

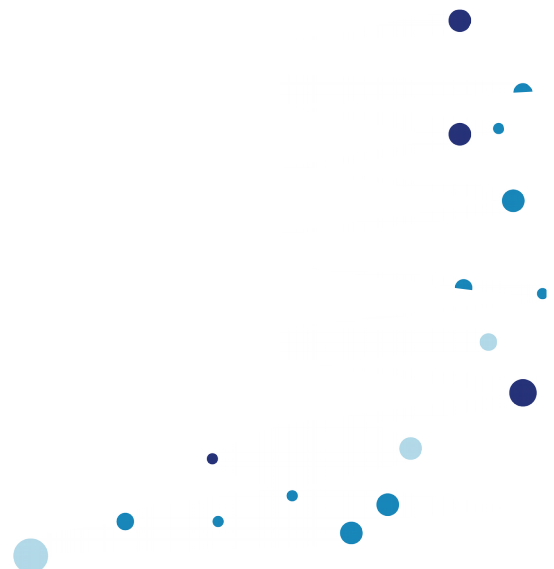


**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

# **CARTA DE SERVICIOS**

**VIGENTE DESDE EL 9 DE DICIEMBRE DE 2015**





**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

Esta carta de servicios de la **Asociación Mundo Azul Palencia** es un documento que, desde el enfoque de la calidad y la mejora continua pretende informar a usuarios y ciudadanos de los servicios que se prestan, de los derechos y obligaciones que les asisten y de los compromisos y criterios de calidad.

<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>Nombre</b>	Asociación Mundo Azul Palencia
<b>Fecha de Fundación</b>	16 de Diciembre de 2012
<b>Domicilio social</b>	Avda. San Telmo nº 17, bajo derecho, local 4. 34004 Palencia
<b>Centro de servicios</b>	Los servicios de Promoción de la Autonomía Personal se prestan en: Avda. San Telmo 17, bajo dcha. Local 3-4 34004 Palencia (arco de entrada del hospital provincial San Telmo)
<b>Datos de Registro</b>	Registro provincial de Asociaciones nº 2375 Registro municipal de Asociaciones nº
<b>Fines y objetivos</b>	El principal objetivo de la Asociación es mejorar la calidad de vida de las personas con TEA de la provincia de Palencia. <i>Son fines de la Asociación:</i> <i>A) Promover la mejora de la calidad de vida de los afectados por TEA, así como la de sus familias.</i> <i>B) Defender los derechos e intereses de las personas con TEA, tanto de los adultos como de los que aún están en edad escolar, y sus familias.</i> <i>C) Mejorar la atención a personas con TEA tanto de los adultos, como de los que están en edad escolar, en centros de diagnóstico y evaluación, centros de día, unidades escolares específicas, en residencias, en centros de terapia, en talleres, en unidades de tratamiento y atención especializada.</i> <i>D) Orientar y formar a las familias.</i> <i>E) Impulsar la integración de las personas con TEA en la sociedad, dando a conocer sus características, capacidades y sus problemas; y realizando campañas de sensibilización social.</i>
<b>Normativa reguladora</b>	<i>Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.</i> <i>Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y</i>



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

	<p><i>León.</i> <i>Resolución de 9 de junio de 2011, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determina el contenido de los servicios de promoción de la autonomía personal.</i> <i>ORDEN FAM/2/2015, de 7 de enero, por la que se establece el procedimiento de acreditación de los servicios de Promoción de la Autonomía Personal en Castilla y León.</i></p>
<b>Servicios prestados</b>	<p>Servicios de Promoción de la Autonomía Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Habilitación y terapia ocupacional</li><li>➤ Estimulación Cognitiva</li><li>➤ Habilitación psicosocial</li><li>➤ Servicio de Promoción, Mantenimiento y Recuperación de la Autonomía Funcional.</li><li>➤ Servicio de atención temprana</li></ul>
<b>Derechos de los usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones y a la confidencialidad de la información relacionada con la prestación de los servicios.</li><li>- Los usuarios tendrán derecho a estar acompañados por su padre, tutor o cuidador, salvo que ello perjudique su tratamiento.</li><li>- Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado para la intervención psicológica.</li><li>- Derecho a revocar el consentimiento en cualquier momento.</li><li>- Derecho a que quede constancia por escrito, de forma legible o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.</li><li>- Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.</li><li>- Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso.</li><li>- Derecho a que le faciliten certificados e informes de su</li></ul>



