

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Salud y Bienestar Social

Resolución de 01/06/2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se prorroga y renueva la Carta Sectorial de Servicios de Atención a Personas con Enfermedad Mental de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha. [2011/8709]

Exposición de motivos

El Decreto 30/1999, de 30 de Marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano, la define como instrumento para garantizar una Administración más accesible a las demandas de los ciudadanos y más eficaz y transparente.

El cumplimiento de lo anterior requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, recogidas en su artículo tercero, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública donde se establezcan las normas o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía.

La Carta Sectorial de Servicios de la Fundación Socio-Sanitaria para la Integración Socio-Laboral del Enfermo Mental (Fislem) se aprobó, por primera vez, por Resolución de la Consejería de Salud y Bienestar Social de 18 de Diciembre de 2008.

Las Cartas de Servicios constituyen una herramienta que asegura la calidad con la que se presta un servicio. Es por ello un requisito indispensable la revisión periódica de su contenido para comprobar si el mismo se mantiene vigente con el paso del tiempo y, en caso contrario, modificarlas con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que contienen, mantengan una adecuada correspondencia con la realidad en la prestación del Servicio. En este sentido, se procede cada dos años a una revisión de la Carta Sectorial de Servicios.

En el proceso de revisión y actualización de la Carta Sectorial de Servicios de Fislem se han tenido en cuenta los cambios estructurales y funcionales que se han producido en la Fundación en 2010. En cumplimiento a la Ley de Reordenación del Sector Público aprobada por las Cortes regionales el 25 de noviembre de 2010, con fecha de 22 de noviembre de 2010 el Patronato de Fislem aprueba la fusión por absorción de esta entidad con otras dos entidades regionales de carácter socio-sanitario: la Fundación para la Investigación Sanitaria (Fiscam) y la Fundación para la Diabetes de Castilla-La Mancha (Fucamdi), modificándose así los estatutos de Fislem y pasando a denominarse Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha.

Los servicios objeto de la Carta se prorrogan tras su revisión. Esto son, con carácter general, servicios de atención a personas con enfermedad mental. Desde el punto de vista orgánico, se ha incluido con la categoría formal de Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha a los Servicios de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, de Atención Residencial y de Inserción Laboral para este colectivo.

Asimismo, en la actualización de la Carta se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios objeto de la misma, y del personal implicado. Los cambios introducidos en la Carta, en cuanto a su contenido, tienen como objetivo adecuar e incorporar nuevos compromisos de calidad e indicadores. Sobre su forma, se ha procurado hacer más fácil su lectura para lo que se ha variado la redacción de algunos de los compromisos (o se han detallado más) así como la presentación de la información.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 139/08, de 9 de Septiembre de 2008, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Salud y Bienestar Social en cumplimiento del artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Resuelvo:

Primero. Prorrogar la vigencia de la Carta Sectorial de Servicios de Atención a Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha, dos años más, circunscribiendo sus efectos al periodo comprendido entre el 20/01/2011 y el 20/01/2013 o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha carta.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el "Diario Oficial de Castilla-La Mancha".

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios de Atención a Personas con Enfermedad Mental de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha al menos, en los dispositivos de salud mental y de servicios sociales de Castilla-La Mancha, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y a través de la página de la Junta en Internet.

Cuarto. Facultar a la Dirección de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas y formas de acceso y participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo, 1 de junio de 2011

El Consejero de Salud y Bienestar Social
FERNANDO LAMATA COTANDA

Carta sectorial de servicios de atención a personas con enfermedad mental de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha

1. Datos identificativos ¿quiénes somos?

La Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha, constituida el 27 de julio de 2001 bajo la denominación de Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para la integración socio-laboral del enfermo mental (Fislem) es una organización privada de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro. El ámbito territorial principal de actuación es la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

El Patronato es el órgano máximo de gobierno, dirección y representación de la Fundación, y está integrado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), el Servicio de Empleo Público de Castilla-La Mancha (Sepecam), la Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha (Feafes) y la Federación de Asociaciones de Diabéticos de Castilla-La Mancha. La presidencia la ostenta el titular de la Consejería competente en materia de salud y bienestar social.

