Carta de Servicios 2026

Casa Alloggio «Don Luigi»

Servicio sanitario residencial (24 h) para personas con VIH/SIDA y pluripatologías - Polo Villa Glori. Anexo al Plan de Actividades 2026 de los servicios sanitarios del Polo Villa Glori (PA 2026-2029-VG).

Traducción de cortesía del original italiano. En caso de duda, prevalece el texto italiano.

1. Presentación y finalidad

Cáritas de Roma se ocupa de las personas con SIDA desde 1988. Mons. Luigi Di Liegro, a quien está dedicada la Casa Alloggio, abrió las primeras estructuras de acogida para acompañar con dignidad a los enfermos. Desde 1990 el servicio de asistencia domiciliaria acompaña a la residencialidad, para favorecer la permanencia de las personas en su propio entorno de vida.

La Casa Alloggio «Don Luigi» (en adelante «Don Luigi») es hoy la única estructura residencial para personas con VIH/SIDA del Polo Villa Glori, gestionada por la Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) en convenio con el Servicio Sanitario Regional.

La Carta de Servicios es el instrumento de transparencia y de control de la calidad: es el pacto entre profesionales, residentes y administradores. Esta edición corresponde al año 2026 y se anexa al Plan de Actividades. Se revisa cada año antes de diciembre y siempre que sea necesario. Está disponible en la Casa Alloggio, en las oficinas administrativas de la CRS y en el sitio www.caritasroma.it.

> **En síntesis**
>
> 8 personas con VIH/SIDA y grave fragilidad social, acogidas las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

> Equipo multidisciplinar: enfermeros, auxiliares sociosanitarios (OSS), médico, psicólogo, trabajador social.
>
> Servicio en convenio con el SSR: la tarifa diaria corre a cargo del SSR.
>
> Información y contactos: 06 88815612 - villaglori@caritasroma.it

2. Misión y valores

Con respeto a la historia y a los principios de Cáritas, Don Luigi acoge y cuida las fragilidades y las esperanzas de cada persona, para crear relaciones fraternas y favorecer itinerarios de autonomía. Ofrece a las personas con VIH y necesidades sociosanitarias complejas servicios sanitarios, socioasistenciales, recreativos, culturales y de alojamiento, para garantizar:

- el bienestar psicofísico y la prevención de las patologías relacionadas;
- la inclusión social y la posibilidad de relaciones valiosas;
- la seguridad.

Valores

- **Igualdad e imparcialidad:** reglas iguales para todos, sin distinción de sexo, etnia, lengua, religión u opiniones políticas; comportamiento equitativo y objetivo.
- **Continuidad:** condiciones estables en el tiempo para la continuidad de los servicios.
- **Participación:** derecho de acceso a la información que afecta al residente y de formular observaciones y sugerencias.
- **Eficiencia y eficacia:** resultados esperados alcanzados con un empleo óptimo de los recursos.

3. La Casa Alloggio

Don Luigi está situada en el parque de Villa Glori, en el barrio Parioli. Los espacios de vida, acogedores y familiares, cumplen los estándares de la normativa vigente.

Casa Alloggio «Don Luigi» en el parque de Villa Glori

Plazas	8, en una sola planta, en habitaciones dobles asignadas en función de la convivencia y de la organización socioasistencial
Usuarios	Personas con VIH/SIDA en condiciones de estabilidad clínica, con pluripatologías relacionadas y grave situación de vulnerabilidad social, sin red de apoyo
Continuidad	Asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Régimen	Servicio en convenio con el SSR; acreditación institucional en fase de consolidación para las 8 plazas
Referencias	DCA U0008/2011 (autorización); DCA U00401/2016 (modelo territorial coordinado por el CCTAD, INMI Spallanzani, en convenio con las ASL); Pliego de concesión del 24.12.2024 (Acuerdo Capitolino n.º 89/2024)

4. La admisión y el PAI

El ingreso se produce a solicitud del servicio derivante (CCTAD), acompañada de un certificado reciente de las condiciones sanitarias y sociales y del consentimiento firmado por la persona interesada o por su Administrador de apoyo. La solicitud es valorada por la UVM-D (Unidad de Valoración Multidisciplinar). El compromiso de gasto de la ASL de residencia se establece mediante convenio.

Para cada residente se elabora un Plan Asistencial Individualizado/Integrado (PAI), que define objetivos e intervenciones personalizados. Lo redacta el equipo multidisciplinar con el residente, protagonista del itinerario, y lo valida el CCTAD. El PAI se renueva cada 6/12 meses y cada modificación se comparte con la persona y con los servicios especializados de referencia.

Fase	Contenido
1. Valoración	Entrevistas individuales, encuentro con los familiares, examen de la documentación sanitaria

Fase	Contenido
2. Objetivos	Objetivos realistas, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo
3. Elaboración	Datos del residente, itinerarios asistenciales y profesionales implicados, criterios de seguimiento y evaluación

Los objetivos del PAI buscan mejorar la condición clínica (adherencia a la terapia antirretroviral, estilos de vida saludables), favorecer la autonomía y la inclusión social y apoyar al residente para que se haga cargo de su propia salud.

