

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA
CARMEN RODRIGUEZ
Daño Cerebral Madrid- Apanefa

C/ Cromo, nº 5- 28045 Madrid – Teléf. 91.7512013

Nº Autorización Administrativa C5107

Centro contratado con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la CM.

<p>Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026

INDICE



1. INFORMACION GENERAL Y LEGAL



2. MISION, PRINCIPIOS 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




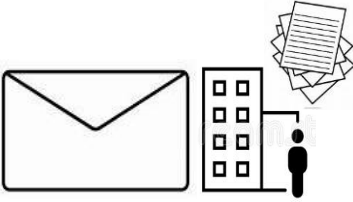
9. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA



10. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

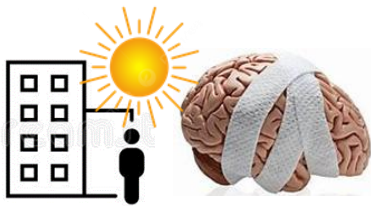


11. DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO

 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



1- INFORMACION GENERAL Y LEGAL



Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez

¿Qué es?

Un lugar donde ayudan a personas adultas con daño cerebral.



¿Qué hacen?

- Ofrecen atención y actividades sociales.
- Ayudan a que las personas participen en la comunidad.

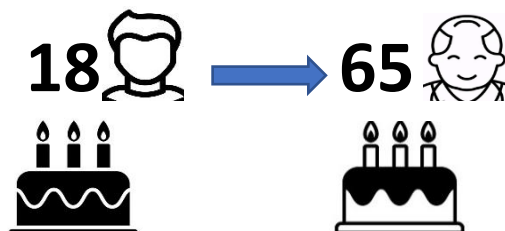



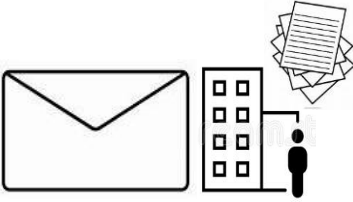
¿Cómo puedo entrar?

- Hay plazas públicas (gestionadas por la comunidad).
- Hay plazas privadas (gestionadas por la entidad).

¿Quién puede usarlo?

- Personas mayores de 18 y menores de 65 años.



 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	
		Código	P-09
		Revisión	03
Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026		

- Personas con discapacidad física, cognitiva y con dependencia.


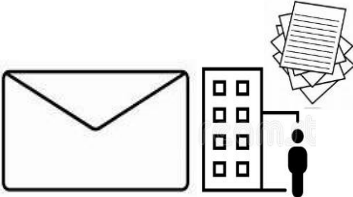


¿Quién no puede usarlo?



- Personas con problemas de conducta graves.
- Personas que usan drogas o sustancias tóxicas.
- Personas con enfermedades contagiosas activas.



 <p>Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez</p>	 <p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



2. MISION, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

Misión

El Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez es un lugar privado que pertenece a la Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid (Apanefa). Su misión es ayudar a las personas con daño cerebral a mejorar su calidad de vida, tanto física como emocional.



Para ello, ofrecen atención personalizada, ajustando los apoyos y actividades según las necesidades y preferencias de cada persona, y también teniendo en cuenta lo que desean sus familiares o representantes.

Competencia


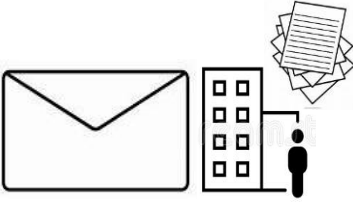


Este centro es privado y depende de la organización Daño Cerebral Madrid, APANEFA. Está registrado en la Comunidad de Madrid con el número C5107



Visión

Queremos ser una organización excelente y reconocida por la calidad de nuestros servicios, por estar siempre innovando y mejorando.

 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



Principios

Nuestros principios son las ideas que guían cómo trabajamos y actuamos. Nos ayudan a ser quienes somos y a seguir mejorando.

