ENTRE PINARES DEL MERCADILLO

GUIA DE ACOGIDA AL USUARIO Y FAMILIARES

RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO

COMPLEJO DE CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA CABEZA

RESIDENCIA DE MAYORES REINA SOFIA

RESIDENCIA Y UED "RESIDENCIASPRAMIF"

CDI ALHUCEMA

RESIDENCIA DE MAYORES DEL ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE ENFERMERIA DE JAEN

RESIDENCIA DE MAYORES CONCEPCION GONZALEZ OSORIO

RESIDENCIA DE MAYORES MARIA TORRES

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
Presentación	2
Quiénes somos	3
Misión, visión, valores	13
Carta de derechos y deberes de las personas residentes	16
Cartera de servicios	21
Pasos a seguir para el ingreso	22
Proceso de acogida	24
Horarios del Centro	26

PRESENTACIÓN

Todas las personas que formamos parte del Grupo Entrepinares del Mercadillo nos sentimos orgullosos/as de pertenecer una organización que sueña con calidad de vida, con personas plenamente integradas y con participación en la sociedad, con ser una Entidad capaz de ofrecer el apoyo necesario para que todas aquellas personas dependientes con discapacidad intelectual o física sean capaces de dirigir su propia vida.

Seguro que tu aportación personal servirá para añadirle más valor a esta organización y esperamos que en ella encuentres calor y calidad humana.

La intención de esta guía de acogida es darte a conocer, de la manera más clara y transparente posible, quiénes componemos la **GRAN FAMILIA DE ENTREPINARES,** y darles asimismo a conocer nuestro estilo asistencial, basado en la **PERSONA** como centro de nuestro trabajo. En nuestra trayectoria hemos conseguido algo muy importante: crear un modelo asistencial basado en el **RESPETO, CARIÑO** y sobre todo, en hacer todo nuestro trabajo con **CORAZÓN**.

Con esta guía pretendemos ofrecer a los usuarios y sus familiares un documento en el que se recoja nuestra oferta asistencial, Derechos y Deberes, la identificación con nombres y apellidos de las personas que componen el **EQUIPO** del Centro, las instalaciones y normativa aplicable y por supuesto, el modelo asistencial en el que basamos nuestro trabajo día a día.

Por supuesto, cualquier sugerencia que estimes de utilidad para la mejora de nuestro trabajo, te invitamos a que nos la hagas llegar a través del buzón situado en la recepción del Centro o a través de la Dirección del mismo, la cuál será estudiada, para en su caso, puesta en funcionamiento. Asimismo, en nuestra página web www.residenciaentrepinares.es, encontrarás en el apartado “ayúdanos a mejorar” un medio para ponerte en contacto con nosotros.

Atentamente

DIRECCIÓN DE CENTROS

¿QUIÉNES SOMOS?

RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO (CAMBIL)

La Residencia "Entrepinares del Mercadillo" para personas con discapacidad intelectual y trastornos graves de conducta (RPDITC) y para personas gravemente afectadas (RGA), se encuentra situada en pleno corazón de Sierra Mágina, en la localidad de Cambil, provincia de Jaén. Inicia su andadura el 28 de Diciembre de 2.009. Se encuentra concertada con la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social de la Junta de Andalucía.

Este recurso surge por las necesidades de apoyo que presentan las personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta y discapacidad física gravemente afectadas, por lo que precisan una intervención más especializada, diferenciada, ajustada y regulada.

COMPLEJO DE CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA CABEZA (ANDÚJAR)

A finales del año 2011, la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social saca a licitación la Gestión del Servicio Público "Complejo de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Virgen de la Cabeza" de Andújar (Jaén), para personas con Discapacidad Intelectual y para personas con Discapacidad Intelectual y trastornos graves y continuados de conducta. Asimismo dicho complejo cuenta con una Unidad de Estancia Diurna y Taller Ocupacional..

El día 4 de Enero de 2012, el Complejo de Centros abre sus puertas, siendo inaugurado por la Excma. Consejera para la Igualdad y Bienestar Social, Dª Micaela Navarro Garzón.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CERTIFICACIÓN AVANZADA
008/21/15

RESIDENCIA DE MAYORES REINA SOFIA (VILLANUEVA DE LA REINA)

A finales del año 2013, estando la Entidad Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. en pleno proceso de expansión, licita junto con otras empresas para la gestión de la Residencia de Mayores Reina Sofía de Villanueva de la Reina, de titularidad municipal. Una vez finalizado el proceso, resulta adjudicataria de dicho contrato de gestión de servicio público, iniciando su andadura el día 1 de Enero de 2014.