La Dirección de la Fundación es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta y de los oportunos planes de mejora.

2. Objetivos y fines

La Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha tiene, entre sus fines principales, la prevención, la rehabilitación y el apoyo social y laboral de las personas que padecen trastornos mentales u otras enfermedades de larga evolución y/o en riesgo de exclusión social.

Los objetivos de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha con la publicación de la Carta Sectorial de Servicios de Atención a Personas con Enfermedad Mental son:

- Dar a conocer a los ciudadanos la oferta de servicios que ofrece en materia de rehabilitación psicosocial y laboral, de atención residencial, apoyo comunitario, inserción laboral y prevención del estigma sobre las enfermedades mentales.
- Informar de los niveles de calidad de los servicios prestados.
- Garantizar una atención de calidad a las personas a las que se atiende a través de diferentes programas y recursos de rehabilitación psicosocial, laboral, residencial, de apoyo comunitario e inserción social, asegurando una adecuada coordinación con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

3. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios que oferta la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para la atención de personas con enfermedad mental se recoge en los siguientes textos:

De carácter estatal:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. Artículos 43 y 49.
- Ley 9/1982, de 10 de agosto, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha. Artículo 32.

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 30/1994, de 24 de noviembre, de Fundaciones y de incentivos fiscales a la participación privada en actividades de interés general.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Seguridad Social y demás normas de concordancia y desarrollo.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 40/2002, de 23 de diciembre, de Régimen Fiscal de entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

De carácter autonómico:

- Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los Usuarios, Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla-La Mancha, modificada por el Decreto 30/2004, de 3 de noviembre, de Protección de los Usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Castilla-La Mancha
- Ley 5/1995, de 23 de Marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha.
- Ley 8/2000 de 30 de noviembre de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha.
- Ley 24/2002, de 5 de diciembre, de Garantías en la Atención Sanitaria Especializada.
- Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha.
- Orden, de la Consejería de Sanidad, de 1 de junio de 1993, por la que se aprueba el Plan Regional de Salud Mental.
- Orden, de la Consejería de Sanidad, de 17 julio de 2000, de la Comisión Consultiva del Plan de Salud Mental de Castilla-La Mancha 2000-2004.
- Orden, de la Consejería de Sanidad, de 22 agosto de 2000, por la que se determina el Régimen Jurídico Básico de los Servicios de Salud Mental para enfermos de los Centros gestionados por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Orden, de la Consejería de Sanidad, de 19 de octubre de 2006, de los requisitos técnico-sanitarios de los centros y servicios de atención a la salud mental.
- Orden de 18/11/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, de los requisitos técnicos de los centros y servicios de atención a la salud mental.
- Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de la Carta de Servicios

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias quedan regulados básicamente en la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, y en la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha siendo, principalmente, los siguientes:

Derechos:

1) En relación con la protección social:

- Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención.
- A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

- A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

2) En relación con la información:

- A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.

- A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

- A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.

- A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.

- A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

- A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

- A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.

3) Respecto al tipo de atención:

- A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

- A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.

- A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.

- A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.

- A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

- A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

- A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.

- A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.

- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Deberes:

1) Las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

2) En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:

- Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.

- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.

3) Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:

- Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.

- Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención y en los acuerdos correspondientes.

- Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.

- Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
 - Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.
- 4) A las personas usuarias de los servicios de atención a la salud mental objeto de esta Carta le atañen, además, los otros deberes establecidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

5. Relación de servicios que se ofrecen

Los servicios que la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha ofrece a las personas con enfermedad mental, de edades comprendidas entre 18 y 65 años, de Castilla-La Mancha son dispositivos y/o programas de rehabilitación psicosocial y laboral, de apoyo comunitario, de atención residencial, de inserción laboral, de apoyo al movimiento asociativo de familiares y personas con enfermedad mental, y de prevención y lucha contra el estigma sobre las enfermedades mentales. Estos servicios se prestan de forma coordinada con los servicios de salud mental del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), con los Servicios Sociales, con los servicios de empleo y otros recursos comunitarios de la Región. Basados en el análisis individualizado de las necesidades y objetivos de tratamiento de cada una de las personas atendidas, estos servicios son:

