



COLISEE LAS CARMENES



## STS LAS CARMENES

Avenida de Ciudad Real S/N  
13195 Poblete (Ciudad Real)

**Tel: +34 926 836 980**

**Fax: +34 926 836 973**

**stslascarmenes@colisee.es**

**www.colisee.es**

# Contenido

<i>Bienvenido/a</i> .....	4
<i>¿Quiénes somos?</i> .....	5
<i>¿Qué hacemos?</i> .....	6
<i>El equipo humano</i> .....	7
<i>¿Cómo llegar a la residencia/al centro?</i> .....	8
<i>Trasporte público:</i> .....	9
<i>Servicios comunitarios:</i> .....	10
<i>Le presentamos el centro</i> .....	10
<i>Las instalaciones y equipamientos:</i> .....	13
<i>Su habitación:</i> .....	13
<i>Los servicios</i> .....	14
<i>Productos de higiene</i> .....	16
<i>Coordinación médica y farmacia</i> .....	16
<i>Actividades</i> .....	16
<i>Nuestro plan de acogida</i> .....	16
<i>Su profesional de referencia</i> .....	19
<i>Visitas</i> .....	20
<i>Atención a los familiares</i> .....	20
<i>Salidas del centro</i> .....	21
<i>Sistema de sugerencias y reclamaciones</i> .....	21
<i>El consejo de participación de personas usuarias</i> .....	22



## Bienvenido/a

La dirección y el equipo de profesionales del Centro, les damos la bienvenida y les agradecemos la confianza depositada en nosotros.

Le informamos que todo el equipo estará a su disposición y a la de sus familiares y amigos para darles soporte, asesorarles y aclarar cualquier duda que les pueda surgir durante el período de adaptación y de estancia, en la que será su nueva casa.

Nos complace entregarle este manual donde esperamos encuentre información para su interés y le sea de utilidad para desenvolverse. Con ello pretendemos que conozca con más profundidad las instalaciones, los profesionales, así como nuestra forma de trabajar.

Es nuestro compromiso trabajar, con su colaboración y la de sus familiares, para asegurarle la mejor asistencia y ofrecerle un servicio de calidad.

Deseamos y trabajaremos para que su estancia sea lo más satisfactoria y agradable posible.

Reciba un cordial saludo,

### La Dirección del centro





## ¿Quiénes somos?

Grupo Colisée en España es una compañía centrada en cuidar, acompañar y atender a las personas mayores y sus familias. Colisée promueve un **modelo de atención personalizado y una gestión profesional** que tenga en cuenta las necesidades físicas y emocionales de las personas mayores para garantizar que puedan seguir disfrutando en familia e integrados en su comunidad.

La compañía forma parte de un **grupo internacional con más de 40 años de experiencia en el servicio y cuidado de personas mayores y personas con diferentes grados de dependencia**. La firma cuenta con una red de centros residenciales en Francia, Bélgica, España, Italia y China y ofrece, además, servicios a domicilio en Francia.

La propuesta de valor que aporta Colisée es una combinación sólida de calidad y sostenibilidad en el modelo de cuidados. Esta propuesta se basa en los siguientes principios:

- Cuidar a las personas mayores con el respeto y la dignidad que merecen
- Construir hogares para las personas que escogen los centros residenciales Colisée
- Crear lugares de trabajo en los que los profesionales tengan la oportunidad de crecer y alcanzar sus aspiraciones profesionales
- Ser un actor clave dentro de la comunidad local, participando de las principales actividades

## ¿Qué hacemos?

Ofrecemos un servicio continuo de asistencia para todos los niveles de atención y en función de cada necesidad personal. Para ello disponemos de diferentes tipos de centros y de plazas en según qué zonas del territorio, como pueden ser centros residenciales, centros de atención diurna, apartamentos, servicios de atención a domicilio, sociosanitario, residencias para personas discapacitadas físicamente y psíquicamente, entre otros. En la residencia Las Carmenes usted encontrará el recurso de:

**Residencia:** Una residencia asistida es un recurso social que substituye el hogar familiar y que permite estancias temporales e indefinidas.

**Centro de día:** es un servicio de acogida diurno que complementa la atención propia del entorno familiar, con el objetivo de favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social, mantener la persona en su entorno personal y familiar y proporcionar soporte a las familias en la atención a las personas mayores dependientes.

