

ROSALBA  
GESTIÓN

ROSALBA  
*Experiencia y profesionalidad*

# CARTA DE SERVICIOS



DEDICACIÓN, PROFESIONALIDAD Y ESFUERZO.

*mejorar el servicio y la calidad de vida de las personas  
en nosotros, cuidando de todos los detalles para que  
ellos se sientan como en casa.*

- 
- QUIENES SOMOS
  - VALORES CORPORATIVOS
  - NUESTROS CENTROS Y SERVICIOS
  - DERECHOS DE LOS USUARIOS
  - COMPROMISOS DE CALIDAD
  - RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

## QUIENES SOMOS



### MÁS DE 25 AÑOS DE EXPERIENCIA

---

Rosalba Gestión es **un Grupo Empresarial** liderado por profesionales que llevan más de veinticinco años dedicándose al **diseño y posterior gestión de Centros Residenciales de Mayores en distintas Comunidades Autónomas.**



### PROFESIONALIDAD Y VOCACIÓN DE SERVICIO

---

Un Grupo integrado por **personas que desarrollan su trabajo con vocación y dedicación, profesionalidad y esfuerzo.** Todos ellos, motivados por ofrecer un **servicio de máxima calidad a las personas mayores que conviven en las residencias que gestionamos y a sus familias.**



### ADAPTADOS A LAS DISTINTAS NECESIDADES

---

Conscientes de las **distintas necesidades de este sector cada vez más numeroso de la población,** desde nuestros Centros **les ofrecemos disfrutar de una estancia temporal o permanente en una Residencia o Apartamento tutelado.**



### NUESTROS CENTROS

---

Gestionamos dos Centros Residenciales en la comunidad de Madrid: **Rosalba Sevilla la Nueva y Urbanización de Mayores** y un tercero en Extremadura: **Rosalba Mérida.** Estos Centros suman un total de **672 plazas de Residencia y 83 apartamentos asistidos.** Todos ellos disponen de **plazas concertadas** con las respectivas Comunidades Autónomas en las que están ubicados.



### INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y PROYECCIÓN

---

En los últimos años nuestros centros colaboran en **programas de investigación e innovación** con distintas instituciones, con el fin de encontrar formas de mejorar la **calidad de vida de las personas mayores.** **En un Futuro Inmediato El Grupo tiene previsto continuar proyectando y gestionando Centros Residenciales para Mayores además de otros Centros de carácter Asistencial.**

# VALORES CORPORATIVOS

PROFESIONALIDAD



VOCACIÓN DE SERVICIO



RESPONSABILIDAD



SOLIDARIDAD



TRABAJO EN EQUIPO

CUIDADO, TRANSPARENCIA,  
RESPECTO Y CONFIANZA

INTEGRIDAD

CALIDAD

## NUESTROS CENTROS

---

- ROSALBA SEVILLA LA NUEVA
- URBANIZACIÓN DE MAYORES
- ROSALBA MÉRIDA



CENTROS EN FUNCIONAMIENTO

## ROSALBA SEVILLA LA NUEVA

Rosalba Sevilla la Nueva está situada en la calle Tórtola nº 1 de Sevilla la Nueva (Madrid), un municipio de inmejorable **calidad medioambiental**.

La Residencia se encuentra rodeada de **espacios abiertos, bajos en contaminación, de un valor incalculable para la salud y calidad de vida de las personas mayores**. Además, está **muy bien comunicada al estar muy cerca del centro urbano del pueblo**, lo que facilita la integración social y cultural de los residentes.

**Dispone de 230 plazas de residencia.**



El Edificio está dedicado al **uso exclusivo de Residencia para Mayores**. Ocupa una superficie total construida de 7.972,76 m<sup>2</sup> y dispone de una zona de jardines, terrazas y patios de 2.205,17 m<sup>2</sup>.

Dispone de un **perímetro cerrado y seguro** controlado mediante cámaras perimetrales y control de accesos.

La Residencia alberga **cuatro unidades residenciales y de estancia** de diferente color para facilitar su identificación a los residentes. **Cada unidad está dotada de sala de estar, comedor, baño geriátrico, oficio, control de auxiliares y enfermería y habitaciones.**

Esta división nos permite aplicar una **filosofía de atención basada en la mejora continua de la calidad de vida del mayor** gracias a que podemos sistematizar su atención en función de su estado y homogeneizar y optimizar la calidad de los servicios.