5.1. Programas de Rehabilitación Psicosocial y Laboral que se desarrollan en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL). Entre estos programas, se encuentran:

- Programas para la recuperación de habilidades personales y sociales: programas de auto-cuidados y actividades de la vida diaria, de entrenamiento en habilidades sociales, de rehabilitación de la función cognitiva, de afrontamiento del estrés y solución de problemas, de orientación vocacional, de habilidades de búsqueda de empleo, de ocio y tiempo libre.
- Programa de integración comunitaria para el uso de recursos y la integración activa en el contexto social.
- Actividades de apoyo y soporte social, de animación socio-cultural, de actividad ocupacional, de relaciones interpersonales y otras actividades que favorezcan el mantenimiento de hábitos positivos personales y de las redes sociales.
- Programas de información, asesoramiento, educación y manejo de la enfermedad, orientados a la adherencia al tratamiento, el manejo de los factores de riesgo y la prevención de recaídas.
- Programas de familias para la información y la adquisición de habilidades que faciliten la convivencia en el hogar y reduzcan la sobrecarga de los cuidadores informales.

5.2. Programas de Atención Residencial, desarrollados en Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias, dispositivos que ofrecen alojamiento temporal o permanente a personas con enfermedad mental para el desarrollo de la autonomía personal, su integración en la comunidad y la participación activa en la vida social. Su fin es favorecer la atención integral, la recuperación funcional y el apoyo familiar. En este sentido se ofrecen los siguientes programas:

- Plan individualizado de atención residencial de cuidados personales para la realización de las actividades de la vida diaria, aseo, vestido, comidas, medicación, etc., y la adquisición de hábitos saludables.
- Actividades de entrenamiento y apoyo individual adaptado a las necesidades de cada persona para la autonomía personal, social y doméstica.
- Participación activa en las labores domésticas de limpieza, preparación de comidas, compras, lavandería, etc.
- Programas de ocio y tiempo libre, actividades de convivencia y otras actividades personales y sociales dentro y fuera del recurso.
- Apoyo a los procesos de rehabilitación psicosocial e integración socio-laboral de los residentes.
- Apoyo para el logro de un funcionamiento social lo más normalizado posible, mediante el desempeño de actividades y roles normalizados.

5.3. Programas de inserción laboral (formación profesional para el empleo). El principal objetivo de estos programas es favorecer la integración laboral de las personas con enfermedad mental con dificultades de integración. Estos servicios se prestan en los Centros de Formación y Empleo, en los Centros Especiales de Empleo y a través de los programas de empleo con apoyo, que ofrecen:

- Actividades de orientación laboral individualizada.
- Actividades de apoyo y acompañamiento al acceso y mantenimiento en puesto de trabajo.

- Cursos de formación profesional y ocupacional orientados a ampliar las capacidades y proyección al empleo de las personas con enfermedad mental.
- Contratación directa de personas con enfermedad mental en centros especiales de empleo. Cuentan con un programa de apoyo flexible e individualizado.

5.4. Programas de atención a domicilio a personas con enfermedad mental con dificultades de accesibilidad a los dispositivos públicos de la red de atención a la salud mental de Castilla-La Mancha. Estos programas son prestados por equipos profesionales socio-sanitarios que se desplazan a zonas con dificultades de accesibilidad o al domicilio de la persona que requiere de atención y que tiene dificultades para acceder a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, principalmente.

5.5. Apoyo al colectivo de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de Castilla-La Mancha, a través de:

- Actividades de coordinación, colaboración y apoyo a las asociaciones, para conocer y dar respuesta a sus necesidades y expectativas, asesorar y orientar en sus actividades.
- Participación y colaboración en actividades, jornadas, eventos, etc. organizados por el movimiento asociativo de Castilla-La Mancha.

