

CARTA DE SERVICIOS



CENTRO DE DÍA CARMEN RODRIGUEZ
Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido
de Madrid

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

INDICE

1. IDENTIFICACION DEL RECURSO
2. MISION, COMPETENCIA, VALORES Y OBJETIVOS
3. PROGRAMAS Y SERVICIOS
4. COMPROMISOS E INDICADORES
5. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
6. NORMATIVA DE APLICACIÓN
7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN
9. SISTEMAS DE PRESENTACIÓN DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.
10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACION
11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA
12. DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

1. IDENTIFICACION DEL RECURSO

Denominación: Servicio de Centro de Día para personas con daño cerebral sobrevenido Carmen Rodríguez.

Descripción del Servicio: El Centro de Día Carmen Rodríguez es un centro especializado en la atención diurna de personas que han sufrido una lesión cerebral de forma sobrevenida de carácter sociorehabilitador y extrahospitalario.

Constituye un recurso específico destinado a proporcionar una atención psicosocial y asistencial especializada a aquellas personas con secuelas estabilizadas y en fase crónica que requieren de una intervención completa que abarca aspectos motóricos, cognitivos, familiares, sociales y ocupacionales.

El acceso a este servicio se lleva a cabo a través de dos cauces según el carácter público o privado de las plazas:

65 plazas de carácter público puestas a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Procedimiento establecido por la Ley 11/2003 de 27 de marzo de servicios sociales de la CM, el Art. 103 del texto refundido de la ley de contratos de administraciones públicas (RDL 2/2000 de 16 junio) y el Decreto 342/1999 de 23 de diciembre (BOCM 13 de enero 2000).

10 plazas de carácter privado puestas a disposición del Entidad gestora Procedimiento establecido por la entidad gestora APANEFA en cumplimiento de la Ley 11/2003 y en base al RRI del propio centro.

Personas Beneficiarias:

- Mayores de 18 años y menores de 65 años.
- Con una discapacidad por Daño Cerebral Sobvenido que ocasione una minusvalía igual o superior al 33 %, que les permita participar en las tareas y/o actividades propias del Centro de Día.
- Con valoración de dependencia
- Con una discapacidad física o sensorial acompañada de alteración cognitiva, producida por una lesión cerebral sobrevenida.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

- Sin enfermedad infecto-contagiosa en fase activa con atención sanitaria permanente.
- Sin enfermedad mental y/o trastorno adaptativo grave que impida o perturbe la normal convivencia.
- No presentar la necesidad de cuidados complejos que no se puedan prestar desde el centro de día
- En fase crónica. Con secuelas estabilizadas y déficit funcionales permanentes que le permitan interaccionar y responder a estímulos del medio que le rodea.

Criterios de Exclusión:

- Estados de mínima conciencia.
- Daño cerebral por causa prenatal y perinatal.
- Enfermedades neurológicas degenerativas y demencias.
- Requerir cuidados médicos/enfermeros propios de un entorno hospitalario o que precisen de una vigilancia médica especializada y continua.
- Patología cerebral por causa de consumo de drogas y alcohol.
- En situación actual de consumo de drogas o alcohol.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

2. MISION, COMPETENCIA, VALORES Y OBJETIVOS

Misión

El Servicio de Centro de Día para personas con DCA Carmen Rodríguez es un centro privado perteneciente a la Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid-Apanefa, con plazas contratadas con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid y con plazas privadas, que ofrece una atención diurna con la misión de mejorar la calidad de vida y autonomía de las personas con Daño cerebral sobrevenido en fase crónica y lograr un mayor bienestar en su entorno personal y familiar. Para ello la atención proporcionada se centra y ajusta a las necesidades personales básicas, terapéuticas, ocupacionales y socioculturales.

Competencia

Este servicio tiene carácter privado; depende orgánicamente y en su gestión de la Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid, APANEFA (declarada de utilidad pública) teniendo competencia dentro de la Comunidad de Madrid. Inscrita en el registro de centros de la Comunidad de Madrid con número C5107.

Valores

Desde el Centro de Día Carmen Rodríguez se asumen y formulan como valores propios que marcan la directriz del centro:

Ética Profesional; se actúa con integridad personal y equidad en las relaciones profesionales.

Transparencia; veracidad en la información, comunicación y actuaciones organizativas y de funcionamiento del centro a todos los niveles: de usuari@, familias, profesionales y organismos u entidades externas.

