

carta de servicios



**Objetivos
Servicios**

**Compromisos
Garantías**

**Servicios de Atención a
Personas con Enfermedad Mental.
Fundación Socio-Sanitaria de
Castilla-La Mancha**



**Fundación Sociosanitaria de
Castilla-La Mancha**

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿quiénes somos?

La Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha, constituida el 27 de julio de 2001 bajo la denominación de Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para la integración socio-laboral del enfermo mental (FISLEM) es una organización privada de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro. El ámbito territorial principal de actuación es la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

El Patronato es el órgano máximo de gobierno, dirección y representación de la Fundación, y está integrado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), el Servicio de Empleo Público de Castilla-La Mancha (SEPECAM), la Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha (FEAFES) y la Federación de Asociaciones de Diabéticos de Castilla-La Mancha. La presidencia la ostenta el titular de la Consejería competente en materia de sanidad y asuntos sociales.

La Dirección de la Fundación es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta y de los oportunos planes de mejora.

OBJETIVOS Y FINES

La Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha tiene, entre sus fines principales, la prevención, la rehabilitación y el apoyo social y laboral de las personas que padecen trastornos mentales u otras enfermedades de larga evolución y/o en riesgo de exclusión social.

Los objetivos de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha con la publicación de la Carta Sectorial de Servicios de Atención a Personas con Enfermedad Mental son:

- Dar a conocer a los ciudadanos la oferta de servicios que ofrece en materia de rehabilitación psicosocial y laboral, de atención residencial, apoyo comunitario, inserción laboral y prevención del estigma sobre las enfermedades mentales.
- Informar de los niveles de calidad de los servicios prestados.
- Garantizar una atención de calidad a las personas a las que se atiende a través de diferentes programas y recursos de rehabilitación psicosocial, laboral, residencial, de apoyo comunitario e inserción social, asegurando una adecuada coordinación con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

MARCO LEGAL. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

La normativa reguladora de los servicios, y los derechos y deberes de las personas usuarias de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha, se pueden consultar en la web <http://www.fundacionsociosanitariaclm.eu> y también en la Resolución de fecha 1 de junio de 2011, por la que se prorroga la vigencia de esta Carta Sectorial de Servicios, publicada en el DOCM de fecha 10 de junio de 2011.

RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Los servicios que la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha ofrece a las personas con enfermedad mental, de edades comprendidas entre 18 y 65 años, de Castilla-La Mancha son dispositivos y/o programas de rehabilitación psicosocial y laboral, de apoyo comunitario, de atención residencial, de inserción laboral, de apoyo al movimiento asociativo de familiares y personas con enfermedad mental, y de prevención y lucha contra el estigma sobre las enfermedades mentales. Estos servicios se prestan de forma coordinada con los servicios de salud mental del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), con los Servicios Sociales, con los servicios de empleo y otros recursos comunitarios de la Región. Basados en el análisis individualizado de las necesidades y objetivos de tratamiento de cada una de las personas atendidas, estos servicios son:

Programas de Rehabilitación Psicosocial y Laboral que se desarrollan en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL). Entre estos programas, se encuentran:

- Programas para la recuperación de habilidades personales y sociales: programas de auto-cuidados y actividades de la vida diaria, de entrenamiento en habilidades sociales, de rehabilitación de la función cognitiva, de afrontamiento del estrés y solución de problemas, de orientación vocacional, de habilidades de búsqueda de empleo, de ocio y tiempo libre.
- Programa de integración comunitaria para el uso de recursos y la integración activa en el contexto social.
- Actividades de apoyo y soporte social, de animación socio-cultural, de actividad ocupacional, de relaciones interpersonales y otras actividades que favorezcan el mantenimiento de hábitos positivos personales y de las redes sociales.
- Programas de información, asesoramiento, educación y manejo de la enfermedad, orientados a la adherencia al tratamiento, el manejo de los factores de riesgo y la prevención de recaídas.
- Programas de familias para la información y la adquisición de habilidades que faciliten la convivencia en el hogar y reduzcan la sobrecarga de los cuidadores informales.