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

	<p>estado y evolución, para los trámites que el usuario necesite en relación a su dependencia y discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Derecho a utilizar los procedimientos de quejas y sugerencias y a recibir respuesta en el plazo de 30 días.</li><li>- Derecho a usar los servicios e instalaciones que la entidad oferta a sus usuarios.</li></ul>
<b>Obligaciones de los usuarios</b>	<p>Es obligación de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hacer buen uso de los servicios, equipamiento, mobiliario e instalaciones en las que se prestan los servicios.</li><li>- Pagar la correspondiente cuota de servicios.</li><li>- Ofrecer la información requerida por la entidad para la realización de los correspondientes servicios, y que esta sea verídica.</li><li>- Ser respetuoso con los profesionales, voluntarios, otros usuarios y familiares de los servicios.</li><li>- Cumplir con los horarios establecidos.</li><li>- Cumplir las normas de los servicios establecidas en el Reglamento de Régimen Interior y, cuantas otras establezca la Asociación con respecto a los servicios.</li></ul>
<b>Descripción de los servicios</b>	<p><b>1.- Servicio de Estimulación Cognitiva:</b> Servicio Neuropsicológico dirigido a la promoción del aprendizaje de las personas con Tea favoreciendo la adquisición de conocimientos y habilidades.</p> <p><b>Personas beneficiarias:</b> Personas con Tea que presentan alteraciones de las funciones superiores debidas a este Trastorno del Neurodesarrollo.</p> <p><b>Actuaciones:</b> Se establecerán programas de rehabilitación neuropsicológica con el objetivo de ofrecer un tratamiento terapéutico que tiene por finalidad adquirir, mantener, retrasar y mejorar el funcionamiento de las capacidades cognitivas superiores (razonamiento, memoria, atención, concentración, lenguaje, funciones ejecutivas, etc.), las capacidades funcionales, la conducta y la afectividad.</p>



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

**2.- Servicio de Promoción, Mantenimiento y Recuperación de**

**la Autonomía funcional:** Servicio dirigido a conseguir calidad de vida y un desarrollo lo más autónomo posible de la persona con TEA, teniendo en cuenta sus necesidades y características, con el objetivo de adquirir, mantener o mejorar la capacidad para realizar las ABVD potenciando el desarrollo personal y la inclusión social.

**Personas beneficiarias:** Personas con TEA con discapacidad intelectual y/o alteraciones o pérdida funcional de tipo físico (limitaciones psicomotoras, trastornos de la praxis, déficits sensoriales debido a su alteración a la hora de llevar a cabo la integración sensorial, etc.), que ocasionan problemas para ejecutar físicamente la tarea.

**Actuaciones:** Las actuaciones irán encaminadas a potenciar el máximo desarrollo de las capacidades físicas y habilidades psicomotoras de cada persona con TEA así como favorecer la participación y el desarrollo de la persona con TEA en su entorno familiar y comunitario.

**3.- Servicio de Habilitación Psicosocial:**

Servicio encaminado a prestar apoyos, transitorios o permanentes, a personas con Tea con discapacidad intelectual, con el objetivo de mejorar sus posibilidad de permanecer en el entorno familiar y social en las condiciones más normalizadas en independientes posibles.

**Personas beneficiarias:** Personas con Tea que presenten discapacidad intelectual y/o dificultades asociadas al lóbulo frontal (funciones ejecutivas, regulación de conducta, etc.). Lo cual hace que tengan dificultades en el desempeño de tareas debido a la no comprensión de la tarea, ejecución sin coherencia y/ con desorientación; así como también la ausencia de iniciativa para la realización de la tarea.

**Actuaciones:** Las actuaciones se realizarán de manera individual o grupal en función de las capacidades y necesidades de las personas con Tea.

**4.- Servicio de habilitación y terapia ocupacional:**

Servicio dirigido a prevenir o reducir una limitación en la actividad o alteración de la función física, intelectual, sensorial o mental, así como a mantener o mejorar las habilidades ya adquiridas, con la finalidad de conseguir el mayor grado de autonomía personal, adaptación a su entorno, mejora en la calidad de vida e inclusión



