

## COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los compromisos que se relacionan a continuación, atienen a lo establecido en el Protocolo de sugerencias, relaciones , no conformidades y acciones correctivas de la Entidad por la que se regulan todos los servicios que presta AFA LA PALMA,

1. Todas las personas usuarias recibirán, al ser dadas de alta, un documento informativo sobre las características del servicio.
2. Las personas usuarias del Servicio recibirán como mínimo tres visitas semestrales de seguimiento por parte del personal de coordinación de AFA LA PALMA.
3. El 85% de las personas usuarias valorarán la satisfacción global con el servicio con una puntuación igual o superior a 4 y no más del 4% lo valore por debajo de 2, en una escala de 1 a 5.
4. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses.

## CONTACTO

### COMARCA OESTE:

Avda. Eusebio Barreto Urbanización 29 de Octubre Portal 4, Local 4. Los Llanos de Aridane Cp: 38760  
Teléfono 922 40 26 03  
Correo electrónico: [afalapalma@afalapalma.com](mailto:afalapalma@afalapalma.com)

### COMARCA ESTE

Carretera General Las Ledas Nº 58 A  
Centro de Día Las Ledas. Plante –1  
Breña Baja Cp: 38712  
Teléfono : 922 42 97 93  
Correo electrónico: [coordinacioneste@afalapalma.com](mailto:coordinacioneste@afalapalma.com)



## SERVICIO DE PROMOCIÓN A LA AUTONOMÍA PERSONAL

El Servicio de Promoción a la Autonomía Personal, ofertado por la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y Otras Demencias de La Palma, AFA LA PALMA está diseñado para atender, en el domicilio, las distintas necesidades de la persona usuaria, potenciando su autonomía personal en los distintos estadios en los que puede encontrarse. Dependiendo de las demandas concretas de la persona que convive con una situación de dependencia y/o de sus familiares, se implementarán en el domicilio aquellos programas que se ajusten a las necesidades, expectativas y particularidades de las personas.

## ÁREAS Y PROGRAMAS DEL SERVICIO

Las áreas y programas de intervención que se ofertan son los siguientes:

Área de intervención con personas mayores y dependientes:

Programa de Estimulación Cognitiva

Programa de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.

Programa de Terapia Ocupacional

Programa de asistencia y formación en tecnologías de apoyo y adaptaciones.

Programa de asesoramiento y orientación.

Área de intervención con cuidadores/as y familias:

Asesoramiento en cuidados

Formación en cuidados

## OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos que se persiguen a través de este servicio y sus programas son:

### Generales

\* Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes o riesgo de serlo, la de sus familiares y cuidadora/es.

\* Promover la autonomía y desarrollo personal de las personas mayores, personas dependientes y el respiro de sus cuidadora/es.

### Específicos

\* Potenciar, conservar o ralentizar la pérdida de las capacidades de las personas en la realización de actividades de la vida diaria.

\* Mantener y desarrollar las habilidades socioafectivas para la interacción y la comunicación con los/as demás.

- \* Optimizar la independencia funcional y desarrollo motor de este colectivo.
- \* Trabajar las capacidades intelectuales más significativas para la persona en su mantenimiento cognoscitivo.
- \* Promover contextos en los que se desarrollen experiencias.

## DERECHOS Y DEBERES

### Derechos de los Usuarios del Servicio:

- \* Ser considerados en el trato de forma digna, por parte de los profesionales que ejecutan el servicio.
- \* Al secreto profesional en relación a los datos de su historial sanitario y social.
- \* A recibir un servicio de forma individualizada, en función de sus necesidades.
- \* A la intimidad personal acorde a las condiciones estructurales del Servicio.
- \* A ser informado de la atención social, sanitaria y educacional, que desde el Servicio se lleve a cabo.
- \* Y en general, a todas las necesidades personales que sean precisas para la consecución de una atención integral.

### Deberes de los familiares de las personas usuarias que reciben el Servicio.

- \* Facilitar los trámites pertinentes para el cobro de la cuota del servicio establecida.
- \* Exigir que se cumplan los pagos establecidos por Dependencia a la Entidad.
- \* En los casos en los que el usuario de ausente del domicilio deberá ser comunicado a los coordinadores comarcales con un mínimo de 5 días de antelación, excepto en los casos de urgencia por hospitalización, alteraciones de conducta, etc.

- \* Respetar las características del servicio.
- \* Comunicar cualquier cambio que se deseé realizar para la adecuación del servicio a las características de la persona usuaria.
- \* Facilitar la labor de los profesionales encargados de llevar a cabo el Servicio.
- \* Guardad la consideración y el respeto debido a los profesionales del Servicio.

## SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

AFA LA PALMA cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la los familiares y/o usuarios del Servicio podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación, reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía relacionada con los servicio prestado por la Entidad. Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- [www.afalapalma.net](http://www.afalapalma.net)
  - El Teléfono 922 40 26 03 / 922 42 97 93
  - Las Oficinas de Atención al Público Comarcales
- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.