**Unidad de Cuidados Especiales:** La unidad de cuidados especiales es un espacio dotado de la estructura y del personal necesario para la atención continuada de personas con enfermedades o procesos crónicos que presentan diferentes niveles de dependencia y de complejidad clínica y que no pueden ser atendidos en su domicilio o bien que precisen de unas atenciones especiales para su recuperación.

# El equipo humano

El Centro dispone de personal necesario para cumplir las exigencias normativas, y con la titulación y cualificación correcta para poder ofrecerle unos servicios de calidad. Ponemos a su disposición un equipo multidisciplinar para satisfacer sus necesidades e intereses. Encontrará en el tablón de anuncios de la residencia el organigrama del centro con el nombre de los responsables de las diferentes áreas, así como su horario de atención. A continuación, le indicamos a quién debe dirigirse según el tipo de duda/consulta que pueda surgirle.

## Equipo técnico, de atención directa. Diríjase a:

### Persona de referencia o en su ausencia al personal auxiliar para....

- Consultas sobre la higiene de la persona
- Sobre el vestirse: si tienen ropa suficiente, si está marcada o debe marcarse, si está en buenas condiciones, ante la falta de alguna pieza, etc.
- En cuanto a la alimentación e hidratación de la persona
- En temas de eliminación, pañales, etc.
- En referencia a la movilidad, las transferencias y cambios posturales que se realizan
- En temas de descanso y sueño.

### Coordinación o al personal de enfermería para

- Consultas sobre constantes vitales de la persona (tensión arterial, peso...)
- Sobre pautas o administración de la medicación.
- Sobre la evolución de curas (heridas, cirugías, úlceras...)
- Sobre la evolución de tratamientos especiales: diabetes, sintrom...o técnicas especiales (sondaje, ostomías...)
- Consultas sobre la dieta.
- Vacunas.
- Ante medidas de contención.
- Coordinación con enfermería de referencia.
- Educación sanitaria.

### Médico/a para

- Consultas sobre su salud física en general.
- Petición de pruebas y tratamientos especiales y resultados de ellas.
- Consultas sobre coordinación con especialistas y control de visitas de seguimiento.
- Petición de informes para visitas a especialistas, informes de baja del servicio u otros.

### Psicólogo/a para....

- Consultas sobre su salud psíquica en general, especialmente su evolución cognitiva y emocional
- Ante dudas sobre alteración del comportamiento o ante la necesidad de gestión de un conflicto
- Ante dificultades en el lenguaje o la comunicación
- Petición de informes para visita a especialista, informes de baja del servicio u otros

### Terapeuta ocupacional para

- Consultas sobre reeducación de las actividades básicas de la vida diaria (vestirse, comer...)
- Si necesita asesoramiento, entrenamiento y adaptación a ayudas técnicas.

### Fisioterapeuta para....

- Consultas sobre el mantenimiento de la condición física de la persona en general
- Consultas sobre la evolución del estado funcional de la persona (rehabilitación de fracturas, recuperación de problemas neurológicos, estimulación de la marcha...)
- Para asesoramiento sobre ayudas técnicas
- Tratamiento del dolor
- Petición de informes para visitas a especialistas, informes de baja del servicio u otros.

### Trabajador/a Social para

- Consultas sobre trámites de ingreso y de baja, valoración de dependencia, recursos disponibles..
- Dudas sobre el proceso de adaptación.
- Asesoramiento en procesos de incapacitación.
- Coordinación con el equipo de atención social primaria.
- Si tiene una sugerencia, queja o reclamación.

### Educador/a social o animador/a sociocultural para....

- Consultas sobre las actividades de ocio.
- Sobre celebraciones y fiestas que se organizan en el centro.
- Dudas sobre excursiones.
- En temas de actos religiosos.

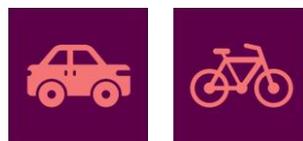
### También disponemos de otros servicios como:

- Dirección
- Coordinación de servicios generales / Administración
- Recepción
- Cocina
- Lavandería
- Limpieza
- Mantenimiento
- Otros servicios: peluquería, podología, terapia canina, nutricionista...