Dicho Centro se encuentra concertado con la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social de la Junta de Andalucía, encontrándose a día de hoy a un 100% de ocupación.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CERTIFICACIÓN AVANZADA
008/21/15

RESIDENCIA Y UED PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA GRAVEMENTE AFECTADAS “RESIDENCIASPRAMIF” (JAÉN)

En el año 2016, la Entidad Entrepinares del Mercadillo firma un acuerdo con la Asociación Aspramif de Jaén, para la gestión de la Unidad de Día y Residencia para personas gravemente afectadas con discapacidad física “ResidenciAspramif” en Jaén capital. Este Centro se encuentra acreditado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

CDI ALHUCEMA (TORREDELCAMPO)

Durante el año 2017, Entrepinares del Mercadillo, continuando con el proceso de expansión, licita junto con otras empresas para la gestión de la Residencia de Adultos y Centro de Día para personas con Discapacidad Intelectual, de titularidad municipal. Una vez finalizado el proceso, resulta adjudicataria de dicho contrato de gestión de servicio público, iniciando su andadura el día 27 de Julio de 2017. El Centro se encuentra concertado con la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.

El Centro ALHUCEMA consta de 29 plazas residenciales. El Centro de Día Ocupacional para personas con Discapacidad Intelectual consta de 36 plazas, con las instalaciones correspondientes.

RESIDENCIA DE MAYORES DEL ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE ENFERMERIA (JAÉN)

En Octubre de 2019, y tras la firma del Convenio con el Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Jaén, la Entidad comienza su andadura con la Residencia de Mayores dirigida al colectivo de mayores de enfermería, siendo inaugurada oficialmente por el Presidente de la Junta de Andalucía el día 3 de Febrero de 2020. El Centro se encuentra acreditado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CERTIFICACIÓN AVANZADA
008/21/15

RESIDENCIA DE MAYORES CONCEPCION GONZALEZ OSORIO (CAMPILLO DE ARENAS)

Tras ganar el proceso de licitación, la Entidad Entrepinares del Mercadillo resulta adjudicataria de la Residencia de Mayores Concepción González Osorio, iniciando su andadura el día 1 de Febrero de 2020 tras la firma del Convenio con el Excmo. Ayuntamiento de Campillo de Arenas

RESIDENCIA DE MAYORES MARIA TORRES

(CARCHELEJO)

En el año 2024, la Entidad Entrepinares del Mercadillo, adquiere al Ayuntamiento de Carchelejo la unidad de estancia diurna y nocturna de titularidad municipal, y tras su posterior reforma y ampliación, procede a la apertura de la Residencia de Mayores María Torres, con una capacidad de 30 plazas y dotada del más moderno equipamiento. El Centro inicia su andadura en el mes de Julio de ese mismo año.

El Grupo Entrepinares del Mercadillo, cuenta en la actualidad con una plantilla de más de 300 personas, de las cuales aproximadamente un 80% son mujeres.

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y MENCIONES

En su trayectoria desde el año 2010, el Grupo Entrepinares del Mercadillo ha sido galardonado con diferentes premios y reconocimientos: Premio Bandera de Andalucía 2013, Premio Reino de Jaén 2017 y Premio Reino de Jaén Área Metropolitana 2023.

Asimismo, desde el año 2015, cuenta con la **Certificación Avanzada de la Agencia de Calidad Sanitaria de la Junta de Andalucía** y con la **Certificación Medioambiental ISO14001.**

Una empresa 100% de Jaén.

#Somos una gran familia

#Somos Entrepinares

MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

El modelo de intervención en el que nos basamos ofrece una valoración integral de las necesidades, y tiene en cuenta el estilo de vida, preferencias y creencias de las personas, está orientado a garantizar el empoderamiento de la persona, su máximo nivel de bienestar, calidad de vida, autonomía, todo ello en base a los principios del **SECRETO PROFESIONAL** y el respeto a la **DIGNIDAD** y **DIVERSIDAD** de nuestros usuarios y usuarias.

NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Nuestra MISIÓN es mejorar la Calidad de vida de las personas dependientes y la de sus familias, ayudándoles y apoyándoles en lo que sea necesario para cumplir sus derechos. Se ayudará a cada uno de manera personal e individualizada.

Mejorar la calidad de vida de las personas dependientes: Desde la Entidad entendemos que nuestro objetivo fundamental es la mejora de Calidad de Vida de las personas dependientes. Para ello nos posicionamos en el marco teórico y filosófico planteado por el modelo de Calidad de Vida propuesto por Shalock y Verdugo (2002) y en el paradigma de los Apoyos, contenido en la definición de Discapacidad propuesta por la A.A.I.D.D (1992,2002).

Mejorar la calidad de vida de los familiares: Apostamos también por prestar los apoyos necesarios para la mejora de la calidad de vida familiar, en cuanto núcleo fundamental para el desarrollo de las personas dependientes.

Promover los apoyos individuales: Entendemos que para mejorar la calidad de vida, hay que hacerlo desde un marco personal e individual, por lo que se tiene que plasmar en la prestación de apoyos. Como se ha indicado anteriormente, el referente lo encontramos en el planteamiento realizado por la A.A.I.D.D en la definición de Discapacidad (1992 y 2002).

Ejercicio de sus derechos: El ejercicio de derechos por parte de las personas dependientes y un marco ético, deben orientar todas las acciones promovidas desde la entidad. Teniendo en cuenta que, en los casos en que alguna

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

persona no pueda realizar este ejercicio, la entidad garantizará que alguien ejerza la defensa de sus derechos.

Nuestra VISIÓN es que las personas en situación de dependencia serán lo más importante. Las familias encontrarán en nuestros Centros toda la ayuda que sea necesaria. Cumplirá su tarea de manera justa, siempre dispuesta a mejorar.

Centrada en la persona: Las acciones de la organización están claramente orientadas a las personas y cuentan con su opinión, fomentado la participación y el ejercicio de derechos, con el objetivo de obtener resultados personales en sus proyectos de vida.

Apoyos para la familia: Proveedora de los apoyos que las familias puedan necesitar para afrontar las situaciones y cambios relacionados con el ciclo vital de la persona dependiente.

Cohesionada: Compartiendo un mismo proyecto.

Coherente con la misión: Todas las acciones de la entidad están orientadas y alineadas con la misión.

Con compromiso ético: El enfoque de las acciones estará basado siempre en un marco, que vendrá definido por nuestro Código Ético

Reconocida en el entorno: Ser una organización referente en nuestro contexto en la mejora de Calidad de Vida de las personas dependientes.

Abierta al cambio: Debemos estar alerta a los cambios sociales y a las necesidades planteadas por las personas dependientes y las familias, para realizar los cambios organizacionales necesarios. Siendo una organización flexible.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

Los VALORES que se reflejarán a continuación son referidos a la entidad como tal y no a las personas en situación de dependencia. Éstos últimos aparecen en el Código Ético.

Solidaridad: Compromiso con el entorno y con otras entidades. Generosidad. Ayuda mutua.

Honestidad: Coherente y sincera con los principios que promueven la autodeterminación y el ejercicio de los derechos de las personas dependientes

Dignidad: Alejada del sentido de beneficencia.

Respeto: Tolerante con la diversidad.

Entusiasmo: Con motivación para afrontar retos y avanzar.

Flexibilidad: Capaz de dar respuesta a los múltiples cambios que se producen en nuestros contextos.

Creatividad: Aportando ideas y soluciones innovadoras.

Buen humor: Generando un entorno de alegría, potenciando el bienestar emocional en las personas que componen la Empresa.

Trabajo en equipo: Se cuenta con la participación de todos, promoviéndose la creación de equipos.

Eficiencia: Optimización de los recursos.

Sentido de pertenencia: Las personas que componen la entidad están identificadas con las líneas de la entidad, con una alta participación e implicadas en las diferentes áreas.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derecho de acceso a los servicios sociales.

