



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 1 de 7  
Rev: 00

### 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA ENTIDAD

**Nombre:** Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias de La Palma - AFA LA PALMA

**CIF:** G-38559134

**Nº Registro de Asociaciones de Canarias:** 4461

**Sede Social:** Avenida Eusebio Barreto nº 59. Urbanización 29 de Octubre. Portal 4.

**Teléfono:** 922 402 603

**Correo electrónico:** [afalapalma@afalapalma.com](mailto:afalapalma@afalapalma.com)

**Página Web:** <https://afalapalma.net>

**Facebook:** AFA La Palma Alzheimer. AFA La Palma. Centro de Día Las Ledas.

**Twitter:** @Afalapalma

**Representante Legal:** Don Rubén Marcos Lorenzo García, Presidente de la Junta Directiva

**Ámbito de actuación:** Isla de La Palma

**Certificado de Calidad:** Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE EN ISO 9001: 2015.

**Alcance de la Certificación:** Gestión de los servicios de Información, valoración y orientación a familias, unidad de atención integral a las demencias de Las Ledas, servicio de ayuda a domicilio especializado, servicio de atención psicológica individualizado a familiares, servicio de fisioterapia, centro de día de Las Ledas y demás servicios de atención especializada.

**Fecha de Registro Inicial:** 17 de septiembre de 2010

**Validez:** 16 de septiembre de 2022 hasta 16 de septiembre de 2025

Entidad certificadora: SGS



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 2 de 7  
Rev: 00

### FINES

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias de La Palma – AFA La Palma -, fue fundada en 1995, y tal y como figura en sus estatutos “se crea como una Entidad Asociativa sin ánimo de lucro, independiente del Gobierno, de las Asociaciones profesionales de trabajadores, de las asociaciones o partidos políticos y en general de cualquier otra entidad u organismo que pueda interferir en el ejercicio de sus fines.

Su funcionamiento por tanto será autónomo, con carácter interpersonal e independiente”.

Los fines que justifican su existencia, recogidos en el artículo 2 de sus estatutos, son:

1. Fomentar el máximo grado de calidad de vida, tanto de los enfermos con Demencia como de sus cuidadores.
2. Asesorar a familiares interesados, ofreciendo información y apoyo.
3. Acercar la Asociación a la población de todos los municipios de la isla de La Palma
4. Favorecer la detección y el diagnóstico de la Demencia.
5. Sensibilizar y promover la solidaridad de la población hacia la realidad de las demencias
6. Colaborar con las instituciones públicas en aquellas actividades que recojan los fines de la Asociación.

### 2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión: Ofertar una atención especializada tanto a la persona afectada por este síndrome, así como a sus familiares y cuidadores principales.

De igual forma, trabajamos para dar una mayor visualización de esta enfermedad en la sociedad palmera, con el objeto de prestar y acercar recursos especializados a la población.

Visión: Entidad referente en la isla, hacia el colectivo afectado por Demencia, (binomio usuario-familia), a través de un constante proceso de mejora continua.

Valores:

- Respeto y dignidad atendiendo la particularidad de cada persona.
- Profesionalidad en la atención aportada.
- Satisfacción por parte del colectivo en el trato y atención recibida.
- Transparencia en la gestión. respeto, dignidad y cariño al enfermo y su familia.
- Transparencia en la gestión de los recursos.