# ¿Cómo llegar al centro?

En su propio medio de transporte



**DESDE PUERTOLLANO:** Por la A- 41 hacia Argamasilla de Cva/ Ciudad Real durante 27 kilómetros y en la salida 172 a Poblete Sur.

**DESDE CIUDAD REAL:** Por la N-420 en la rotonda de la Calle cervantes se recorren 750 metros y llega a Poblete



## Transporte público

**POBLETE, PUERTA DE ALARCOS TRANSPORTES**

**Horario de autobuses**

Sentido	De lunes a viernes laborables									
Poblete → Ciudad Real	08:10 h.	08:40 h.	09:10 h.	09:55 h.	13:10 h.	14:40 h.	15:55 h.	17:25 h.	19:00 h.	21:00 h.
Ciudad Real → Poblete	07:00 h.	09:00 h.	11:30 h.	13:30 h.	15:30 h.	16:05 h.	17:35 h.	18:45 h.	20:45 h.	
Sentido	Sábados			Domingos						
Poblete → Ciudad Real	00:30 h.	05:30 h.	11:40 h.	17:00 h.						
Ciudad Real → Poblete	00:15 h.	05:15 h.	10:00 h.	11:45 h.						

[Horarios extraídos de la [web oficial de AISA](#)]

# Servicios comunitarios

- Consultorio médico de Poblete
- Hospital General Universitario de Ciudad Real
- Servicios Sociales Poblete
- Otros lugares de interés:  
Biblioteca, Centro de la mujer, Parque infantil y para personas mayores, Ermita Nuestra señora de Alarcos y Parque arqueológico de Alarcos.

## Le presentamos nuestro centro

El Centro “STS Las Carmenes” es un edificio clásico, inaugurado en el año 2007, con unas instalaciones y equipamiento de última generación, adaptado y pensado para las necesidades de las personas mayores/dependientes. Todas las instalaciones están adaptadas y preparadas para dar un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de nuestros mayores.

Tenemos cuatro unidades de convivencia establecidas por el Centro, todas ellas con sus propios comedores/salas de estar/gimnasios... en las que trabajamos el modelo de Atención Centrada en la Persona con el grupo de residentes con características sociosanitarias similares que los conforman.

### Los datos más destacados del centro son los siguientes:

Superficie de la actuación: 7388 m<sup>2</sup>

Superficie construida: 9194 m<sup>2</sup>

Plazas totales: 201 de residencia temporal y permanente.

Plazas de centro de día: 30

Otros:

Nº total de habitaciones: 158, de las cuales 44 son dobles, 101 individuales y 13 dobles con salón.  
Todas las habitaciones disponen de baño adaptado individual por cada habitación.

El centro está distribuido en 3 plantas, además de la planta baja y el sótano y podrá ver la distribución de éstas en la descripción siguiente

## Planta 0

En la planta baja se encuentra ubicada la recepción, zona de despachos, biblioteca y sala de visitas además de los patios de estar, comedores, cocina y despachos asistenciales





### Planta -1 o sótano:

El sótano es la zona habilitada para servicios generales donde encontramos la lavandería, zona de vestuarios y almacenes varios, además de un garaje para uso interno.

### Planta 1:

La planta primera es una planta de habitabilidad de residentes compuesta por habitaciones dobles e individuales y una sala de estar / comedor

### Planta 2:

La segunda planta es una planta de habitabilidad de residentes compuesta por habitaciones dobles e individuales y una sala de estar / comedor

### Planta 3:

La tercera planta es planta de habitabilidad de residentes con habitaciones dobles e individuales y un salón / comedor

# Las instalaciones y equipamientos

- Climatización en todo el Centro, incluidas habitaciones.
- Red de telefonía con centralita.
- Antena colectiva de TV con toma en todas las habitaciones, salas y aulas.
- Sistema de llamadas en habitaciones y baños con intercomunicación y activación por voz.
- Escalera interior, dos ascensores monta camillas, dos ascensores individuales y una escalera exteriores de evacuación.
- Equipos para suministrar oxígeno a las personas que lo requieran.
- Equipamiento especializado para el confort de las personas residentes: sillones de descanso, sillas de ducha, grúas de bipedestación y traslado, material para prevención de caídas, etc....