Compromiso; cumpliendo con todo lo que ofrece el servicio, proponiendo mejoras y poniendo todo el empeño a nuestro alcance en cubrir las necesidades de los usuari@s.

Innovación; adaptándonos a los cambios, condiciones y entorno e implantando todas las modificaciones, si son necesarias, para avanzar y mejorar la calidad del servicio.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

Solidaridad; trabajando en equipo, respetando y cooperando entre todos los que integran el centro, por una meta común.

Tolerancia; admitiendo la igualdad y respetando las diferencias entre las distintas personas.

Responsabilidad; administrando y reflexionando sobre nuestra misión y objetivo. Aceptando las consecuencias de las buenas o malas acciones ejecutadas y modificando aquello que no tenga una repercusión positiva y favorable.

Respeto; reconocemos los derechos de todo el grupo humano del centro aceptando y comprendiendo las diferentes formas de actuar y pensar del otro. Del mismo modo aceptamos y exigimos el cumplimiento de las obligaciones de todos.

Objetivos

El objetivo general y primordial es el de favorecer la recuperación, el mantenimiento y la mejora de la autonomía personal y la calidad de vida de las personas que han sufrido un DCA; posibilitar la permanencia en su entorno habitual y fomentar la integración en los diferentes ámbitos de la vida social.

Como **objetivos más específicos** se tratara de:

Prestar la asistencia necesaria para que la persona afectada pueda desarrollar sus actividades diarias.

Mantener y mejorar la autonomía de la persona dentro de la situación que cada uno presenta tras el daño.

Prevenir deterioros y empeoramiento de la situación por inactividad.

Ocupar productivamente el tiempo de la persona afectada.

Descargar, apoyar y proporcionar un soporte a la familia con la que convive la persona afectada.

Proporcionar un ambiente lo más estable y satisfactorio posible a la persona asumiendo que su situación tras el daño no es la que anteriormente era.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

3. PROGRAMAS Y SERVICIOS

De Atención Directa

1.- Gestión de los procesos de preingreso e Ingreso.

En estos procesos se deriva a través de vía pública o privada a los futuros usuari@s y familia interesados en la asistencia al centro. A través de la dirección del centro se informa a la familia y usuari@, mediante entrevista previamente concertada, de las características del centro, programas, funcionamiento, documentación, etc.

Tras la entrevista y confirmación del interés en la plaza se determina la idoneidad para el ingreso en el centro.

2.- Atención Directa Especializada a Usuari@s

A la incorporación del usuari@ al centro se realiza una valoración individual en todos los servicios, se ajusta el horario a seguir y se establece el PAI.

Cuidados Básicos; son las actividades encaminadas a la prevención de riesgos relacionados con la salud y los cuidados asistenciales que necesitan los usuari@s en función de su autonomía y dependencia. Incluye cuidados de enfermería, higiene, desplazamientos por el centro, supervisión, apoyo del usuari@ en otros servicios y alimentación.

Terapias Especializadas; comprende la atención terapéutica llevada a cabo por los profesionales de cada disciplina: neuropsicología, psicología, terapia ocupacional, fisioterapia y logopedia. Se realiza una intervención grupal o individual según las necesidades personales de cada usuari@ detectadas por el terapeuta.

Laborterapia; la intervención a través de una actividad lúdica-ocupacional es esencial por dos motivos principales: como manera de enseñar a ocupar el tiempo productivamente y como manera de trabajar aspectos motores, cognitivos y conductuales de forma indirecta pero activamente. Se trabajan aspectos relacionados con la ejecución de la actividad específica del taller- manualidades, encuadernación y cerámica- , con el cumplimiento de obligaciones en el trabajo, con la seguridad e higiene en talleres y todas aquellas que tienen que ver con la relación grupal.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

Aulas Educativas; a través de aulas educativas, llevadas a cabo por educadores se reforzaran conocimientos básicos relacionados con la actualidad, cultura, escritura, lectura, conocimientos informáticos, manejo del PC, redes sociales y relaciones interpersonales.

Actividades de convivencia & ocio; se desarrollarán otras aulas y programas específicos con carácter completamente lúdico y voluntario cuyo objetivo es el de entretener, fomentar el ocio y posibilitar que la persona afectada salga de su entorno y se relacione o conviva tanto con compañeros como con personas ajenas a su entorno habitual. Dentro de estas actividades existen programas específicos sociocomunitarios, pintura, teatro y salidas culturales.