5.6. Programas de prevención y lucha contra el estigma sobre las enfermedades mentales. Se desarrollan actividades dirigidas a diferentes colectivos (población general, profesionales socio-sanitarios, empresarios, educación, etc.) con los objetivos de prevenir el estigma social, potenciar la sensibilización sobre las enfermedades mentales, mejorar el conocimiento sobre éstas y modificar actitudes estigmatizantes sobre las personas con enfermedad mental.

Requisitos y procedimiento de admisión:

Podrán solicitar el acceso a estos servicios personas de Castilla-La Mancha:

- Mayores de 18 años.
- Que, encontrándose en el ámbito de aplicación de la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, y de la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha, estén afectadas por discapacidades o minusvalías como consecuencia de padecer o haber padecido una enfermedad mental; aquéllas cuyo padecimiento pudiera generarle mayor grado de discapacidad, marginación o minusvalía en caso de no recibir la atención adecuada.
- Las personas físicas o jurídicas sin ánimo de lucro que desarrollen actividades y prestaciones a favor de personas con minusvalía, discapacidad o marginación como consecuencia de un trastorno mental o enfermedades de larga evolución.

Dado que los servicios prestados por la Fundación en los dispositivos Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias están insertos en la red de salud mental de Castilla-La Mancha, el acceso a los mismos se realiza previo informe de derivación de los Servicios de Salud Mental (generalmente, a través de las Unidades de Salud Mental) y de los Servicios Sociales de Castilla-La Mancha. En los casos de personas que demandan atención de forma espontánea o a través de otra institución, se canaliza su admisión de forma coordinada con los Servicios de Salud Mental.

6. Compromisos de calidad

La Fundación, a través de los servicios y programas descritos, se compromete con las personas con enfermedad mental de Castilla-La Mancha, con sus familiares y con el movimiento asociativo de la Región a:

1. Prestar una atención individualizada: todas las personas atendidas en estos servicios tienen un tutor/a de referencia que es el responsable del Plan Individualizado de Rehabilitación y/o de la valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y empleo.
2. Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación a todas las personas atendidas en los dispositivos y consensuarlo con cada una de ellas.
3. Prestar una atención integral garantizándose la continuidad asistencial: El 100% de los Planes Individualizados de Rehabilitación se elaboran por un equipo multidisciplinar de profesionales socio-sanitarios en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.

4. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) y de los dispositivos residenciales realizan el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR) de cada persona atendida, consensuado con ella, en un plazo inferior o igual a 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona en el CRPSL y desde la finalización del Plan Individual de Acogida (PAI) en dispositivos residenciales.
5. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y de los dispositivos residenciales envían todos los Planes Individualizados de Rehabilitación, elaborados y consensuados con la persona atendida, a la Unidad de Salud Mental correspondiente en un plazo inferior o igual a 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos.
6. Al menos el 95% de los dispositivos de atención celebra anualmente asambleas (como mínimo 2 en cada Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y 1 mensual en cada dispositivo residencial), en las que las personas con enfermedad mental atendidas en los mismos participan activamente en la toma de decisiones sobre la organización y planificación de las actividades que se desarrollan en los dispositivos.
7. Ofertar programas de rehabilitación psicosocial y laboral, y de atención residencial adecuados a las necesidades de las personas. Así, el porcentaje anual de abandonos voluntarios de los dispositivos de atención es igual o menor al 10% del total de personas atendidas en cada uno de ellos. La valoración de la adecuación de estos programas por las personas usuarias encuestadas es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
8. Ofertar en todos los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral programas de atención para los familiares (o cuidadores informales). La satisfacción con la información y tratamiento recibido es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
9. Atender en su domicilio o localidad al menos al 80% de las personas con enfermedad mental que tienen dificultades de accesibilidad a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral.
10. Proporcionar una atención profesional y trato adecuado y amable, siendo éstos valorados por las personas con enfermedad mental con una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
11. Dotar a los dispositivos de atención de unas instalaciones limpias, confortables y agradables, adaptadas a las necesidades de las personas con enfermedad mental atendidas, y valoradas por éstas con una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
12. Ofrecer anualmente a las personas con enfermedad mental, al menos, 100 puestos de trabajo en empleo normalizado o protegido en los Centros Especiales de Empleo.
13. Ofrecer anualmente a las personas con enfermedad mental, al menos, 100 plazas en cursos de formación laboral ofertadas en los Centros de Formación y Empleo.
14. Participar activamente en, al menos, 15 actividades o eventos (jornadas, encuentros, programas, reuniones, actos, etc.) organizados por las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de la Región.
15. Apoyar al movimiento asociativo colaborando con, al menos, el 80% de las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental existentes en Castilla-La Mancha.
16. Luchar activamente contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales, organizando anualmente al menos, 30 acciones específicamente dirigidas para tal fin (acciones de formación e información sobre las enfermedades mentales, campañas y programas de sensibilización, etc.)

