD y LOPDGDD).
- Normativa sanitaria aplicable y coordinación con el sistema público de salud.
- Normativa de prevención de riesgos laborales y seguridad.
- Estatutos de la Fundación y normas de régimen interno del centro.