3.- Atención Directa a Familias

Se establece principalmente con el objetivo de informar, asesorar y orientar a los familiares directos con los que convive la persona afectada, a través de:

- Entrevistas de carácter específico o general llevadas a cabo principalmente dentro de la atención social a través de trabajo social y/o con la dirección del centro.
- Reuniones con el equipo de atención directa o específicamente con algún profesional determinado.
- Informes anuales sobre el PAI y evolución de su familiar.
- Otros medios como por e-mail, teléfono.

Generales

1.- Servicio de Limpieza

El servicio de limpieza se ocupará de realizar el aseo, limpieza y mantenimiento del orden y material de todas las dependencias del centro. Realizado por una empresa de limpieza externa contratada para esta labor y/o por personal contratado. Se realizará en horario de mañana o tarde antes de la apertura del centro o después del cierre de este.

2.- Servicio de Comedor.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

El servicio de Comedor es un servicio que se ofrece de forma voluntaria para todos aquellos usuari@s que quieran hacer uso de él. Este servicio será realizado a través de una empresa de catering y el coste será aportado por los usuari@s que quieran hacer uso con carácter permanente. El horario de comedor estará comprendido entre las 14:30- 15:30.

Cuenta con un responsable de comedor que es la persona encargada de recepcionar, colocar y servir la comida además de colocar y recoger el comedor y office.

La supervisión y ayuda para la alimentación en el comedor corre a cargo de los cuidadores del centro.

3.- Servicio de Mantenimiento; realizado con empresas externas de fontanería, electricidad y mantenimiento de ascensores, aires, etc.

	CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

4. COMPROMISOS E INDICADORES

El Centro de Día Carmen Rodríguez se compromete a mejorar la calidad del servicio que presta estableciendo para ello una serie de compromisos e indicadores de medición que permitirán su cumplimiento. Dichos compromisos guardan relación directa con la organización y funcionamiento de cada uno de los servicios que recibe el usuari@ desde su entrada diaria hasta la hora de salida.

Gestión de los procesos

COMPROMISOS	INDICADORES
Establecer y protocolizar el proceso de preingreso estableciendo y cumpliendo los tiempos establecidos en las diferentes fases sin exceder los 35 días desde la recepción de la demanda hasta la fase de ingreso.	Porcentaje de personas ingresadas en menos de 35 días trimestralmente.
Establecer y protocolizar el proceso de ingreso introduciendo la figura de personal de apoyo en esta fase así como las funciones determinadas a cubrir.	Porcentaje de personas con ingreso seguido por profesional de apoyo.

Atención Directa Especializada a Usuari@s

COMPROMISOS	INDICADORES
Elaboración de un PAI para cada usuari@ incorporado que consta de: Evaluación inicial en todos los servicios- elaboración de informe de incorporación- programación de objetivos- Reunión equipo con familia para información y entrega de informe. Max. 5 semanas desde ingreso a entrevista.	Porcentaje de personas con PAI completo sin sobrepasar cinco desde su incorporación. Porcentaje de Usuari@s con PAI completo.
Revisión del PAI de cada usuari@ al menos cada 12 meses en lo que se refiere a revisión de objetivos con la correspondiente evaluación de estos.	Porcentaje de usuari@s con revisión de objetivos anual.
Revisión del PAI de cada usuari@ al menos cada 24 meses en lo que se refiere a evaluación completa de todas las áreas y servicios.	Porcentaje de usuari@s con reevaluación completa de servicios anualmente.

	CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

COMPROMISOS	INDICADORES
Reforzar la supervisión y asistencia de aquellos usuari@s con dificultades en la movilidad para disminuir las caídas en el centro y proporcionar seguridad y confianza a los usuari@s y familiares.	Porcentaje de usuari@s que han sufrido caídas en el centro mensualmente.
Realizar actividades y programas sociocomunitarios que permitan a los usuari@s del centro participar libremente en entornos y/o con personas ajenas al propio centro	Porcentaje de Personas Usuarias que participan en actividades socioculturales programadas por el centro

Atención Directa a Familias

COMPROMISOS	INDICADORES
Planificación de actividades, talleres, colaboraciones formativas e informativas para familias en el centro (a propuesta desde el CD)	Porcentaje de familias que han participado en actividades cuatrimestralmente
Establecer como mínimo dos contactos con todas las familia anualmente a través de cualquier mecanismo: reunión general, reunión profesional, etc.	Porcentaje de familiares atendidos presencialmente mensualmente.