## Su habitación

La habitación es vuestro espacio reservado, os sugerimos que la personalizéis con vuestros objetos personales más apreciados como pueden ser: cuadros, fotos, colchas, pequeño mobiliario como una butaca, etc, dentro de los límites de la superficie y accesibilidad de la habitación.



## Equipamientos de su habitación

- **La cama:** el centro dispone de camas articuladas y eléctricas en todas las habitaciones y con posibilidad de colocar barandillas en función de las necesidades de cada persona.
- **Timbres:** Cada habitación dispone de dos timbres para avisar al personal en caso de necesidad, uno situado en la cabecera de la cama y el otro en el baño.
- **El suelo del baño** de la habitación o del baño adaptado: disponen de suelo antideslizante para prevenir el riesgo de caídas.
- **El suelo de las habitaciones** dispone de calefacción por suelo radiante
- **La Televisión:** usted dispondrá de tv en su habitación con mando a distancia para escoger el canal que prefiera. Para preservar el descanso del resto de personas residentes conviene utilizar con discreción tanto la televisión como los aparatos que puedan generar ruidos (radio, equipo de música, etc).
- **Teléfono:** su habitación dispone de teléfono para realizar llamadas internas o bien externas. Si se realizan llamadas al exterior, éstas serán facturadas a final de mes.
- **Mobiliario:** butaca para el reposo, escritorio y silla, armario individual...

En la habitación se dispone de armario propio con llave para poder guardar las pertenencias. Se aconseja no dejar objetos personales en la habitación, ni dejar grandes cantidades de dinero, ni documentación original importante. El centro declina la responsabilidad en caso de pérdida de éstos. Como alternativa se pueden depositar con el registro correspondiente en la caja fuerte y bajo custodia del centro.

La persona debe mantener ordenada la habitación conjuntamente con el/la profesional de referencia quien verifica el orden y asesora en materia de ropa, mantenimiento u otras necesidades.

## Los servicios

Encontrará toda la información relativa a los servicios que prestamos en el Reglamento de Régimen Interno que le han entregado en el momento de su incorporación al centro. Destacamos aquí cierta información de carácter práctico que le podría resultar útil.

### Servicios Generales



#### Cocina

Encontrará el horario de comidas y los menús colgados en la entrada del comedor o bien en el tablón de anuncios del centro.

Disponemos de menús alternativos en comida y cena, para personas que no tienen dieta específica, y así poder escoger según sus preferencias. En caso de que usted necesitara una dieta especial por cualquier patología no dude en comunicárnoslo.

Existe la posibilidad de que los familiares, previo aviso a recepción de 24 h, puedan comer en el centro en compañía de su familiar. Así como en días especiales, como en Nochebuena o Navidad. El precio de la comida consta en el tablón de anuncios.

Periódicamente se realizan asambleas con las personas residentes para hacer balance de los cambios que se van realizando en los menús a petición de éstas y para conocer su grado de satisfacción.



## Lavandería

Se solicita que la ropa esté marcada mediante etiquetas con el nombre de la persona, si ésta no lo está es muy probable que las piezas se extravíen, tenga en cuenta que manejamos ropa de muchas personas. Si tiene ropa sin marcar, o en algún momento sus familiares se la traen, comuníquelo a su profesional de referencia o a la Coordinación de Servicios.

El centro ofrece el servicio de marcaje de ropa. El precio del servicio se puede consultar en el tablón de anuncios. Se desaconseja enviar a nuestro servicio de lavandería ropa que resulte delicada.



## Limpieza

Para su comodidad y confort, intentamos que el Centro esté siempre en perfectas condiciones de limpieza y uso, colabore con nosotros. Procure no pasar por zonas de limpieza que estén mojadas, podría resbalar y caerse. Para pasar a su habitación intente esperar a que esté limpia.

## Servicios opcionales



### Peluquería

El servicio de peluquería se ofrece en la sala de peluquería ubicada en la planta baja. Los precios están expuestos en el tablón de anuncios y es necesario apuntarse en recepción para solicitar el servicio



### Podología

El servicio de podología se realiza con una periodicidad semanal y se ofrece en el despacho de podología situado en la planta baja. Los precios están expuestos en el tablón de anuncios y es necesario apuntarse en recepción para solicitar el servicio.