- **Información**. A recibir una información veraz y comprensible sobre la vida en el centro y, en especial, de todas las cuestiones que le afecten.
- **Capacidad jurídica**. A que se le reconozca su capacidad jurídica y se le facilite los apoyos que pueda necesitar para su ejercicio.
- **Gestión económica**. A controlar sus propios asuntos económicos y sus bienes y que no sea privada de estos de manera arbitraria.
- **Protección de datos**. A que se traten con confidencialidad sus datos personales y los relativos a la salud.
- **Formación**. A que se le facilite el acceso a la formación y capacitación, especialmente lo referente a las nuevas tecnologías.
  - **Derecho a recibir información y ayuda para hacer la declaración de voluntades anticipadas**: las personas pueden pedir apoyo para hacer este trámite
- **Acceso**. A ingresar libremente en el centro y a darse de baja si lo desea
- Derecho a tener una **persona profesional de referencia**: las personas usuarias cuentan con una persona profesional que tiene toda la información de su situación personal

Derecho a una atención continuada y personalizada

- **Actividades significativas**. A que se tengan en cuenta las preferencias, intereses y costumbres de cada persona usuaria y que, en función de los mismos, puedan desarrollarse actividades que tengan "sentido" para ellas y les parezcan valiosas dentro de su proyecto de vida.
- **Rehabilitación**. A que se le faciliten todos los medios precisos para mantener su máxima capacidad física, mental, social y relacional

Derecho a recibir una atención de calidad

- **Calidad**. A recibir una atención integral, personalizada y de calidad en los diferentes ámbitos (bio-psico-sociales- espirituales), prestada por profesionales capacitados, además de en sus respectivas disciplinas, también en aspectos éticos y enfoque de derechos.
- **Capacidades y fortalezas**. A que el equipo profesional sepa identificarlas y apoyarse en ellas en lugar de centrarse en las discapacidades o enfermedades
- **Buen trato**. A recibir un buen trato y a que se tomen medidas para detectar cualquier tipo de maltrato y que se actué con celeridad para que cese.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

- **Quejas y sugerencias**: las personas usuarias deben conocer, usar y recibir respuesta del sistema de quejas y sugerencias del Centro y proponer mejoras según las normas

Derecho al respeto a la libertad y a la autonomía individual

- **Dignidad**. A ser tratada con respeto y consideración, tanto por parte del personal del servicio, como de las demás personas usuarias
- **No discriminación e igualdad**. A ser tratada y recibir la atención y apoyos requeridos de manera personalizada, con independencia de la edad, estado de salud, discapacidad, sexo, religión, opinión u otra circunstancia.
- **Autonomía**. A tener en cuenta sus deseos y aspiraciones en la vida cotidiana, a respetar sus decisiones sobre cómo vivir y a recibir apoyos para controlar su proyecto vital. Cuando la persona presenta deterioro cognitivo o demencia, el ejercicio de la autonomía puede hacerse de forma indirecta, mediante su grupo de apoyo, que será constituido en el proceso de acogida.
- **Libertad y seguridad**. A gozar del derecho a la libertad, aunque suponga ciertos riesgos asumibles, y a la seguridad, así como a que se respete su integridad física y mental. Las personas con medidas de apoyo a la capacidad tienen límite en este derecho y debe de ser conocido por los profesionales del centro
- **Privacidad e intimidad**. A que no se sea objeto de injerencias en su vida privada y que se respete la intimidad en su habitación, en el aseo, en sus comunicaciones y en
  sus relaciones afectivas e íntimas.
- **Inmovilizaciones o restricciones:** tienen derecho a evitar estos actos ya que no se puede limitar el movimiento o la capacidad intelectual de las personas usuarias por la fuerza o con medicación sin que lo diga un/a facultativo médico; solo se puede hacer esto cuando hay riesgo para la persona usuaria u otras personas.

Derecho a la participación

- **Participación**. A participar en todas las decisiones que le afecten, especialmente en su plan de atención, que debe contemplar el apoyo a su proyecto de vida. Y también tiene derecho a participar en la vida social y comunitaria, estableciéndose por parte del centro las alianzas y redes necesarias con los agentes y organizaciones de la zona.
- **Ciudadanía**. A facilitar la participación en las elecciones, votar y la afiliación en asociaciones, ya sean generales o de personas en situación de dependencia.
- **Relaciones sociales**. A facilitar sus relaciones con la familia, amigos y con las personas y entidades del entorno que sean de su agrado