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 3 de 7  
Rev: 00

### 3.- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ASOCIACIÓN

- Evaluación y asesoramiento de personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias, así como Deterioro Cognitivo Leve.
- Atención especializada para personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias en estadio de leve a grave, prestando asistencia personalizada en el Centro de Día Terapéutico de Las Ledas, Breña Baja.
- Servicio de Ayuda a Domicilio para personas con Demencia, en estadio leve a grave, con Deterioro Cognitivo Leve y para personas mayores con deterioro cognitivo asociado a la edad.
- Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio para personas con demencia, en estadio leve a grave, con Deterioro Cognitivo Leve y para personas mayores con deterioro cognitivo asociado a la edad.
- Asesoramiento y apoyo emocional individual y grupal a familiares y cuidadores.
- Asesoramiento a la red insular de servicios sociosanitarios sobre la atención a las personas con algún tipo de Demencia usuaria de los mismos, en pro de su bienestar y del resto de personas que conviven y se relacionan con ellos y ellas.
- Formación a familiares, cuidadores y profesionales que se dediquen a la atención de personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- Préstamo de ayudas técnicas
- Entidad formadora de alumnos en prácticas de entidades públicas y privadas.
- Información y asesoramiento sobre la enfermedad de Alzheimer y otras demencias a la población en general.
- Consultoría Externa a entidades públicas y privadas para asistencia técnica y desarrollo de proyectos, dirigidos a mejorar la calidad de la atención dada a las personas con demencia y formación de personal.

### 4. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS

En Centro de Día Terapéutico: tener diagnóstico de enfermedad de Alzheimer u otras demencias en estadio de leve a moderado-grave, estar en posesión de reconocimiento de Grado de Dependencia y PIA y ser remitido desde el Área de Dependencia del Excmo. Cabildo Insular de La Palma.

En Servicio de Atención Especializada en el Hogar:

Prestación Privada del Servicio: tener diagnóstico de enfermedad de Alzheimer u otras demencias en estadio de leve a grave y reconocida Prestación Vinculada al Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio.

Gestión de las plazas municipales del SAD para personas Dependientes, con convenio establecido con el Ayuntamiento: Ser persona mayor dependiente y tener asignada Prestación Vinculada al Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio, y ser derivado por el Ayuntamiento.



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 4 de 7  
Rev: 00

En Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio: tener diagnóstico de enfermedad de Alzheimer u otras demencias en estadio de leve a moderado, o Deterioro Cognitivo Leve o ser mayor de 85 años. Y ser derivado desde el Área de Dependencia del Excmo. Cabildo Insular de La Palma.

### DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

1. A ser tratado de forma digna y correctamente en todo momento por el personal del servicio
2. A la privacidad de sus datos personales de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
3. A la intimidad personal acorde a las condiciones estructurales del servicio.
4. A ser informado de las modificaciones en su Plan Individual de Atención
5. A ser informado puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del servicio
6. A ser atendidas todas las necesidades personales que sean precisas para la adecuada atención integral.
7. Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio.

### PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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, des-atenciones, incidencias o cualquier otra anomalía relacionada con los servicios prestados por la Entidad. Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Se considera una reclamación la que trata de obtener la reparación del daño ocasionado, y la restitución de los intereses dañados pudiendo estudiarse desde la perspectiva legal.

Se considera una queja la que trata sobre la tardanza, desatención o mala atención, así como cualquier otro tipo de actuación que suponga una discrepancia con el servicio prestado.

Se considera una sugerencia una propuesta o una idea de mejora.

### Tramitación

Las sugerencias, quejas o reclamaciones se dirigirán a la Junta Directiva de AFA LA PALMA, éstas deberán ser formuladas por escrito, en el modelo normalizado y contendrán, al menos, los datos que permitan la identificación del reclamante y domicilio a efecto de notificaciones, así como el objeto de la sugerencia, queja o reclamación.

Dicho formato se podrá recoger por parte de la o las personas reclamantes en cualquiera de las oficinas comarciales de la Entidad, así como a través de la página web de la Entidad, vía correo electrónico, fax o por cualquier otro medio.



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 5 de 7  
Rev: 00

Los medios de presentación serán los siguientes:

Personalmente entregando el impreso normalizado en las sedes comarcales de AFA LA PALMA. Avenida Eusebio Barreto 59. Urbanización 29 de Octubre. Los Llanos de Aridane y en Carretera LP-202, número 68, Centro de Día, Planta -1. Breña Baja.