7. Indicadores asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto. Estos también se pueden consultar en la web <http://www.fislem.eu> ó <http://www.fundacionsociosanitariacm.eu>, así como en la página de la Junta en Internet: www.jccm.es en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

8. Formas de participación de los usuarios/as de los servicios

La Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha (FEAFES C-LM) es órgano de representación de las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta, a través de su Presidente/a.

Además, las personas usuarias de los servicios también pueden colaborar en la mejora de la calidad de los mismos a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones y sugerencias sobre el funcionamiento de los dispositivos de atención a las personas con enfermedad mental en los buzones de sugerencias disponibles en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias y en las encuestas de satisfacción que la Fundación realiza con periodicidad anual.

- A través de su participación en las asambleas organizadas en los dispositivos de atención.
- Los familiares o cuidadores informales podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora en reuniones con los responsables oportunos, y en foros y encuentros con familiares en los que participa la Fundación.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- En el seguimiento y/o revisión y actualización de la Carta está garantizada por la participación del Presidente/a de Feafes C-LM.

9. Formas de presentación de iniciativas, quejas y sugerencias

Las iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones se presentarán en la forma que se indica a continuación:

- A través de impresos normalizados y gratuitos, presentes en todos los centros gestionados por la Fundación, y dirigidos a la Dirección de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha remitido personalmente o mediante: Correo ordinario: Dirección de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha. C/ Huérfanos Cristinos, nº 5, 3ª planta 45003 Toledo
- A través de la cumplimentación del formulario de expresión de quejas y reclamaciones disponible en la página web de la Fundación (www.fundacionsociosanitariaclm.eu), en el formato establecido.
- A través del buzón de sugerencias disponible en los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL), Viviendas Supervisadas y Residencias Comunitarias para usuarios, familiares y/o tutores.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos (garantías)

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la Dirección de la Fundación, responsable de la Carta de Servicios quien, si comprobase la realidad de dicho incumplimiento, adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, y en un plazo de 3 días hábiles a contar desde la notificación, se dirigirá carta de disculpa al interesado explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medias adoptadas en consecuencia.

11. Fecha de entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años, desde el mes de enero de 2011 o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha carta.

1. Información de contacto. Formas de acceso

Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha:

- C/ Huérfanos Cristinos, nº 5, 3ª planta. 45003. Toledo.
- Autobuses urbanos-líneas regulares: 4.1, 05, 8.1, 8.2 y 10
- Teléfono: 925 28 10 80
- Fax: 925 28 11 41
- Correo electrónico: info@fsclm.com
- Página web: <http://www.fislem.eu> ó <http://www.fundacionsociosanitariaclm.eu>
- Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8.30 a 14.30

- Directorio de recursos y centros

Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL)

