



C0695

CARTA DE SERVICIOS

María Leonor González fue la figura precursora de lo que hoy en día es la RESIDENCIA MARIA LEONOR. Natural de San Lorenzo de El Escorial, heredó de sus padres una gran cantidad de bienes en el pueblo y al no tener hijos optó por hacer una buena obra y solicitar, gratis, un terreno al Ayuntamiento e ir construyendo un asilo en el pueblo regido por la Congregación de las Hermanas Salesianas del Sagrado Corazón de Jesús.

En 1929, la residencia comenzó asistiendo a 12 ancianos y con la ayuda del Patronato, la colaboración de todos los ciudadanos, y junto con las diferentes subvenciones concedidas hicieron posible mejorar e incluso implantar, nuevas instalaciones.

En la actualidad el centro se encuentra completamente reformado, tiene capacidad para atender a 75 usuarios 50 privados y 25 plazas públicas de financiación total, además de la prestación económica vinculada al servicio (Cheque Servicio) , dispone de instalaciones geriátricas adaptadas a personas en situación de dependencia. La Fundación se propone atender no sólo a sus residentes sino también a las personas mayores vecinas que vivan en sus propios hogares, ofreciendo un programa de comidas a domicilio

COMIDAS A DOMICILIO (En San Lorenzo de El Escorial)

Menús diarios, elaborados en nuestra cocina, supervisados por nuestro personal sanitario y adaptados al estado de salud de cada persona.

Se dispondrá de la comida principal para todos los días del año con primero, segundo plato y postre.

Tendremos en cuenta sus gustos y sus necesidades especiales de dieta.

Nuestro personal envasará la comida en recipientes especiales que deben ser conservados en el frigorífico y calentados para su consumo y se los llevará a casa tres veces a la semana.

PRECIO POR DIA: 7,42€



La **Residencia de Mayores María Leonor** tiene como misión ofrecer un entorno cálido, seguro y familiar, donde nuestros residentes disfruten de una atención integral, personalizada y de calidad.

Nuestro objetivo principal es **promover el bienestar físico, emocional y social** de cada persona, respetando siempre su dignidad, autonomía y preferencias personales.

Nuestros Servicios

Atención Personal y Sanitaria

- Asistencia individualizada en las actividades básicas de la vida diaria (aseo, vestido, alimentación, movilidad, etc.).
- Control y administración de medicación.
- Seguimiento médico y de enfermería continuado.
- Atención fisioterapéutica y rehabilitación funcional.
- Coordinación con centros de salud y servicios médicos externos.

Servicios de Alojamiento y Manutención

- Habitaciones individuales o compartidas equipadas para el confort y la seguridad.
- Limpieza diaria y mantenimiento de las instalaciones.
- Lavandería y planchado de ropa personal y de cama.
- Servicio de cocina propio con menús equilibrados, supervisados por personal especializado en nutrición geriátrica, adaptados a dietas y necesidades especiales.

Atención Psicológica y Social

- Apoyo psicológico individual y grupal.
- Programas de adaptación y acompañamiento emocional.
- Atención social y orientación familiar.
- Fomento de la convivencia y participación en la vida del centro.

Actividades Socioculturales y de Ocio

- Talleres de estimulación cognitiva, manualidades, música y lectura.
- Actividades físicas adaptadas y terapias ocupacionales.
- Celebración de fiestas, cumpleaños y eventos tradicionales.
- Excursiones y actividades intergeneracionales.



Consejo de Usuarios

La residencia cuenta con un **Consejo de Usuarios**, un órgano de participación que representa a los residentes y, cuando procede, a sus familiares.

Sus objetivos son:

- Canalizar propuestas, sugerencias y opiniones sobre el funcionamiento general del centro.
- Colaborar en la planificación de actividades, servicios y mejoras en la convivencia.
- Ser un espacio de comunicación entre los residentes, el equipo profesional y la dirección.
- Promover la participación activa, el respeto y la transparencia en la gestión del centro.

El Consejo de Usuarios se reúne periódicamente y actúa como un medio efectivo para **fomentar la implicación y la corresponsabilidad** de todos los miembros de la comunidad residencial.

Comisión de Menús

Conscientes de la importancia de la alimentación en la salud y el bienestar de nuestros mayores, la residencia cuenta con una **Comisión de Menús** integrada por representantes del equipo de cocina, personal sanitario, dirección y, en la medida de lo posible, **residentes y/o familiares**.

Sus funciones principales son:

- Revisar y aprobar los menús mensuales, garantizando su equilibrio nutricional y variedad.
- Adaptar las comidas a las necesidades dietéticas individuales (diabéticos, hipertensos, alergias, intolerancias, etc.).
- Recoger sugerencias y opiniones de residentes y familiares para mejorar la satisfacción con la alimentación.
- Supervisar la calidad y presentación de los alimentos servidos.

Este órgano garantiza una alimentación **saludable, segura y participativa**, respetando las preferencias y tradiciones de quienes forman parte de la residencia.

Servicios Complementarios

- Peluquería, podología y servicio religioso (según preferencias).
- Servicio odontológico a petición del usuario
- Espacios al aire libre y zonas ajardinadas para el descanso y la convivencia.



Compromisos de Calidad

- Ofrecer un **trato digno, humano y respetuoso** en todo momento.
- Garantizar la **confidencialidad** de los datos personales y sanitarios.
- Proporcionar **asistencia profesional continua** con personal cualificado.
- Evaluar de manera periódica la **satisfacción de residentes y familiares**.
- Cumplir las normas vigentes en materia de **seguridad, higiene y atención sociosanitaria**.

Derechos y Deberes de los Residentes (22 de diciembre 2022 BOCM Nº 304)

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:

- 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. Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.
- c) 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, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.
- d) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- e) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.
- f) Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.



g) 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.

h) 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.

i) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

j) Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.

k) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente. l) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

2. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.

b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario. B.O.C.M. Núm. 304 JUEVES 22 DE DICIEMBRE DE 2022 Pág. 155 BOCM-20221222-2 BOCM BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

c) Preservar la intimidad personal y familiar.

d) 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.

e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.



g) 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, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

h) 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 en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se facilitará copia escrita en formato digital o papel.

Artículo 6 Deberes de los usuarios

Toda persona que acceda a los servicios sociales tiene los siguientes deberes:

a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.

b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.

c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.

d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.

e) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que se conceden.

f) Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de centros y servicios de atención social.



g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

Canales de Comunicación

Para cualquier consulta, sugerencia o reclamación, existe un buzón en la planta baja ó puede dirigirse a:

Persona de contacto: Luis Aganzo Berni (Director de la Residencia)

Teléfono: 918905104

Correo electrónico: administracion@residenciamarialeonor.org

Web: <https://residenciamarialeonor.org/>

Dirección: Calle María Leonor 3

28200 San Lorenzo de el Escorial - MADRID