*Salud y calidad de vida para las personas mayores.*



## INSTALACIONES

- Recepción
- Cafetería
- Jardín
- Habitaciones
- Comedores
- Salas de estar
- Fisioterapia/Rehabilitación
- Terapia ocupacional
- Animación socio-cultural
- Enfermería (Unidad de atención geriátrica especializada)
- Consultas médicas
- Podología
- Peluquería
- Aula de formación
- Capilla
- Sala polivalente
- Cocina
- Lavandería, costura y plancha
- Tanatorio

## SERVICIOS GENERALES

- Recepción
- Administración
- Cocina
- Mantenimiento
- Limpieza y lavandería

## SERVICIOS ASISTENCIALES

- ATENCIÓN SANITARIA**
  - Enfermería 24 horas
  - Médico geriatra
  - Auxiliares de enfermería
  - Fisioterapia y rehabilitación
- ATENCIÓN PSICOSOCIAL**
  - Atención psicológica
  - Terapia ocupacional
  - Trabajadora social
  - Animación sociocultural

## SERVICIOS ADICIONALES

- Cafetería
- Peluquería
- Podología
- Nutrición
- Higiene dental
- Voluntariado

## OTROS SERVICIOS

- Salas de estar, televisión y de usos múltiples
- Salón de actos
- Ludoteca
- Zonas ajardinadas y terrazas
- Actividades recreativas
- Servicio religioso
- Sistema de vídeo vigilancia
- Megafonía e hilo musical
- Parking privado
- Consultoría jurídica

CENTROS EN FUNCIONAMIENTO

## URBANIZACIÓN DE MAYORES

La Residencia **Urbanización de Mayores** está situada en la **Urbanización Los Manantiales, Avenida Guadarrama, del municipio de Sevilla la Nueva (Madrid)**, un pueblo de **inmejorable calidad medioambiental**.

Se encuentra rodeada de **espacios abiertos, bajos en contaminación**, de un valor incalculable para la salud y calidad de vida de las personas mayores. Además, **está muy bien comunicada gracias a su proximidad al centro urbano del pueblo**, al que se accede directamente por un paseo, lo que facilita la integración social y cultural de los residentes.

**Tiene una capacidad de 178 plazas de residencia y 83 apartamentos asistidos.**



El Edificio está dedicado al **uso exclusivo de Residencia para Mayores**. Ocupa una superficie total construida de 7.213,32 m<sup>2</sup> y dispone de una zona de terrazas y patios de 1.750 m<sup>2</sup>.

Cuenta con un perímetro cerrado y seguro controlado mediante cámaras perimetrales y control de accesos.

**La residencia está constituida por dos edificios conectados en todos sus niveles.**

**El primero, denominado "Núcleo de Servicios Comunes", es de carácter social**, y se ofrecen los servicios de: fisioterapia, terapia ocupacional, enfermería, consultas médicas, peluquería, podología, animación socio cultural...

**El segundo, es de carácter residencial, donde se ubican 107 habitaciones distribuidas en tres plantas**, albergando cada una de las plantas una zona de estar, control de enfermería, comedor y office independiente, lo que permite sectorizar la atención al mayor y conseguir que disfrute de un ambiente más cálido y cercano.

Este diseño arquitectónico nos permite aplicar una **filosofía de atención basada en la sistematización de la atención al mayor en función de las patologías de base que presente y/o del grado de dependencia**, lo que hace posible homogeneizar y optimizar la calidad de los servicios.



*Espacios abiertos y estancias cómodas y seguras.*

## 83 APARTAMENTOS ASISTIDOS

### INSTALACIONES

- Recepción
- Cafetería
- Terrazas y patios
- Habitaciones
- Comedores
- Salas de estar
- Fisioterapia/Rehabilitación
- Terapia ocupacional
- Animación sociocultural
- Enfermería (unidad de atención geriátrica especializada)
- Consultas médicas
- Podología
- Peluquería
- Biblioteca
- Capilla
- Sala polivalente
- Cocina
- Lavandería, costura y plancha

La mejor opción para las personas que quieren seguir desarrollando su vida en la más completa intimidad e independencia, pero sintiéndose protegidos y acompañados ya que obtendrán una completa atención sociosanitaria por parte de los profesionales del Centro.