ALBACETE Travesía de la Igualdad, 3 02006 Albacete Tel.: 967 52 03 64 e-mail: afaeps@afaeps.org	ALCÁZAR DE SAN JUAN C/ Irlanda nº 3 13600 Ciudad Real Tel.: 926 55 29 66 e-mail: crpslalcazar@fislem.com	ALMANSA C/ Violeta Parra nº 7-9 02640 Albacete Tel.: 967 31 32 96 e-mail: afaenpal@feafesclm.com	CAUDETE C/ Miguel Hernández nº 19. 02660 Albacete Tel.: 965 82 65 69 e-mail: acafem@caudete.org
CIUDAD REAL C/ Azucena nº 19 13002 Ciudad Real Tel.: 926 27 49 75 e-mail: crpsl_cr@terra.es	CONSUEGRA C/ Don Vidal nº 1 45700 Toledo Tel.: 925 46 75 67 e-mail: crpslconsuegra@fislem.com	CUENCA Plaza Reina Sofía s/n 16300 Cuenca Tel.: 969 23 48 34 e-mail: asvivir@terra.es	DAIMIEL C/ Antonio Buero Vallejo s/n 13250 Ciudad Real Tel.: 926 26 00 64 e-mail: crpsldaimiel@fislem.com
GUADALAJARA Avda. de Barcelona nº 18 19005 Guadalajara Tel.: 949 22 26 07 e-mail: crpslguadalajara@fislem.com	HELLÍN C/ Fátima nº 20 02400 Albacete Tel.: 967 54 27 55 e-mail: crpslhellin@fislem.com	ILLESCAS C/ Cauce s/n 45200 Toledo Tel.: 925 51 11 54 e-mail: crpslillescas@fislem.com	PUERTOLLANO C/ Hinojosa nº 9 13500 Ciudad Real Tel.: 926 44 15 58 e-mail: crpslpuertollano@fislem.com
TALAVERA DE LA REINA C/ Marqués de Mirasol nº 19 45600 Toledo Tel.: 925 82 37 63 e-mail: atafes@feafesclm.com	TARANCÓN Pza. Cruz de la Iglesia nº 10 16400 Cuenca Tel.: 969 32 58 63 e-mail: crpsltarancon@fislem.com	TOLEDO Avda. Purísima Concepción, 31 45006 Toledo Tel.: 925 28 40 34 e-mail: crpsltoledo@fislem.com	TOMELLOSO C/ Felipe Novillo nº 88 13700 Ciudad Real Tel.: 926 51 38 50 e-mail: centerorhtome@terra.es
TORRIJOS C/ Puente s/n 45500 Toledo Tel.: 925 77 51 05 e-mail: crpsltorrijos@fislem.org	VALDEPEÑAS C/ San Luis nº 100 13300 Ciudad Real Tel.: 926 34 7800 e-mail: crpslvaldepenas@fislem.com	VILLARROBLEDO C/ San Lorenzo nº 19 02600 Albacete Tel.: 967 14 44 42 e-mail: crpsl.vdo@terra.es	

Residencias Comunitarias

"DESPERTAR" Avda. Monteviejo nº 1 45180 Camarena (Toledo) Tel.: 91 817 46 84 gerenciaminidespertar@gmail.com	CUENCA Ctra. Guadalajara km 6 Apto. Correos 362 16080 Cuenca Tel.: 969 22 76 52 mrcuenca@fislem.com
ALBACETE (AFAEPS) Travesía de la Igualdad, 5 02006 Albacete Tel.: 967 521 91 18 afaeps@afaeps.com	TALAVERA DE LA REINA C/ Clemente Palencia esq. C/ Comercio 45600 Talavera de la Reina (Toledo) Tel.: 925 84 80 114 advotalavera@fsclm.com

Se puede obtener información de los recursos socio-sanitarios de la Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha a través de:

- El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM). Servicio de Salud Mental
 - Avda. Río Guadiana, 4 45071. Toledo
 - Teléfono: 925 274 407
 - Página web: <http://sescam.jccm.es/web1/home.do>
 - Correo electrónico: saludmental@sescam.jccm.es
- La Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha (FAFES C-LM)
 - Dirección: Ronda de Buenavista nº 15 – Planta 1ª, Oficina 3. 45005 Toledo
 - Teléfono: 925 28 43 76
 - Correo electrónico: info@feafesclm.com
 - Página web: <http://www.feafesclm.com>
- Gobierno de Castilla-La Mancha: <http://www.jccm.es>
- Teléfono de información: 012
- La Consejería de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha y de sus Delegaciones Provinciales.