Emergencias sanitarias. La Casa Alloggio aplica las prescripciones de los sistemas sanitarios regional y nacional, protocolos de prevención de riesgos, equipos de protección individual y actualización constante del personal. En caso de emergencia se activa siempre el 118. Todos los profesionales han realizado el curso BLSD y la estructura dispone de desfibrilador.

5. El Proyecto de Vida

Cada itinerario de atención nace de una pregunta sencilla: no solo «qué necesita esta persona», sino «qué vida desea y cómo podemos caminar juntos para que pueda realizarla». El Proyecto de Vida acompaña a cada residente a expresar deseos, prioridades y esperanzas, implicándolo en todas las fases. Incluso un pequeño paso, como aprender a gestionar una terapia, retomar una relación o recuperar la confianza en sí mismo, tiene un gran significado.

6. Actividades que se prestan

Sanitarias	Sociales
Asistencia médica (Responsable Sanitario y médico de cabecera de referencia)	Actividad educativa
Asistencia de enfermería programada (14 h) con disponibilidad 24 h	Servicio de alojamiento y lavandería

Sanitarias	Sociales
Administración de las terapias y educación sanitaria	Actividades culturales, artísticas y de animación
Asesoramiento dietético con dietas específicas por necesidades religiosas o sanitarias certificadas	Restablecimiento de las relaciones afectivas y sociales
Acompañamiento a los servicios especializados	Defensa de los derechos exigibles
Prevención y contención de secuelas degenerativas o invalidantes	Apoyo psicológico, social y espiritual

La restauración está a cargo de un catering externo con programas dietéticos personalizados. Ninguna actividad es obligatoria para el residente.

> ### Cultura de la prevención y estilos de vida
>
> Los enfermeros están formados como educadores en estilos de vida y prevención del VIH, mediante un itinerario interno de formación especializada. Proponen a residentes y familiares actualización clínica e indicaciones sencillas sobre alimentación, movimiento, sueño y gestión del estrés.
>
> Conciencia: la sexualidad es ante todo un acto de amor y merece cuidado de uno mismo y del otro.
>
> Protección: U=U significa que una carga viral indetectable no transmite el VIH; la PrEP no protege de otras infecciones de transmisión sexual y el preservativo sigue siendo la única protección completa.
>
> Acogida: ningún estigma ligado a la propia historia sanitaria o afectiva.

7. Jornada tipo

El programa es flexible; toda alternativa debe servir a los objetivos del PAI y de la Casa Alloggio.

Actividad	Horario
Despertar, terapia farmacológica	08:00
Cuidado personal	08:00 - 09:00
Desayuno	antes de las 09:30
Orden de los propios espacios	antes de las 10:00
Talleres y cuidado interior y exterior de la Casa	10:00 - 12:00
Almuerzo, terapia farmacológica	12:30 - 13:30
Descanso de la tarde	14:00 - 15:30
Merienda	16:00
Actividad libre y/o talleres	16:00 - 19:00
Cena, terapia farmacológica	19:30 - 20:30
Actividades libres	21:00 - 22:30
Descanso nocturno	23:00

8. El equipo social y sanitario

El equipo actúa como un único cuerpo de intervención y se reúne para el análisis de los casos y la gestión ordinaria al menos dos veces al mes, o cuando es necesario. El personal pertenece al pool único del Polo Villa Glori, compartido con la ADI-VG, y refuerza sus competencias con formación y supervisión continuas. Se identifica mediante una tarjeta.

- Coordinador Organizativo
- Responsable Sanitario y Director Sanitario
- Enfermeros profesionales
- Auxiliares sociosanitarios (OSS)
- Psicólogo

- Trabajador social
- Fisioterapeuta

La Casa Alloggio colabora con la asociación Volontariato Caritas, Angeli in moto y las entidades sociales del territorio.

9. Relación con los familiares y altas

Por familiares se entienden todas las personas significativas para el residente.

- **Teléfono:** los familiares pueden contactar con el residente en el móvil 335 1817145 o en el fijo 06 88815612, salvo emergencias, de 8 a 20 h.
- **Responsable:** los lunes de 9 a 13 h y los jueves de 17 a 18 h, en el número de la estructura.
- **Visitas:** previo acuerdo con el Coordinador Organizativo, se realizan libremente.
- El residente puede recibir llamadas y usar su propio móvil sin restricciones. Si se producen episodios contrarios al proyecto o al reglamento, las visitas y las llamadas se suspenden hasta nueva decisión del equipo.

Motivos de baja

- Conclusión del PAI por consecución de los objetivos, o continuación en otra estructura.
- Interrupción voluntaria del proyecto individual.
- Expulsión por comportamientos graves (violencia verbal o física, salida no autorizada, grave incumplimiento del reglamento). En caso de violencia física puede disponerse la expulsión inmediata para proteger a residentes, profesionales y voluntarios, con comunicación registrada a los interlocutores institucionales.
- Fallecimiento.