Calidad Interna

COMPROMISOS	INDICADORES
El Servicio se prestará de forma que los usuari@s estén satisfechos con el mismo.	Nº Pxs usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido (cuestionarios)
El Servicio se prestará de forma que los familiares estén satisfechos con el mismo.	Nº Pxs familiares satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido (cuestionarios)
El Servicio se prestará de forma que los trabajadores estén satisfechos con el mismo.	Nº Pxs Trabajadoras en atención directa satisfechas o muy satisfechas con el servicio dado (cuestionarios)
Mantener una calidad en el servicio manteniendo un índice bajo de quejas respecto a este entre familiares y usuari@s.	Nº Pxs familiares y usuarias con quejas

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

5. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Centro de Día Carmen Rodríguez cuenta con un Equipo Humano de trabajo integrado por un conjunto de profesionales que liderado por la dirección del centro llevará a cabo la gestión de esta carta de servicios.

- DUE del Centro de Día.
- Trabajadora Social del Centro de Día.
- Neuropsicólogas del Centro de Día.
- Psicólogos del Centro de Día.
- Logopedas del Centro de Día.
- Fisioterapeutas del Centro de Día.
- Terapeutas Ocupacionales del Centro de Día.
- Cuidadores del Centro de Día.
- Educadores del Centro de Día
- Auxiliar de Comedor.
- Directora del Centro de Día.
- Gerente de la Entidad.

Anualmente el equipo revisará el cumplimiento de los compromisos y determinará las acciones próximas informando de ello a la gerencia de la entidad.

A los dos años se revisará la carta de servicios cambiando e introduciendo las modificaciones realizadas sobre la información general de esta Carta de Servicios.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

6. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Decreto 342/1999 de 23 de diciembre (BOCM 13 de enero 2000). Regulación régimen jurídico De servicio de atención a la discapacidad.
- Ley 11/2003 de 27 de marzo de servicios sociales de la CM . Determina sector de personas con discapacidad (art.22.4)
- Art. 103 del texto refundido de la ley de contrataos de administraciones públicas (RDL 2/2000 de 16 junio)
- Ley 8/1990 de 10 de octubre. Actuaciones inspectoras y de control de la CM
- 6/1990 de 26 de enero Registro de entidades en el campo de la acción social.
- 91/1990 de 26 de octubre régimen de autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios sociales.
- Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia,
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Orden 2386/2008, de 17 de diciembre , de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración del programa individual de atención,

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades, en la parte no afectada por la derogación introducida por la Orden 625/2010, de 21 de abril, de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención.

- Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos

El Usuari@ del Centro tiene derecho a:

- Ser respetado en su intimidad y en sus diferencias como ser humano, con la plenitud de sus derechos como tal.
- Que se le faciliten los servicios enumerados en los objetivos expuestos en el título segundo, y se aplique su programa individual.
- Prestarle las atenciones necesarias dentro de las instalaciones del Centro de Día para que no corra ningún daño su integridad física.
- Utilizar las instalaciones y material del Centro, que habrá de adaptarse, tanto como sea posible, a sus condiciones personales con las máximas garantías de seguridad.
- Recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento del Centro.
- Participar en la programación de sus actividades siempre que estas no perjudique al propio Usuari@, a terceros o entorpezca e impida el funcionamiento de uno o varios servicios.
- A acceder a los servicios sin discriminación de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal y/o social.
- A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Centro por voluntad propia.
- A un programa de atención individual definido.
- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- A presentar reclamaciones y sugerencias.
- A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y a solicitar toda aquella que requiera como Usuari@.
- A mantener relaciones interpersonales.
- A la asignación de un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención. Dicho profesional de referencia será el Director del Centro de Día y en su defecto aquel que designe la Dirección.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

- A la continuidad en la prestación de los servicios en los términos establecidos y convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- A estar informados de todos los derechos anteriormente mencionados.