### Servicio religioso

La periodicidad en la que se realiza la misa cristiana en el centro es semanal. Si quiere solicitar algún servicio religioso diferente al cristiano debe comentarlo al personal de recepción.



### Servicio de acompañamiento

El centro **no cubre el acompañamiento de las personas residentes al exterior;** salidas, visitas médicas, etc. ya que se trata de una responsabilidad familiar.

No obstante, **disponemos de un servicio de acompañamiento profesional** especializado y que se adapta a las necesidades de cada persona (gestiones administrativas, visitas médicas, etc.). Encontrarán los precios y más información sobre el servicio en la recepción del centro, donde deberán solicitarlo si les interesa.

## Productos de higiene

El centro dispondrá de productos básicos de higiene corporal (jabón, colonia y crema hidratante). La persona residente debe tener a disposición del equipo de auxiliares todas las herramientas necesarias para realizar una higiene correcta (productos de higiene bucal, afeitado, cuidado del cabello, etc.). Es importante que dicho material se revise periódicamente.

## Coordinación médica y farmacia

El centro garantiza tanto la atención sanitaria que la persona necesite como la atención a las necesidades farmacológicas. La residencia tiene asignado el equipo del Área Básica de Salud de Poblete como referente, con quien nos coordinamos para la gestión, el seguimiento clínico y la solicitud de recetas. El centro también se encarga de la coordinación y gestión de pruebas complementarias y de las visitas a especialistas.

El centro garantiza el seguimiento médico de las personas residentes y la continuidad asistencial en casos de urgencia. En estos casos, de urgencia o de incidencia, el centro se pondrá en contacto con los familiares de referencia a través de los números de teléfono que tengamos informados en nuestra base de datos, es por ello que les pedimos colaboración en mantenerlos actualizados.

Se debe informar, en el momento de la incorporación al centro, si la persona es titular de algún seguro médico privado y, si lleva medicamentos en ese momento, ponerlo en conocimiento del personal médico o de enfermería.

## Actividades

El equipo técnico programa las actividades en función de sus necesidades, de sus objetivos y su voluntad, con las técnicas y frecuencias adecuadas y de acuerdo con su valoración técnica.

Se acuerda con usted las actividades en las que participará a lo largo de la semana. Se le ofrecerá información clara y gráfica sobre las actividades del centro, para que a partir de ella pueda configurar su propio plan de actividades y basado en sus intereses, e ir tomando las decisiones que en cada momento sean necesarias.

El centro informa de las actividades mediante el tablón informativo general o bien en los que se ubican en cada planta. Se ofrece la posibilidad de compartir con la familia las actividades y eventos organizados.

Si alguna de las actividades, como pueden ser las excursiones, generan un gasto extraordinario se informará de ello convenientemente.

Las actividades se pueden seguir a través de los tablones de anuncios del centro donde se cuelgan las fotografías y en plataformas digitales como la app MyColisee.

A parte de las actividades semanales que se realizan en el centro por parte del equipo técnico, cada mes se realizan una serie de actividades especiales, que se publican en el tablón de anuncios y en la app MyColisee.



En Las Carmenes apostamos por la implantación de las TIC o nuevas tecnologías que nos hacen más fácil el día a día: contamos con el sistema PORTAL+, con el que los residentes podrán a través de diferentes aplicaciones realizar videollamadas con sus familiares autónomamente, ver películas, leer el periódico, escuchar la radio, etc.



## Nuestro plan de acogida

Todo el equipo está preparado para atenderle y han preparado todo lo necesario para que conozcamos el día y hora de su llegada, sus gustos, como quiere ser atendido, su estado de salud, su biografía y muchas otras cuestiones que serán fundamentales para atenderle y de las que usted y su familia, amablemente nos ha informado anteriormente.

Trabajamos siguiendo el modelo de atención basado en la persona; éste apuesta por una nueva manera de entender y de atender a las personas. Una visión según la cual usted puede y debe madurar y envejecer tal y como ha vivido, sin dejar de hacer lo que más le gusta y que forma parte de su historia de vida. Quizás necesite que le cuiden, pero usted puede tomar decisiones sobre su atención y puede controlar su vida cotidiana.