### SERVICIOS GENERALES

- Recepción
- Administración
- Cocina
- Mantenimiento
- Limpieza y lavandería



### SERVICIOS ASISTENCIALES

#### ATENCIÓN SANITARIA

- Enfermería 24 horas
- Médico geriatra
- Auxiliares de enfermería
- Fisioterapia y rehabilitación

#### ATENCIÓN PSICOSOCIAL

- Atención psicológica
- Terapia ocupacional
- Trabajadora social
- Animación sociocultural

### SERVICIOS ADICIONALES

- Cafetería
- Peluquería
- Podología
- Nutrición
- Higiene dental
- Voluntariado

### OTROS SERVICIOS

- Salas de estar, televisión y de usos múltiples
- Salón de actos
- Ludoteca
- Zonas ajardinadas y terrazas
- Actividades recreativas
- Servicio religioso
- Sistema de vídeo vigilancia
- Megafonía e hilo musical
- Parking privado
- Consultoría jurídica

CENTROS EN FUNCIONAMIENTO

## ROSALBA MÉRIDA

**Rosalba Mérida** está situada en la calle **Arturo Barea Ogazón**, dentro de la conocida **barriada de los Bodegones de Mérida (Badajoz)**, a pocos minutos de los centros hospitalarios públicos y privados de la ciudad.

La Residencia se encuentra **rodeada de espacios abiertos, bajos en contaminación**, de un valor incalculable para la salud y calidad de vida de las personas mayores. Además, está muy bien comunicada al estar ubicada muy cerca del centro urbano de la ciudad, lo que facilita la integración social y cultural de los residentes.

**El edificio dispone de una capacidad de 264 plazas de residencia.**



El Edificio ocupa una superficie total construida de 11.586,13 m<sup>2</sup> y dispone de una zona de jardines, terrazas y patios de 3.263,45 m<sup>2</sup>.

Cuenta con un perímetro cerrado y seguro controlado mediante cámaras perimetrales y control de accesos.

**La residencia alberga varias unidades residenciales y de estancia de diferente color para facilitar su identificación a los residentes.** Cada unidad está dotada de sala de estar, comedor, baño geriátrico, oficio, control de auxiliares y enfermería y habitaciones.

Esta división nos permite aplicar una filosofía de atención basada en la mejora continua de la calidad de vida del mayor, gracias a que podemos sistematizar su atención en función de su estado y homogeneizar y optimizar la calidad de los servicios.



## INSTALACIONES

- Recepción
- Cafetería
- Jardines
- Habitaciones
- Comedores
- Salas de estar
- Fisioterapia/Rehabilitación
- Terapia ocupacional
- Animación sociocultural
- Enfermería (unidad de atención geriátrica especializada)
- Consultas médicas
- Podología
- Peluquería
- Aula de formación
- Capilla
- Sala polivalente
- Cocina
- Lavandería, costura y plancha
- Tanatorio



*Mejora continua de la calidad de vida del mayor.*

### SERVICIOS GENERALES

- Recepción
- Administración
- Cocina
- Mantenimiento
- Limpieza y lavandería

### SERVICIOS ASISTENCIALES

- **ATENCIÓN SANITARIA**
- Enfermería 24 horas
- Médico geriatra
- Auxiliares de enfermería
- Fisioterapia y rehabilitación

### ATENCIÓN PSICOSOCIAL

- Atención psicológica
- Terapia ocupacional
- Trabajadora social
- Animación sociocultural

### SERVICIOS ADICIONALES

- Cafetería
- Peluquería
- Podología
- Nutrición
- Higiene dental
- Voluntariado

### OTROS SERVICIOS

- Salas de estar, televisión y de usos múltiples
- Salón de actos
- Ludoteca
- Zonas ajardinadas y terrazas
- Actividades recreativas
- Servicio religioso
- Sistema de vídeo vigilancia
- Megafonía e hilo musical
- Parking privado
- Consultoría jurídica

## Servicio de alimentación

Las 3 residencias disponen de cocina en donde se sirven 4 comidas al día (desayuno, comida, merienda y cena) mediando entre cada ingesta no menos de tres horas ni más de cinco.

El menú se encuentra supervisado y suscrito por médico o nutricionista, garantizando la cantidad, calidad, aporte calórico y dietético adecuado.