Delegaciones Provinciales de Salud y Bienestar Social

ALBACETE Avda. de la Guardia Civil, 5. 02071 Albacete Teléfono: 967 55 79 00	CIUDAD REAL C/ Postas, 20 13071 Ciudad Real Teléfono: 926 27 60 00	CUENCA C/ De las Torres, 61 16071 Cuenca Teléfono: 969 17 65 00
GUADALAJARA Pº Dr. Fernández Iparraguirre, 1 19071 Guadalajara Teléfono: 949 88 55 00	TOLEDO C/ Subida de la Granja, 10 45071 Toledo Teléfono: 925 26 64 00	

Anexo. Indicadores de calidad
A fin de poder comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos se establecen los siguientes indicadores de calidad*:

Servicios	Compromisos	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial, Inserción laboral.	1. Prestar una atención individualizada: todas las personas atendidas en estos servicios tienen un tutor/a de referencia que es el responsable del Plan Individualizado de Rehabilitación y/o de la valoración y orientación personalizada hacia actividades de formación y empleo. 2. Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación a todas las personas atendidas en los dispositivos y consensuarlo con cada una de ellas.	Porcentaje de personas atendidas que tienen un tutor/a de referencia.	Nº total de personas atendidas con tutor/a de referencia/nº de personas atendidas * 100	100%	Trimestral
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial.	2. Elaborar un Plan Individualizado de Rehabilitación a todas las personas atendidas en los dispositivos y consensuarlo con cada una de ellas.	Porcentaje de Planes Individualizados de Rehabilitación consensuados con la persona atendida.	Nº de Planes Individualizados de Rehabilitación consensuados con la persona atendida/Nº total de Planes Individualizados realizados *100	100%	Trimestral
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	3. Prestar una atención integral y garantizar la continuidad asistencial: El 100% de los Planes Individualizados de Rehabilitación se elaboran por un equipo multidisciplinar de profesionales socio-sanitarios en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.	Porcentaje de CRPSL y dispositivos residenciales que elaboran los Planes Individualizados de Rehabilitación en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia.	Nº de CRPSL y de dispositivos residenciales que elaboran los Planes Individualizados de Rehabilitación en coordinación con la Unidad de Salud Mental de referencia/Nº total de CRPSL y dispositivos residenciales * 100.	100%	Trimestral
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	4. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPSL) y de los dispositivos residenciales realizan el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR) de cada persona atendida, consensuado con ella, en un plazo inferior o igual a 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona en el CRPSL y desde la finalización del Plan Individual de Acogida (PAI) en dispositivos residenciales.	Porcentaje de CRPSL que elaboran los PIR en un plazo ≤ 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona al dispositivo de atención. Porcentaje de dispositivos residenciales que elaboran los PIR en un plazo ≤ 45 días laborales desde la fecha de finalización del PAI.	Nº de CRPSL que elaboran los PIR en un plazo ≤ 45 días laborales desde la fecha de entrada de la persona al dispositivo de atención / Nº total de CRPSL * 100 Nº de dispositivos residenciales que elaboran los PIR en un plazo ≤ 45 días laborales desde la fecha de finalización del PAI / Nº total de dispositivos residenciales * 100.	≥ 90%	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	5. Al menos el 90% de los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y de los dispositivos residenciales envían todos los Planes Individualizados de Rehabilitación, elaborados y consensuados con la persona atendida, a la Unidad de Salud Mental correspondiente en un plazo inferior o igual a 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos.	Porcentaje de Planes Individualizados de Rehabilitación enviados a la USM de referencia en un plazo \leq 15 días laborales desde la fecha de finalización de los mismos.	Nº de Planes Individualizados de Rehabilitación enviados a la USM de referencia en un plazo \leq 15 días laborales desde la fecha de finalización / Nº total de Planes Individualizados de Rehabilitación * 100.	\geq 90%	Trimestral
