



ORDEN PAT/797/2003, DE 5 DE JUNIO, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS DE VALLADOLID.

(BOC y L n.º 118, de 20 de junio de 2003).

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León («B.O.C. y L.» n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º la publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1.— Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Valladolid, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.— Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en el propio Centro y en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o

por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Segundo.

Esta Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente a su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 5 de junio de 2003.

*El Consejero de Presidencia
y Administración Territorial,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

ANEXO

I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) Identificación.

El Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos (CAMP) de Valladolid tiene como misión proporcionar vivienda, con los apoyos necesarios para satisfacer las necesidades afectivas, sociales, personales y materiales de las personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas.

Así mismo, se encarga de proporcionar oportunidades y apoyos para que la persona adquiera habilidades que faciliten su autonomía, integración y participación en la comunidad.

B) *Ubicación.*

C/ Pajarillos, s/n. C.P. 47012-Valladolid.

Teléfono: 983 398 400.

Fax: 983 294 373.

C) *Horario de atención al público.*

Horario de visitas: Todos los días de 10:30 a 13:00 horas y de 15:30 a 19:30 horas.

Horario de información: Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

II. SERVICIOS QUE PRESTA

1.– Servicio de vivienda, que pretende ser un hogar-residencia y un centro de convivencia destinado a proporcionar una atención integral.

2.– Servicio de centro de día, que, a través de la puesta en marcha de programas individuales, fomenta el desarrollo y el bienestar emocional de las personas en entornos especialmente enriquecidos en apoyos y ayudas técnicas.

3.– Servicio de residencia temporal, orientado a usuarios que, por causas familiares, sociales o sanitarias, no pueden ser atendidos debidamente en su entorno familiar durante un período de tiempo determinado.

4.– Servicio de asistencia social, que tiene como objetivo fomentar la inclusión social y las relaciones interpersonales entre el usuario, su familia y la sociedad en su conjunto.

5.– Servicio de atención psicológica, encargado de elaborar y evaluar programas terapéuticos de carácter individual, familiar e institucional, así como coordinar programas y actividades de desarrollo individual, encaminados a aumentar la calidad de vida de los usuarios.

6.– Servicio de desarrollo personal, donde diferentes técnicos (educadores, maestros de taller, terapeuta ocupacional y cuidadores técnicos) elaboran, ejecutan y evalúan los programas encaminados a aumentar la autonomía y facilitar la integración de los usuarios en la sociedad.

7.– Servicio de salud y bienestar físico, donde diferentes profesionales (médico, enfermeras, fisioterapeuta) elaboran y hacen el seguimiento de los programas y actividades que se requieren para el mantenimiento del bienestar físico de los usuarios.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Centro tienen derecho a:

1.– Beneficiarse de los servicios y prestaciones que facilita el Centro.

2.– Recibir visitas y efectuar salidas sin ayuda del personal del Centro, en las horas establecidas en el Reglamento de Régimen Interior.

Los representantes legales podrán ejercer, en nombre de los usuarios, los siguientes derechos:

1.– Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.

2.– Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates, con voz y voto.

3.– Formar parte de las comisiones que se constituyan.

4.– Participar como elector y elegible en los procesos electorales del Centro.

IV. COMPROMISOS DE CALIDAD

1.– Mantener un índice de ocupación en torno al 100% a lo largo del año, y cubrir las demandas de la sociedad para los servicios de día y residencia temporal hasta alcanzar el máximo de nuestra capacidad.

2.– Realizar de forma sistemática, y al menos una vez al año, encuestas de satisfacción entre los familiares o representantes legales de los usuarios. Publicar los resultados de la encuesta y utilizar la información obtenida para la mejora de la asistencia prestada y la puesta en marcha de nuevos servicios.

3.– Evaluar y revisar el programa de desarrollo individual de cada usuario al menos una vez al año.

4.– Mantener adecuadamente informadas a las familias sobre la situación de los usuarios y remitir un informe anual a cada una de ellas.

5.– Ser un punto de referencia para la sociedad en cuanto a información sobre integración de las personas con discapacidad, a través de la colaboración con instituciones, asociaciones y entidades de carácter público o privado.

6.– Promover la participación e integración de los usuarios en su entorno más cercano y en la

sociedad en general, a través de actividades socioculturales y de ocio, asegurando mensualmente la participación del 100% de los usuarios.

7.– Establecer un sistema de comunicación, que resuelva y responda las iniciativas y reclamaciones sobre las que se tenga competencia en un plazo máximo de 7 días.

8.– Asegurar la participación de los usuarios en todos los programas de salud que estén ofertados en el área sanitaria donde está enclavado el Centro y que les sean de aplicación.

V. INDICADORES DE CALIDAD

1.– El porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad antes expuestos.

2.– El índice de ocupación del Centro.

3.– El número de encuestas de satisfacción/año.

4.– El número de colaboraciones/año con otras entidades.

VI. FORMAS DE HACERNOS LLEGAR LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS

– A través del Libro de Sugerencias y Quejas, que está disponible en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

– Mediante el Buzón de Sugerencias y Reclamaciones ubicado en el mismo Centro.

– Mediante el Buzón Virtual de Sugerencias y Quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

– Mediante comunicación escrita dirigida al Centro, debiéndose reflejar la identidad de la persona que la presenta y su domicilio a efectos de notificación.

VII. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