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- **Lugar de vida**. Considerar y usar la residencia o el centro como si fuera su propio domicilio, según las condiciones acordadas y a cumplir lo acordado en el contrato.
- Respetar los **horarios** del Centro y sus servicios.
- No acceder al área para **uso exclusivo del personal profesional**.
- **Instalaciones**. Utilizar de forma correcta y cuidadosa las instalaciones y equipamientos de la residencia
- Practicar el **autocuidado** y colaborar con el personal del centro en dicha tarea
- **Respeto a las demás personas**. Respetar la dignidad, la autonomía y la libertad de los/las demás usuarios/as, así como de las y los profesionales, tratarlos con consideración y evitar conductas que les resulten molestas.
- **Responsabilidad**. Tomar decisiones y responsabilizarse de sus actos y decisiones, en especial los acuerdos sobre su plan personalizado de atención y apoyos.
- **Informar** al equipo directivo de los actos que no se consideren adecuados, especialmente cuando se producen abusos o malos tratos.
- Facilitar la **información personal** y familiar necesaria, así como si existe algún cambio en su situación personal y familiar que afecte al sistema de ayudas económicas que percibe.
- Abonar el **importe de las liquidaciones** de estancia y los precios de los servicios que se establezcan

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CERTIFICACIÓN AVANZADA
008/21/15

NUESTRA CARTERA DE SERVICIOS

Nuestros Centros ofrecen a nuestros/as usuarios/as y familiares un modelo asistencia integral, en unas instalaciones modernas. Asimismo, sus profesionales se caracterizan por el trato humano y personalizado, ofreciendo calidez y cariño a la persona interna y sus familiares. El Grupo Entrepinares del Mercadillo cuenta con Centros especializados en personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta, para personas con discapacidad física e intelectual y para personas mayores.

Los Centros disponen de los siguientes servicios:

- Servicio de Psiquiatría y de Medicina General
- Servicio de Enfermería
- Servicio de Fisioterapia
- Servicio de Psicología
- Servicio de Terapia Ocupacional
- Servicio de Trabajo Social
- Servicio de Administración
- Servicios religiosos
- Servicio de cocina y comedores
- Servicio de lavandería y limpieza
- Servicio de peluquería y depilación
- Servicio de podología
- Servicio de mantenimiento
- Servicio de acompañamiento a consultas y especialidades

PASOS PARA PROCEDER AL INGRESO EN LOS CENTROS

¿Qué documentación debo aportar?

- 4 fotografías tamaño carné.
- Fotocopia de la Calificación de Discapacidad del Centro de Valoración y Orientación
- Certificado del grado y nivel de dependencia.
- En caso de estar incapacitado legalmente, copia del auto y copia del nombramiento del tutor legal.
- Tarjeta Sanitaria del usuario/a y DNI (Originales).
- Fotocopia de los Certificados e Informes médicos, actualizado.
- Hoja de medicación, (si toma medicación).
- Informes Psicológicos actualizados que posea.
- Informes Sociales que posea.
- Declaración de Impuestos sobre la Renta y sobre el Patrimonio de las Personas Físicas de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Certificado de Pensión/es usuario/a AÑO 2014.
- Domiciliación Bancaria, y fotocopia cartilla. (fotocopia de la primera hoja de la cartilla)
- Certificado de empadronamiento de la unidad familiar
- Póliza de decesos
- Fotocopia Resolución de PIA (Ley Dependencia)

¿Qué objetos y enseres debo traer?

Toda la ropa vendrá debidamente marcada (nombre y los dos apellidos) para la identificación de la misma con etiqueta cosida (no con rotulador). Debo traer:

- 3 equipos de ropa de calle
- 6 chándal completos
- 10 mudas de ropa interior (bragas, calzoncillos, calcetines, camisetas interiores)
- 3 pijamas
- 1 par de calzado de calle
- 2 pares de zapatillas de deporte sin cordones.
- 1 par de zapatillas de casa o baño.
- 2 bañadores

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

- 2 albornoces
- Perchas de plástico para colgar la ropa.
- Ayudas técnicas (andador, silla de ruedas manual o eléctrica ...)
- Utensilios y productos de aseo personal: maquinilla eléctrica de afeitar, toallitas, 2 esponjas de baño, gel, champú, desodorante, peines, colonia, crema dental, cepillo de dientes, compresas, crema… (si usa alguno especial)
- Medicación para 15 días y si usa pañales (UN PAQUETE ENTERO COMO MINIMO).