Junto con el menú ordinario podrán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.

Los menús, así como su aporte calórico y macro nutrientes, se comunican diariamente en la residencia.

## Normas cuidado personal

Se garantizará el aseo personal integral diario y tantas veces como exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad.

Los útiles de aseo (peine, cepillo de dientes, afeitadora, etc) serán a cargo del usuario.

Los productos de aseo de uso común ( jabones, colonias, pasta dentífrica, crema hidratante, etc) serán de calidad estándar, siendo aportados por la residencia. En caso de preferir otros productos específicos serán a cargo de los usuarios.

Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación que se use.

## Programas de atención gerontológica, rehabilitadora y social

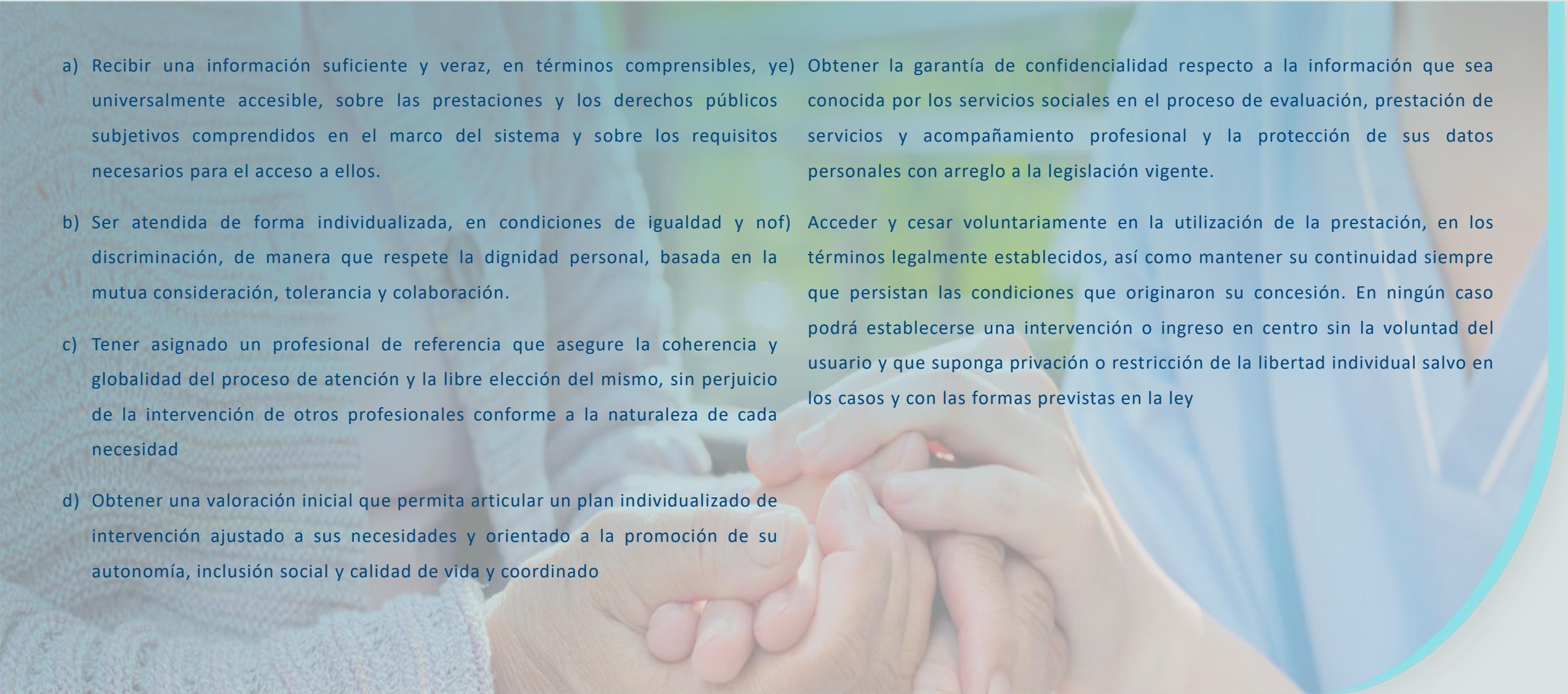
Dentro de los servicios de las residencias, se presta a los usuarios tratamiento de fisioterapia, terapia ocupacional y psicología poniendo a disposición de los usuarios los siguientes programas de actividades:

- Rehabilitación
- Estimulación cognitiva
- Tratamientos individuales
- Intervención y mantenimiento en ABVDS
- Terapia asistida con animales
- Sala multisensorial

## Programas de actividades y tiempo libre

Los centros elaboran anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Estas actividades estarán previamente programadas y se expondrán con antelación en los tableros de anuncios de las residencias.