Algunos de estos principios son:



Cámara Certifica

CALIDAD



TRABAJO EN EQUIPO



APOYO HUMANIZADO



PROFESIONALIDAD



COMPROMISO CON ORGANIZACION



EFICIENCIA



RESPONSABILIDAD



IGUALDAD Y RESPETO



ACCESIBILIDAD

<p>Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



Objetivo - Compromiso

Ayudar a que las personas usuarias y sus familias tengan bienestar físico y emocional, apoyándolas para que sean más independientes y autónomas.

Nos comprometemos a:



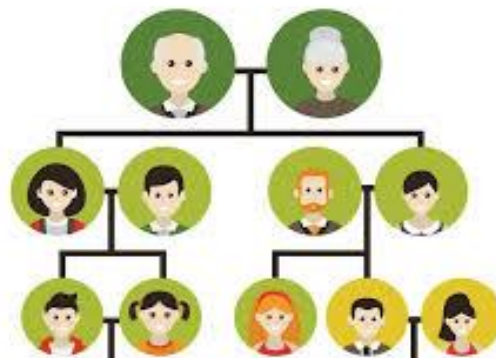
ATENCIÓN INTEGRAL




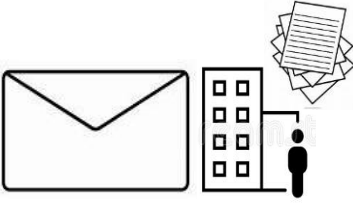
PREVENIR EMPEORAMIENTO



AYUDAR A QUE PUEDAN PARTICIPAR EN LA COMUNIDAD



APOYAR A LAS FAMILIAS

 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



3. PROGRAMAS Y SERVICIOS

Atención Directa

Al entrar en el centro, cada persona recibe un plan de apoyo personalizado llamado PAAP, que define los apoyos, horarios y recursos necesarios.

Los servicios y programas incluyen:

Cuidados personales y salud.



Neuropsicología, psicología, terapia ocupacional, logopedia y fisioterapia.


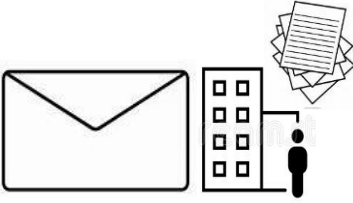


Talleres de tecnología, artísticos



Apoyo social y orientación. Actividades culturales y sociales. Apoyo a la familia.



 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	
		Código	P-09
		Revisión	03
Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026		

Servicios de Manutención

Limpieza del centro.



Comedor con catering



<p>Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



4. COMPROMISOS E INDICADORES

Tiempos y Registros



+



Información y Transparencia

Atención Personalizada


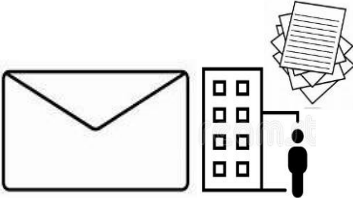
Apoyo en Actividades Diarias

Estimulación cognitiva y Social

Evaluación y Mejora Continuada

Formación y Estabilidad del Personal



		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026




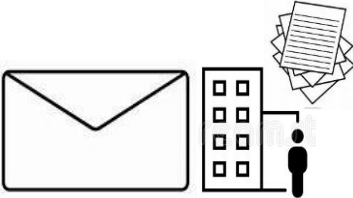
5. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Equipo Humano de trabajo integrado por un conjunto de profesionales liderado por la dirección del centro. Revisión de la carta de servicios cada 2 años



6. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre,
- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre,
- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre,
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales,
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre,.
- Decreto 342/1999, de 23 de diciembre,
- Decreto 86/2010, de 25 de junio,
- Orden 2680/2014, de 7 de noviembre,
- Orden 2386/2008, de 17 de diciembre,
- Normativa sobre Autorización, inspección y registro de Entidades
- Decreto 91/1990, de 26 de octubre,
- Decreto 6/1990, de 26 de enero,
- Ley 8/1990, de 10 de octubre,

		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026



7. DERECHOS Y DEBERES

Derechos de las Personas Usuarias

1. Derecho al respeto y a la intimidad



2. Derecho a los servicios y atención individualizada



3. Derecho a la seguridad física



4. Derecho a utilizar instalaciones y materiales adaptados



5. Derecho a la información sobre el Centro



6. Derecho a participar en actividades




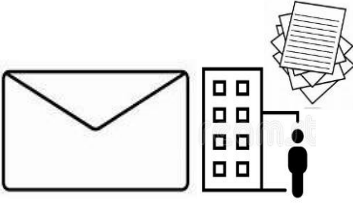
7. Derecho a la no discriminación



C/ Crrr

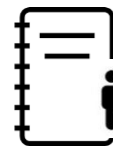
5 Madrid – Teléf. 91.7512013
rización Administrativa C5107

Centro contratado con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la CM.