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

	<p>en la vida comunitaria.</p> <p><b>Personas beneficiarias:</b> Personas con TEA con/sin discapacidad intelectual que presentan dificultades para realizar actividades de la vida diaria (AVD); fundamentalmente con problemas para ejecutar la tarea debido a su dificultad a nivel de coordinación motórica que hace que les sea muy difícil realizar físicamente la tarea, así como dificultad a la hora de comprender la tarea, y/o ejecución sin coherencia y/o con desorientación.</p> <p><b>Actuaciones:</b> Las actividades planificadas irán orientadas al desarrollo integral de la persona y a la inclusión en la vida comunitaria y en un entorno normalizado.</p> <p><b>5.- Servicio de Atención temprana:</b> Servicio que se dirige a la atención de menores de 6 años, en lo que sospeche o tengan un diagnóstico de TEA.</p> <p><b>Personas beneficiarias:</b> Los menores de 0 a 6 años a los que se detecte un Tea o dificultades en su desarrollo que indiquen sospecha de este trastorno del Neurodesarrollo.</p> <p><b>Actuaciones:</b> Las actuaciones de este servicio se extenderán a los siguientes ámbitos: El desarrollo del lenguaje y comunicación, el desarrollo cognitivo, el desarrollo psicomotor, el desarrollo socio emocional, el desarrollo del juego, desarrollo de la autonomía personal, apoyo, información, habilitación y formación de la familia y contexto educativo.</p>
<p><b>Compromisos de Calidad</b></p>	<p>La Asociación Mundo azul tiene una serie de valores como entidad, con los que está comprometida:</p> <p><b>Compromiso:</b> Responsabilidad asumida de dirigir de forma individual y colectiva todos los esfuerzos y acciones a la consecución de la misión.</p> <p><b>Orientación a las personas:</b> Identificación de la persona como centro de la organización y los servicios (adaptación a las capacidades, intereses y necesidades de cada individuo respetando el contexto en el que se encuentra y el interés general).</p> <p><b>Desarrollo de capacidades:</b> Promoción del desarrollo personal a través de todas las actuaciones. Creencia en las potencialidades de las personas con TEA.</p> <p><b>Profesionalización:</b> Promoción del desarrollo de competencias a través de la especialización y la formación continua.</p> <p><b>Mejora continua:</b> Impulso de acciones que contribuyan al</p>



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

	<p>desarrollo positivo de la organización a través de sistemas de evaluación continua.</p> <p><b>Actitud innovadora:</b> Capacidad de desarrollar e integrar propuestas que de manera proactiva atiendan las necesidades del colectivo.</p> <p><b>Adaptación al cambio:</b> Apertura y flexibilidad para orientar las estrategias hacia las situaciones existentes en cada momento.</p> <p><b>Transparencia:</b> Actuación accesible, veraz y fiable en todos los procesos.</p> <p>Esto se traduce en los siguientes <u>indicadores</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Las solicitudes de alta en los servicios serán atendidas en un plazo máximo de una semana.</li><li>- El PIA se realizará en los primeros 15 días del usuario en los servicios y será evaluado por periodos de 6 meses.</li><li>- Se solicitará a los usuarios que valoren el servicio una vez al año, mediante cuestionario de satisfacción.</li><li>- Se innovarán los servicios, en función de las demandas y necesidades de los usuarios de los servicios, teniendo en cuenta sus aportaciones y/o sugerencias.</li><li>- Participación de los usuarios en la realización de la planificación del PIA.</li><li>- Los profesionales de la entidad contarán con la formación especializada suficiente y continua para la prestación de los servicios.</li><li>- Establecimiento de sistemas de comunicación con los usuarios, incluso utilizando las nuevas tecnologías, con un estilo sencillo y comprensible.</li></ul>
<p><b>Forma de presentación de quejas y sugerencias</b></p>	<p>Cuando un usuario quiera presentar una queja o sugerencia, tiene a su disposición en la Asociación, una hoja de quejas, que podrá solicitar en el centro en el que se prestan los servicios.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Rellene la hoja de quejas.</li><li>2.- Entregarla al coordinador del servicio, que le dará una copia con la fecha de entrega y el registro.</li><li>3.- En 30 días recibirá respuesta por escrito y motivada sobre la cuestión planteada.</li><li>4.- En caso de que su queja o sugerencia sea anónima, se hará una exposición pública de la respuesta a su queja o sugerencia.</li></ol>



**Mundo Azul Palencia**  
Federación Autismo Castilla y León

Av. San Telmo, 17 bajo, derecho, local 4.  
34004 Palencia (España)

<p><b>Información Complementaria</b></p>	<p><b>Donde estamos:</b> Avenida San Telmo 17, puerta derecha. Local 3-4. 34004 Palencia. Arco de entrada hospital San Telmo.</p>   <p><b>Horario de atención:</b> Lunes a Viernes de 10 a 14 horas y de 16 a 20 horas. <b>Tfnos. de contacto:</b> 618391581</p> <p><b>Email:</b> <a href="mailto:tgdeapalencia@gmail.com">tgdeapalencia@gmail.com</a> <b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/TgdPalencia/?ref=bookmarks">https://www.facebook.com/TgdPalencia/?ref=bookmarks</a></p>
<p><b>Unidad Responsable</b></p>	<p>Esta carta de servicios ha sido aprobada por la Asamblea General de Socios, siendo directamente responsable de la misma la coordinadora del equipo técnico, y será prorrogada anualmente.</p>