Nuestra forma de atenderle será personalizada, es decir, se basará en un proyecto común individualizado y donde los objetivos y servicios se adaptarán a sus necesidades que pueden ser cambiantes en el tiempo.

### Los objetivos generales del equipo hacia usted son los siguientes:

- Dar respuesta a sus necesidades.
- Trabajar para su bienestar físico y emocional y el de sus familiares, generando su satisfacción.
- Potenciar la convivencia y crear un clima familiar, personalizado y significativo que le resulte acogedor. Queremos que usted se sienta como en casa.
- Propiciar una relación humana y respetuosa.
- Fomentar su participación en la vida residencial y la integración en la comunidad con actividades agradables y significativas para usted.
- Ofrecerle la protección y la garantía de la intimidad y la privacidad.
- Facilitarle las actividades de la vida diaria.
- Trabajar para la protección de la propia identidad y del cuidado de la imagen

personal.

- El respeto y apoyo en las propias decisiones y preferencias en relación a su vida cotidiana.
- Prevenir las situaciones de dependencia, fomentando al máximo su autonomía y la creación de entornos físicos y sociales facilitadores.
- Incorporar a su familia en el proceso de atención, que se impliquen y se acerquen a su vida, compartiendo responsabilidades y logros con el equipo profesional.
- Trabajamos desde los valores humanos, desde el ejercicio de los derechos de las personas y generamos espacios de comunicación y cooperación con ustedes y con sus familias.

Usted tendrá designada **una persona auxiliar, como su profesional de referencia**, quien le acompañará en su proyecto de vida en el centro y realizará la función de intermediario entre usted y su entorno.

Tendrá que tener en cuenta que, durante los primeros días, los/las diferentes profesionales del centro vendrán a conocerle y a profundizar más en sus hábitos, costumbres, preferencias, miedos, capacidades, deseos, etc, para poder entender y cubrir, en la medida de lo posible, sus necesidades. Cuando los profesionales ya le conozcan y hayan realizado sus valoraciones, pactarán los acuerdos con usted y su familia, si así usted lo desea, sobre su plan de atención y vida personalizado. Dicho plan es una herramienta o documento en el que se recoge la información relevante sobre usted, así como la propuesta de medidas para que pueda seguir realizando su proyecto de vida en el centro. Los acuerdos tomados podrán ser modificados siempre que lo deseen. Dicho plan pretende llevar a cabo una atención coherente a sus expectativas, adecuada a sus capacidades y respetuosa con sus voluntades expresadas.

El seguimiento de su plan de atención se realiza cada 6 meses con el objetivo de revisarlo y actualizarlo según su voluntad. Cabe remarcar que cualquier aspecto que se quiera modificar antes se puede proponer por medio del profesional de Referencia que realizará la función de enlace.

# Su profesional de referencia

*¡Hola! Soy su auxiliar de referencia y mi misión es la de acompañarlo/la y establecer una relación de confianza con usted.*

**Mis funciones son las siguientes:**



Le acompañaré durante su incorporación y estancia en el centro

Me encargaré de conocerlo/la bien y de saber cuáles son sus gustos y preferencias.

Estaré con usted cuando me necesite, escucharé, miraré de serle útil y de ayudar para que se sienta mejor.

Informaré de sus decisiones al resto del equipo y velaré para que las respeten

Le ayudaré a implicarse en todo aquello relacionado con la vida en el centro.

Haré un seguimiento de su evolución en cuanto a sus necesidades básicas (visitas, actividades, comidas, estado anímico, evolución de su peso, etc)

Detectaré sus nuevas necesidades en relación a los utensilios de higiene personal y de ropa e informaré de ello a su familia.

Le ayudaré a mantener la habitación organizada, limpia y ordenada.

Detectaré y canalizaré las posibles averías en su habitación para que sean corregidas.

Si no consigo generar la confianza que usted necesita puede solicitar otro/a profesional de referencia.  
¡No hay ningún problema!

## Visitas

El horario de visitas es libre. Aunque aconsejamos a las familias y amigos, que respeten los horarios de comidas, de actividades terapéuticas y sobre todo los de descanso.