Programas de Atención Residencial, desarrollados en Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias, dispositivos que ofrecen alojamiento temporal o permanente a personas con enfermedad mental para el desarrollo de la autonomía personal, su integración en la comunidad y la participación activa en la vida social. Su fin es favorecer la atención integral, la recuperación funcional y el apoyo familiar. En este sentido se ofrecen los siguientes programas:

- Plan individualizado de atención residencial de cuidados personales para la realización de las actividades de la vida diaria, aseo, vestido, comidas, medicación, etc., y la adquisición de hábitos saludables.
- Actividades de entrenamiento y apoyo individual adaptado a las necesidades de cada persona para la autonomía personal, social y doméstica.
- Participación activa en las labores domésticas de limpieza, preparación de comidas, compras, lavandería, etc.
- Programas de ocio y tiempo libre, actividades de convivencia y otras actividades personales y sociales dentro y fuera del recurso.
- Apoyo a los procesos de rehabilitación psicosocial e integración socio-laboral de los residentes.
- Apoyo para el logro de un funcionamiento social lo más normalizado posible, mediante el desempeño de actividades y roles normalizados.

Programas de inserción laboral (formación profesional para el empleo). El principal objetivo de estos programas es favorecer la integración laboral de las personas con enfermedad mental con dificultades de integración. Estos servicios se prestan en los Centros de Formación y Empleo, en los Centros Especiales de Empleo y a través de los programas de empleo con apoyo, que ofrecen:

- Actividades de orientación laboral individualizada.
- Actividades de apoyo y acompañamiento al acceso y mantenimiento en puesto de trabajo.
- Cursos de formación profesional y ocupacional orientados a ampliar las capacidades y proyección al empleo de las personas con enfermedad mental.
- Contratación directa de personas con enfermedad mental en centros especiales de empleo. Cuentan con un programa de apoyo flexible e individualizado.

Programas de atención a domicilio a personas con enfermedad mental con dificultades de accesibilidad a los dispositivos públicos de la red de atención a la salud mental de Castilla-La Mancha. Estos programas son prestados por equipos profesionales socio-sanitarios que se desplazan a zonas con dificultades de accesibilidad o al domicilio de la persona que requiere de atención y que tiene dificultades para acceder a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, principalmente.

Apoyo al colectivo de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de Castilla-La Mancha, a través de:

- Actividades de coordinación, colaboración y apoyo a las asociaciones, para conocer y dar respuesta a sus necesidades y expectativas, asesorar y orientar en sus actividades.
- Participación y colaboración en actividades, jornadas, eventos, etc. organizados por el movimiento asociativo de Castilla-La Mancha.

Programas de prevención y lucha contra el estigma sobre las enfermedades mentales. Se desarrollan actividades dirigidas a diferentes colectivos (población general, profesionales socio-sanitarios, empresarios, educación, etc.) con los objetivos de prevenir el estigma social, potenciar la sensibilización sobre las enfermedades mentales, mejorar el conocimiento sobre éstas y modificar actitudes estigmatizantes sobre las personas con enfermedad mental.

Requisitos y procedimiento de admisión:

Podrán solicitar el acceso a estos servicios personas de Castilla-La Mancha:

- Mayores de 18 años.
- Que, encontrándose en el ámbito de aplicación de la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, y de la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha, estén afectadas por discapacidades o minusvalías como consecuencia de padecer o haber padecido una enfermedad mental; aquéllas cuyo padecimiento pudiera generarle mayor grado de discapacidad, marginación o minusvalía en caso de no recibir la atención adecuada.
- Las personas físicas o jurídicas sin ánimo de lucro que desarrollen actividades y prestaciones a favor de personas con minusvalía, discapacidad o marginación como consecuencia de un trastorno mental o enfermedades de larga evolución.

Dado que los servicios prestados por la Fundación en los dispositivos Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias están insertos en la red de salud mental de Castilla-La Mancha, el acceso a los mismos se realiza previo informe de derivación de los Servicios de Salud Mental (generalmente, a través de las Unidades de Salud Mental) y de los Servicios Sociales de Castilla-La Mancha. En los casos de personas que demandan atención de forma espontánea o a través de otra institución, se canaliza su admisión de forma coordinada con los Servicios de Salud Mental.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Fundación, a través de los servicios y programas descritos, se compromete con las personas con enfermedad mental de Castilla-La Mancha, con sus familiares y con el movimiento asociativo de la Región a:

1. Prestar una atención individualizada: todas las personas atendidas en estos servicios tienen un tutor/a de referencia que es el responsable del Plan Individualizado de Rehabilitación y/o de la valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y empleo.
2. Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación a todas las personas atendidas en los dispositivos y consensuarlo con cada una de ellas.
3. Prestar una atención integral garantizándose la continuidad asistencial: El 100% de los Planes Individualizados de Rehabilitación se elaboran por un equipo multidisciplinar de profesionales socio-sanitarios en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.
4. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) y de los dispositivos residenciales realizan el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR) de cada persona atendida, consensuado con ella, en un plazo inferior o igual a 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona en el CRPSL y desde la finalización del Plan Individual de Acogida (PAI) en dispositivos residenciales.

5. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y de los dispositivos residenciales envían todos los Planes Individualizados de Rehabilitación, elaborados y consensuados con la persona atendida, a la Unidad de Salud Mental correspondiente en un plazo inferior o igual a 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos.
6. Al menos el 95% de los dispositivos de atención celebra anualmente asambleas (como mínimo 2 en cada Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y 1 mensual en cada dispositivo residencial), en las que las personas con enfermedad mental atendidas en los mismos participan activamente en la toma de decisiones sobre la organización y planificación de las actividades que se desarrollan en los dispositivos.
7. Ofertar programas de rehabilitación psicosocial y laboral, y de atención residencial adecuados a las necesidades de las personas. Así, el porcentaje anual de abandonos voluntarios de los dispositivos de atención es igual o menor al 10% del total de personas atendidas en cada uno de ellos. La valoración de la adecuación de estos programas por las personas usuarias encuestadas es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
8. Ofertar en todos los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral programas de atención para los familiares (o cuidadores informales). La satisfacción con la información y tratamiento recibido es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
9. Atender en su domicilio o localidad al menos al 80% de las personas con enfermedad mental que tienen dificultades de accesibilidad a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral.
10. Proporcionar una atención profesional y trato adecuado y amable, siendo éstos valorados por las personas con enfermedad mental con una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
11. Dotar a los dispositivos de atención de unas instalaciones limpias, confortables y agradables, adaptadas a las necesidades de las personas con enfermedad mental atendidas, y valoradas por éstas con una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
12. Ofrecer anualmente a las personas con enfermedad mental, al menos, 100 puestos de trabajo en empleo normalizado o protegido en los Centros Especiales de Empleo.
13. Ofrecer anualmente a las personas con enfermedad mental, al menos, 100 plazas en cursos de formación laboral ofertadas en los Centros de Formación y Empleo.
14. Participar activamente en, al menos, 15 actividades o eventos (jornadas, encuentros, programas, reuniones, actos, etc.) organizados por las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de la Región.
15. Apoyar al movimiento asociativo colaborando con, al menos, el 80% de las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental existentes en Castilla-La Mancha.
16. Luchar activamente contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales, organizando anualmente al menos, 30 acciones específicamente dirigidas para tal fin (acciones de formación e información sobre las enfermedades mentales, campañas y programas de sensibilización, etc.)

INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se pueden consultar en el Anexo de la Resolución de fecha 1 de junio de 2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, publicada en el DOCM de fecha 10 de junio de 2011. También se pueden consultar en la web <http://www.fundacionsociosanitariacm.eu>, así como en la página de la Junta en Internet <http://www.jccm.es>, donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS

La Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha (FEAFES C-LM) es órgano de representación de las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta, a través de su Presidente/a.

Además, las personas usuarias de los servicios también pueden colaborar en la mejora de la calidad de los mismos a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones y sugerencias sobre el funcionamiento de los dispositivos de atención a las personas con enfermedad mental en los buzones de sugerencias disponibles en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias y en las encuestas de satisfacción que la Fundación realiza con periodicidad anual.
- A través de su participación en las asambleas organizadas en los dispositivos de atención.
- Los familiares o cuidadores informales podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora en reuniones con los responsables oportunos, y en foros y encuentros con familiares en los que participa la Fundación.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- En el seguimiento y/o revisión y actualización de la Carta está garantizada por la participación del Presidente/a de FEAFES C-LM.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (GARANTÍAS)

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la Dirección de la Fundación, responsable de la Carta de Servicios quien, si comprobare la realidad de dicho incumplimiento, adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, y en un plazo de 3 días hábiles a contar desde la notificación, se dirigirá carta de disculpa al interesado explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medias adoptadas en consecuencia.



FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones se presentarán en la forma que se indica a continuación:

- A través de impresos normalizados y gratuitos, presentes en todos los centros gestionados por la Fundación, y dirigidos a la Dirección de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha remitido personalmente o mediante:

Correo ordinario:

Dirección de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha.

C/ Huérfanos Cristinos, nº 5, 3ª planta. 45003 Toledo

- A través de la cumplimentación del formulario de expresión de quejas y reclamaciones disponible en la página web de la Fundación (www.fundacionsociosanitariacm.eu), en el formato establecido.
 - A través del buzón de sugerencias disponible en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL), Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias para usuarios, familiares y/o tutores.
- La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