Deberes

El Usuari@ de los servicios del Centro tiene las siguientes obligaciones:

- Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo al Centro, del resto de los Usuari@s y de sus representantes legales.
- Respetar las normas establecidas por el Centro en cuanto a horarios, comportamiento, así como aquellas normas elementales de convivencia.
- Asistir a las actividades establecidas de forma puntual y con la asiduidad que le permitan las circunstancias particulares de su discapacidad.
- Participar en el programa establecido por el Equipo Técnico, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del Centro.
- Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación.
- Conocer y cumplir las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por la Junta Directiva de ApanefA.
- Someterse a las revisiones periódicas que determine el Equipo Técnico del Centro o Equipo de la Administración competente, a fin de garantizar en todo momento que la actividad del Usuari@ en el Centro se adecua a su capacidad, y de valorar sus posibilidades de acceder a un trabajo productivo. Caso de conflicto será informada la Junta Directiva de ApanefA.
- A facilitar toda la información necesaria, a través de sus familiares, para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como a informar de los cambios que se produzcan respecto de su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro en esa materia.
- Asistir en el horario establecido por el Centro presentando las justificaciones médicas o similares por escrito cuando no acuda al Centro (excepto periodo vacacional de verano). La no presentación de justificaciones conlleva la comunicación de estas como faltas sin justificar cuando así lo requiera la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid; poniéndose siempre en conocimiento de la Junta Directiva de ApanefA.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Todo el componente humano implicado en el Centro de Día Carmen Rodríguez, usuari@s, familias, profesionales y representantes legales de la propia Entidad pueden participar en la mejora del servicio y calidad de este a través de distintos cauces:

Reuniones específicas de Equipo Centro de Día.

Reuniones específicas interprofesionales.

Entrevistas y reuniones con familiares y tutores de los usuari@s.

Evaluación Anual del centro mediante cuestionarios de calidad y satisfacción dirigidas a familiares, usuari@s y profesionales.

Entrevistas y/o reuniones con personas de la junta directiva de la entidad y gerencia de la entidad.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

9. SISTEMAS DE PRESENTACIÓN DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los clientes del Centro de Día, tanto usuari@s como familiares, pueden ejercer su derecho a presentar reconocimientos, quejas y sugerencias a través de varias vías establecidas:

En persona: solicitando, cumplimentando y firmando la documentación u hoja de reclamaciones puesta a disposición de todos por el centro. Dicha documentación se solicitará a la dirección del centro quien se responsabiliza de enviar una copia a la propia Entidad y/o a la Consejería de Políticas Sociales y familia según el carácter de la plaza, otra copia a los solicitantes o demandantes y una última copia que se guarda el propio centro.

Correo electrónico: a través del e-mail elenagalian@apanefa.org cumplimentando el formulario que figura en la web.

Desde la dirección del Centro se dará respuesta y/o indicará las actuaciones llevadas a cabo por escrito, a través de e-mail o correo ordinario, al demandante en un plazo máximo de 30 días.

	CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

10. MEDIDAS DE SUBSANACION Y COMPENSACION SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Aquellas personas que consideren se han incumplido alguno de los compromisos que figuran en la carta y/o puntos considerados en el RRII del centro pueden comunicarlo siguiendo la vía de reclamaciones y sugerencias descritas en el punto 9 de esta carta de servicios recibiendo contestación escrita vía e-mail o carta en los plazos marcados.

Los resultados de los indicadores establecidos en esta carta podrán consultarse en www.apanefa.org- centro de día. Se colgaran anualmente en el mes de enero los datos relativos al año que ha finalizado.

11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de esta Carta de Servicios es el equipo gestor integrado por:

- Directora del Centro de Día Carmen Rodríguez- APANEFA.
- Gerente de la Entidad APANEFA (Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid)
- Junta Directiva de la Entidad APANEFA (Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid).

El equipo gestor junto con todas las personas que integran la atención directa a los usuari@s del centro y familiares serán los responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad presentados en esta carta así como de las actuaciones de mejora para el centro.

	CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
		Revisión	00
		Fecha	1/01/2016

12. DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO

UBICACION	C/ Cromo, 5. 28045- Madrid
DISTRITO	Arganzuela
PAGINA WEB	www.apanefa.org
E-MAIL	elenagalian@apanefa.org apanefa@apanefa.org
TELEFONO	91.7512013
ACCESO - COMUNICACION	METRO Línea 3- Legazpi Línea 6- Arganzuela Planetario BUS Líneas: 148-62 (Pº Molino-Embajadores) 8-19-45-86-85-59 (Legazpi)
HORARIO	De Lunes a Viernes De 10:00-17:30
DIRECCION CENTRO	Elena Galián Paramio