Existe la posibilidad, en caso de necesidad, de que algún familiar pueda quedarse a acompañar a la persona durante la noche, para ello póngase en contacto con los/las responsables del centro. Para más información sobre el tema revise el apartado “visitas” del Reglamento de Régimen Interno que le han entregado en el momento de su incorporación.



## Atención a los familiares

Con el objeto de mejorar la atención a las personas usuarias y a sus familias, se establece un horario de atención para cada uno de los/las diferentes profesionales que se expone en el tablón de anuncios.

Ponemos en su conocimiento que, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Centro proporcionará información relativa al residente exclusivamente a su titular y a la persona que le preste medidas de apoyo o a la persona autorizada por el titular de los datos, con el fin de garantizar el adecuado acompañamiento y cuidado del residente, de tal forma que se puedan cumplir los compromisos asumidos con él y su familia.

La persona que le presta medidas de apoyo o persona autorizada deberá ser previamente identificada y acreditada, y solo podrá acceder a la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades en relación con el residente, siempre que este último no se oponga de manera expresa.

Para el acceso a esta información por parte de cualquier otro familiar, se seguirá el cauce legalmente establecido, siendo necesaria la autorización expresa por parte del titular o, en su caso, persona que le preste medidas de apoyo o persona autorizada.

En cualquier caso, se garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales del residente, que serán tratados en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

El centro dispone de otras vías de comunicación como son las reuniones periódicas, la comunicación mediante correo electrónico, las llamadas telefónicas y como ya hemos mencionado, las entrevistas personales con los diversos profesionales.

Cada persona usuaria dispone de un/a auxiliar de referencia.

## Salidas del centro

Las personas que estén capacitadas física y psíquicamente podrán salir del centro cuando quieran, respetando los horarios establecidos y avisando previamente al personal de su salida. En los casos en que exista una indicación que desaconseje la salida se estudiará el caso individualmente y se abordará con la familia.

Si habiendo informado de ello, usted vuelve al centro una vez finalizado el horario de recepción y por tanto se encuentra la puerta cerrada, deberá utilizar el intercomunicador o el teléfono para avisar de su presencia al personal nocturno. Encontrará el número de teléfono colgado en la misma puerta de entrada o bien se lo darán por escrito en la misma recepción.

Si desea salir y necesita tomar medicamentos, informe a la enfermera el día antes de la salida para que ella pueda prepararlos.

Para más información sobre el tema revise el apartado “salidas” del Reglamento de Régimen Interno que le han entregado en el momento de su incorporación.

## Sistema de sugerencias y reclamaciones

Se podrá dirigir o bien a la Unidad de Información, recepción (Servicio de Atención a la persona Usuaría), Dirección o Trabajador/a Social si desea formular una queja, reclamación o sugerencia, dónde le facilitarán los formularios y herramientas disponibles para su formalización en el momento que lo considere necesario.

Además, dispone de los siguientes medios para realizar la reclamación o sugerencia:

**BUZÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:** ubicado en el hall de entrada del Centro, solicite el impreso tipo según la necesidad.

**FAX: 926836973**

**CORREO: [www.colisee.es](http://www.colisee.es)**

**E-MAIL: [stslascarmenes@colisee.es](mailto:stslascarmenes@colisee.es)**

Una vez recibida la reclamación, se recopilará toda la información oportuna, según el área afectada, para atender adecuadamente a la misma. El responsable del Área y Dirección se encargarán de darle contestación por escrito en la mayor brevedad posible.

## Canal de denuncias

### Tolerancia cero al maltrato

Desde Grupo Coliséé nos tomamos muy en serio el BUEN TRATO a nuestros mayores, por lo que tenemos establecidos protocolos específicos para la prevención, detección y actuación ante situaciones de sospecha o conato de maltrato. Colisee dispone de un canal de denuncias ante cualquier sospecha de abuso o maltrato. La comunicación de éstos se puede realizar, de forma externa al centro, dirigiéndose a: **[denuncias@colisee.es](mailto:denuncias@colisee.es)**

## El consejo de participación de personas usuarias

Este consejo de participación de personas usuarias se reúne periódicamente con la intención de dar la opinión y realizar aportaciones respecto al funcionamiento del centro. Si usted está interesado en ello encontrará más información en el Reglamento de Régimen Interno que le han entregado en el proceso de incorporación al centro.