Mediante envío del impreso normalizado por correo postal, u otro medio, donde quede constancia del envío realizado

Mediante envío por correo a la dirección electrónica [afalapalma@afalapalma.com](mailto:afalapalma@afalapalma.com)

En todo caso, en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación se enviará, por parte de Junta Directiva, acuse de recibo al envíante aportando copia sellada de la sugerencia, queja o reclamación, número de expediente, persona u órgano que va a resolver y plazo máximo de respuesta.

### CONTROL DE CALIDAD

El control de la calidad en AFA La Palma, es una estrategia para la mejora continua enfocada hacia la calidad total. Es un programa para asegurar la continua satisfacción de nuestros clientes externos -usuarios y familiares- e internos -trabajadores, proveedores, asesorías, etc.- mediante el desarrollo permanente de la calidad de nuestros servicios.

Este concepto involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada, hacia la calidad de los servicios, hacia el desarrollo de su personal y hacia la contribución al bienestar general de todos los implicados.

La definición de esta estrategia nos asegura que AFA La Palma está en lo cierto para lograr nuestros objetivos, en definitiva, para determinar si estamos actuando correctamente.

En AFA La Palma, la calidad de los procesos se mide por el grado de adecuación de estos para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos. Esto implica la definición de las necesidades de los usuarios, familiares, trabajadores, etc., los métodos de medición que debemos usar y los estándares contra los que comparar la calidad.

Con el fin de lograr la calidad total y excelencia tanto perceptiva, es decir, la satisfacción de nuestros clientes externos e internos, como funcionales, cumplir con la normativa, AFA La Palma, tiene como referente los modelos de certificación de calidad europeos, por lo que hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma UNE EN ISO 9001:2015.



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 6 de 7  
Rev: 00

Siendo importante que tanto los usuarios como los familiares informen de posibles deficiencias o posibilidades de mejora, utilizando para ello los mecanismos y vías de información que se señalan en el procedimiento de presentación de quejas y sugerencias.

Además de cumplimentar anualmente, los cuestionarios de satisfacción con los servicios recibidos por parte de las personas y/o familias usuarias, instrumento que posibilitará la medición de la satisfacción y por lo tanto calidad de la atención recibida.

### INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de nuestro compromiso de mejora continua y de calidad en los servicios, así como su seguimiento, se establecen por la Junta Directiva, una vez valorada las aportaciones desde Coordinación General.

### MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Nuestra Entidad se ha caracterizado siempre por la ausencia de discriminación en sus relaciones, tanto laborales como asistenciales.

AFA La Palma cuenta con medidas de igual aprobadas por la entidad, y se encuentra trabajando en su Plan de Igualdad, a través de la comisión creada para ello y de la que forma parte personal técnico de igualdad de los sindicatos CCOO y UGT.

### SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el fin de garantizar los compromisos de Calidad asumidos, responsable de calidad y Coordinación General, se reunirá con una periodicidad como mínimo trimestral para efectuar el correspondiente seguimiento y propuestas de mejora.

Con carácter anual se realiza una encuesta de satisfacción entre las personas usuarias de todos los servicios, con el fin de conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.



## CARTA DE SERVICIOS DE AFA LA PALMA

Código: DS-Carta de  
Servicios AFA La Palma  
Fecha: 20/06/2022  
Página 7 de 7  
Rev: 00

La Asociación cuenta con certificación de su sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma UNE 9001:2015 que incluye a todos los servicios.

En la sede comarcal y Centro de Día de Las Ledas, se dispone de depósitos para el tratamiento de residuo sólido urbano, papel y cartón, y envases. En el Centro de Día se promueve la reutilización de material para las actividades terapéuticas a desarrollar con las personas usuarias.

La Asociación tiene contratada una Empresa de Prevención de Riesgos Laborales, que realiza valoración de los puestos de trabajo, evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación de cada Centro y Unidad, formación de los trabajadores, etc.