10. La tarifa

La tarifa diaria establecida por el convenio con la ASL es de 139,45 €, íntegramente a cargo del Servicio Sanitario. Incluye todas las prestaciones de la

lista «Actividades que se prestan» (apartado 6); quedan excluidas las prestaciones no comprendidas en esa lista.

11. Compromisos y objetivos de calidad 2026

En 2026 la Casa Alloggio continúa el camino de mejora continua iniciado en 2023 y se compromete a:

- adoptar antes de finalizar 2026 algunos indicadores de evaluación del impacto social y pastoral (VIS+P) sobre la autonomía, los vínculos sociales y la participación de los residentes;
- iniciar el mapeo de los itinerarios de atención al VIH en el territorio y el análisis de calidad y seguridad;
- poner en marcha un grupo de ayuda mutua entre residentes, con el apoyo del psicólogo;
- abrir periódicamente los espacios a familiares, voluntarios, estudiantes y comunidad del territorio;
- participar en la televisita infectológica con el Policlinico Tor Vergata y en el proyecto con el CSM ASL Roma 1 - Distrito 2;
- iniciar el camino hacia la certificación de calidad y la apertura progresiva al territorio y a los jóvenes voluntarios;
- valorar a los enfermeros formadores en estilos de vida y prevención del VIH;
- introducir paneles de seguimiento por área, con rendición de cuentas cuatrimestral a la Dirección de la CRS.

Indicador	Medida / fuente	Objetivo 2026
PAI actualizados	Historia informatizada	100 % de los residentes
Indicadores VIS+P residenciales	Ficha VIS+P	Adoptados antes de finalizar 2026
Eventos/casi incidentes de riesgo clínico	Registro de riesgos	Reducción año tras año

Indicador	Medida / fuente	Objetivo 2026
Satisfacción de residentes y familiares	Cuestionario anual	≥ 85 % de valoraciones positivas

12. Reclamaciones, sugerencias y satisfacción

Residentes, familiares, tutores y profesionales pueden presentar una reclamación escrita o verbal por deficiencias del servicio, actos o comportamientos que hayan negado o limitado las prestaciones, o bien sugerencias y elogios, dirigiéndose al Responsable de la estructura o a la Oficina de Dirección de la CRS. La respuesta, escrita o en entrevista, se da en el plazo de un mes. La ficha de Reclamaciones, Sugerencias y Elogios es el anexo n.º 1, 2, 3 de esta Carta y está disponible en la sede.

La satisfacción se mide con un cuestionario anónimo anual para residentes, familiares y personal. En diciembre de 2026 el Responsable analiza en equipo el informe «recogida de datos de clientes» y el informe «reclamaciones, sugerencias y elogios» y define el «Plan de acciones de mejora». Antes del 15 de diciembre remite los tres documentos a la Dirección de la CRS, como elementos de entrada de la Revisión del Sistema de Calidad.

13. Acceso a la documentación

Se ha adoptado un procedimiento para el acceso a los documentos administrativos (Ley 241/1990) y para el acceso cívico simple y generalizado (art. 5, apartados 1 y 2, del Decreto Legislativo 33/2013), disponible en el sitio institucional. Tarifas del derecho de búsqueda: documentos de menos de 1 año 6,00 €; de 1 a 10 años 20,00 €; de más de 10 años 40,00 €. Reproducción: formato A4 1,00 € + 0,60 € por hoja; formato A3 1,00 € + 1,00 € por hoja.

14. El papel de los voluntarios

Los voluntarios son decisivos para el clima de la Casa Alloggio: acompañan a profesionales y residentes, dinamizan las tardes y los talleres y representan un puente con la vida fuera de la estructura. Actúan en sintonía con el proyecto

individual establecido por el equipo. Los requisitos fundamentales son la gratuidad, la capacidad de escucha y de trabajo en equipo, la paciencia y la constancia; la edad mínima es de 25 años.

15. Cómo llegar y contactos

> **Contactos**
>
> Dirección: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Roma (entrada de vehículos). Entrada peatonal por el parque: viale dei Settanta n.º 27 - 00197 Roma.
>
> Teléfono: 06 88815612 - 06 88815602 - 06 88815613 - +39 335 1817145
>
> Correo electrónico: villaglori@caritasroma.it
>
> Referente: Responsable del Área Sanitaria (villaglori@caritasroma.it)
>
> Área Sanitaria del Polo Villa Glori: para conocer de cerca nuestra realidad.
>
> Cómo llegar: desde Termini, autobús 910 o 223; desde piazzale Flaminio, tren Roma Nord (parada Euclide).

El parque de Villa Glori: se puede llegar a la Casa Alloggio desde Via Venezuela 27.

Traducción de cortesía. Prevalece el original italiano.