IMPORTANTE: El ingreso del residente, preferiblemente se hará de lunes a miércoles en horario de mañana de 10,00 a 11,00 horas.

RÉGIMEN DE PRECIOS

Los precios de las plazas concertadas se encuentran recogidas en la Resolución actual de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se revisan los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia.

Para las plazas privadas, el régimen de precios se valora por la Dirección del Centro en función del nivel de dependencia y del nivel de ingresos del interesado.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

PROCESO DE ACOGIDA EN LOS CENTROS

PREVIAMENTE AL INGRESO

- El equipo técnico acoge al usuario/a y su familia explicándoles el sentido del ingreso:
- El personal técnico recaba la información necesaria mediante entrevista personal para iniciar el proceso de intervención.
- Se brinda información del centro haciendo entrega del Reglamento de Funcionamiento interno, el Contrato de Ingreso y la Carta de derechos y deberes. Se ofrece a la familia pautas generales durante el proceso de adaptación (un mes) en cuanto a visitas, contactos telefónicos, etc.
- Se le muestran las dependencias del Centro.
- Se cumplimentan todos los trámites administrativos necesarios.

ACOGIDA DEL USUARIO/A TRAS EL INGRESO

- Se designará un profesional de referencia tanto personal de atención directa como técnico, encargados de promover un apoyo personalizado a cada persona usuaria en su día a día. Además el Equipo Técnico coordinará el plan de apoyos personales y será el encargado de comunicar y planificar con el resto de personal que apoya a la persona residente, así como con su familia cuando la persona lo elije.
- Se acompaña a la persona usuaria a la dinámica habitual.
- Se le presenta a los demás trabajadores y usuarios. Se hace un seguimiento minucioso durante las primeras 48 horas de ingreso para valorar posibles reacciones.

DURANTE LA ESTANCIA EN LOS CENTROS

Los servicios médicos de psiquiatría y medicina general junto al equipo terapéutico asignado procederán a establecer un Plan Individualizado.

Tenga usted en cuenta:

- Consulte todo lo que estime necesario

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

- Si considera que debe comunicarse con el Servicio Médico o con cualquier miembro del equipo terapéutico, hágalo saber
- Usted y su familia son partícipes de determinados aspectos de su atención y toma de decisiones.
- Tiene a su disposición el servicio de atención al usuario a través de Dirección del Centro o de cualquier miembro del equipo técnico, para tramitar cualquier sugerencia, queja o reclamación. Pregunte en la recepción. Asimismo, ponemos a su disposición para cualquier consulta o sugerencia el apartado “AYUDENOS A MEJORAR” en nuestra página web www.residenciaentrepinares.es
- La evaluación y mejora continua de la experiencia de la acogida, se llevará a cabo mediante el análisis de los datos de los siguientes cuestionarios:
    1. Cuestionario de satisfacción del usuario/a sobre el proceso de acogida y adaptación al Centro.
    2. Cuestionario de satisfacción del familiar sobre el proceso de acogida y adaptación al Centro.
    3. Cuestionario de satisfacción del usuario/a sobre el profesional de referencia.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15

HORARIOS DEL CENTRO HORARIO DE APERTURA Y CIERRE	
APERTURA	CIERRE
10:00 HORAS	20:30 HORAS

HORARIO DE COMIDAS	
INVIERNO	VERANO
DESAYUNO: 9:30	DESAYUNO: 9:30
ALMUERZO: 13:30	ALMUERZO: 13:30
MERIENDA: 17:00	MERIENDA: 17:00
CENA: 20:30	CENA: 20:30

HORARIO DE VISITAS	
INVIERNO	VERANO
10 a 13.30	10 a 13.30
17.30 a 20:00	17.30 a 20:00

- Los horarios pueden sufrir alguna modificación por las características propias de cada uno de los Centros

1. Se ruega puntualidad en los horarios acordados para todos los servicios, con el fin de garantizar un mejor funcionamiento del Centro.
2. Con respecto a las llamadas de los familiares de los usuarios/as a éstos, se evitarán durante los horarios de comida y de descanso de los mismos. Se ruega hacer esas llamadas durante el horario de apertura del Centro.

Junio 2025

SYSTEM CERTIFICATION ISO 14001 SGS

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía CERTIFICACIÓN AVANZADA 008/21/15