# Derechos de los usuarios

- 
- a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.
  - b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.
  - c) Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad
  - d) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado
- e) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
  - f) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley

## Derechos de los usuarios

- g) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos
- h) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
- i) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
- j) Preservar la intimidad personal y familiar.
- k) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.
- l) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- m) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
- n) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.
- o) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal.

# Compromisos de calidad con las personas usuarias y/o sus familiares

La dirección de nuestros centros asume los siguientes compromisos de calidad:



1. La residencia facilita la adaptación de las personas usuarias de sus servicios, a través de un seguimiento exhaustivo durante el periodo de adaptación.
2. El equipo multidisciplinar del centro realiza una valoración multidimensional e interdisciplinar de las personas usuarias al ingreso y siempre que haya un cambio en su estado de salud o su situación funcional lo requiera. Elaborando un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, a cada persona usuaria. El objetivo es que el 100% lo tenga elaborado en los 30 días siguientes a su incorporación al centro y revisar el Plan al menos cada seis meses.
3. Se informa a las personas usuarias y/o familiares sobre su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida y de otros asuntos de interés común, a lo largo del proceso de valoración y atención continua.

4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta la estacionalidad de los productos.
5. Se pone a disposición de todas las personas usuarias y sus familias un Consejo de Residentes y un Consejo de menús a través del cual facilitar y canalizar las demandas de las personas usuarias y sus familias.
6. Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto de los servicios prestados y el trato recibido. El objetivo es que el 70% de las personas usuarias y sus familiares estén satisfechos o muy satisfechos con el servicio.
7. Contestamos el 100% de las sugerencias, quejas y reclamaciones como máximo en 10 días naturales desde su registro.



## Reclamaciones y sugerencias

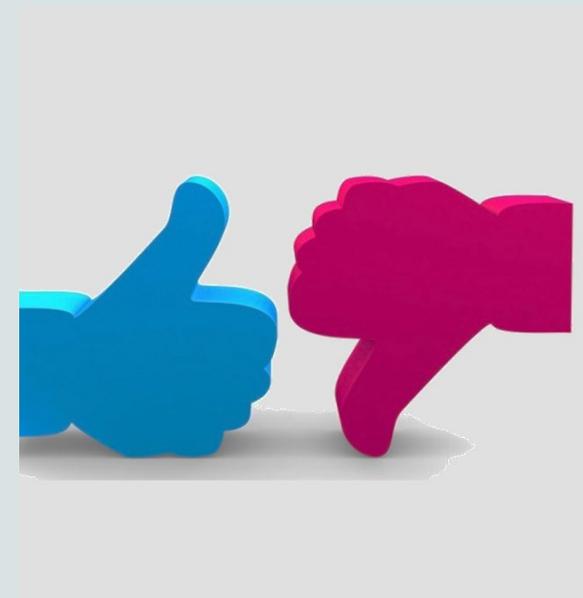
Todas las sugerencias y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar de manera presencial en la recepción de cada uno de nuestros centros o a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad:

- Encuestas de satisfacción anuales.
- Hojas Oficiales de reclamaciones.

Los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular consultas o iniciativas para mejorar su calidad a través de los canales de comunicación.

## Canales de comunicación

- Mediante correo postal, a través de escrito, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Por teléfono o mediante correo electrónico dirigido a la dirección de cada uno de los centros:
  - Residencia Rosalba    Tel: +34 918 12 83 40 / [info@gruporosalba.es](mailto:info@gruporosalba.es)
  - Urbanización de Mayores    Tel:+34 918 12 91 44 / [info@gruporosalba.es](mailto:info@gruporosalba.es)
  - Rosalba Mérida    Tel:+34 924 38 86 73 / [info@gruporosalba.es](mailto:info@gruporosalba.es)





# ROSALBA

[www.rosalbagestion.es](http://www.rosalbagestion.es)