		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026

8. Derecho a decidir sobre su asistencia

9. Derecho a un programa de atención individual



10. Derecho a la máxima intimidad y protección de datos



11. Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias



12. Derecho a conocer su expediente personal



13. Derecho a mantener relaciones interpersonales



14. Derecho a un profesional de referencia



15. Derecho a la continuidad en los servicios


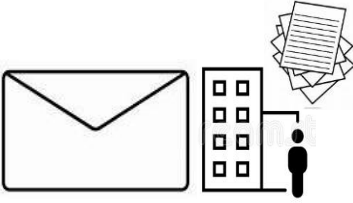


16. Derecho a estar informados de todos los derechos mencionados



Deberes de las Personas Usuarias



 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026

CARTA DE SERVICIOS

1. Respetar al personal del Centro

2. Respetar las normas del Centro



3. Asistir puntualmente a las actividades



4. Participar en el programa establecido



5. Asistir a las entrevistas periódicas

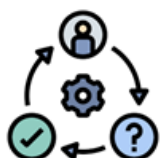


8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

<p>Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Código	P-09
		Revisión	03
		Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026

Todo pueden participar en la mejora del servicio y calidad de este a través de:

- Reuniones de Equipo
- Reuniones con familiares convivientes de las personas usuarias
- Evaluación Anual del centro
- Reuniones con equipo directivo



9. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA


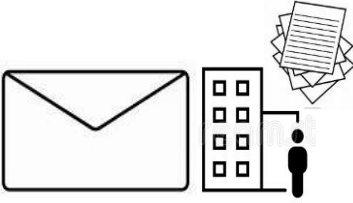
Equipo gestor de APANEFA integrado por:

- Directora del Servicio
- Gerente de la Entidad
- Junta Directiva de la Entidad.



10. QUEJAS Y SUGERENCIAS



 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		CARTA DE SERVICIOS	Código	P-09
			Revisión	03
			Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026

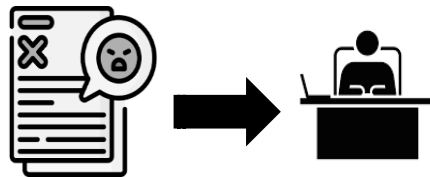
¿Quiénes?

Las personas usuarias
Los familiares Responsables

Vías Establecidas en el protocolo y página web (www.apanefa.org)



Solicitar documento u hoja de reclamaciones a la dirección del centro,



Respuesta con las actuaciones a través de e-mail



Tiempo

Respuesta en un plazo máximo de **40 días**



¿Por Qué?

Por incumplimiento de deberes de la carta de servicios y Reglamento Régimen Interno



11. DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO



C/ Cromo, 5
28045- Arganzuela


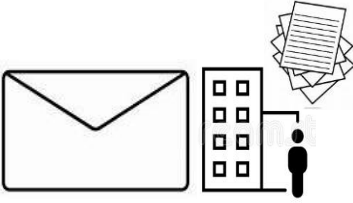
Madrid – Teléf. 91.7512013

Autonización Administrativa C5107

Centro contratado con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la CM.



[www. Apanefa.org](http://www.Apanefa.org)

 Centro de Atención Diurna Carmen Rodríguez		<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	
		Código	P-09
		Revisión	03
Fecha Rev.	16/02/2024 19/05/2025 01/01/2026		



3 Legazpi

6 Arganzuela Planetario



148 (Paseo Molino-Embajadores)
8-19-45-86-85-59 (Legazpi)



Directora Elena Galian