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	6. Al menos el 95% de los dispositivos de atención celebra anualmente asambleas (como mínimo 2 en cada Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y 1 mensual en cada dispositivo residencial), en las que las personas con enfermedad mental atendidas en los mismos participan activamente en la toma de decisiones sobre la organización y planificación de las actividades que se desarrollan en los dispositivos.	Porcentaje de CRPSL que celebra, al menos, 2 asambleas de usuarios/as anualmente. Porcentaje de Viviendas Supervisadas que celebra, al menos 12 asambleas de participación de usuarios/as anualmente.	Nº de CRPSL que realiza 2 ó más asambleas / Nº total de CRPSL * 100 Nº de VS que realiza 12 ó más asambleas anualmente/Nº total de VS * 100	\geq 95%	Anual
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	7. Ofertar programas de rehabilitación psicosocial y laboral y de atención residencial adecuados a las necesidades de las personas atendidas: 7.a. El porcentaje anual de abandonos voluntarios en los dispositivos es menor o igual al 10% sobre el total de personas atendidas. 7.b. La valoración de la adecuación de los programas de rehabilitación y de atención residencial por las personas usuarias encuestadas es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5.	Porcentaje de Residencias Comunitarias que celebra, al menos 12 asambleas de participación de usuarios/as anualmente. Porcentaje anual de personas atendidas que abandonan voluntariamente los dispositivos. Puntuación media en las encuestas sobre la satisfacción percibida de las personas atendidas en cuanto a los programas y atención recibida.	Nº de RC que realiza 12 ó más asambleas anualmente/Nº total de RC * 100 Nº de personas que abandonan los dispositivos voluntariamente /Nº total de personas atendidas* 100 Media obtenida en la pregunta sobre la satisfacción con los programas y atención recibidos.	\leq 10% \geq 4	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Rehabilitación Psicosocial y Laboral.	8. Ofertar en todos los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral programas de atención para los familiares (o cuidadores informales). La satisfacción con la información y tratamiento recibido es igual o supera una puntuación de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	Porcentaje de CRPSL que ofrecen programas de atención para familiares / cuidadores informales. Puntuación media en las encuestas de satisfacción de familiares.	Nº de CRPSL que ofrecen programas de atención para familiares / cuidadores informales / Nº total de CRPSL * 100.	100%	Anual
Rehabilitación Psicosocial y Laboral	9. Atender en su domicilio o localidad al menos al 80% de las personas que tienen dificultades de accesibilidad a los Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral	Porcentaje de personas atendidas en su domicilio o localidad con dificultades de accesibilidad a los CRPSL.	Nº de personas con dificultades de accesibilidad a los CRPSL atendidas en su domicilio o localidad / Nº total de personas con dificultades de accesibilidad.	≥ 80%	Trimestral
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	10. Proporcionar una atención profesional y trato adecuado y amable, siendo valorado con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media en las encuestas de satisfacción en la pregunta sobre amabilidad y adecuación del trato profesional recibido.	Puntuación media de las personas encuestadas.	≥ 4	
Rehabilitación Psicosocial y Laboral, y Atención Residencial	11. Dotar a los dispositivos de atención de unas instalaciones limpias, confortables y agradables, adaptadas a las necesidades de las personas con enfermedad mental atendidas, siendo valoradas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media en las encuestas de satisfacción en relación a la valoración de las condiciones de los centros.	Puntuación media de las personas encuestadas.	≥ 4	Anual
Programas de inserción laboral	12. Ofrecer anualmente a personas con enfermedad mental, al menos 100 puestos de trabajo en empleo normalizado o protegido en los Centros Especiales de Empleo.	Nº de contratos de trabajo en empleo normalizado o protegido ofertados anualmente a personas con enfermedad mental en los CEE.	Registro anual de nº de contratos.	≥ 100	Anual
Programas de inserción laboral	13. Ofrecer anualmente a personas con enfermedad mental, al menos 100 plazas en cursos de formación laboral ofertadas en los Centros de Formación y Empleo.	Nº de plazas en cursos de formación laboral ofertados a personas con enfermedad en los CFyE.	Registro anual de nº de plazas en cursos de formación.	≥ 100	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Atención y apoyo al movimiento asociativo	14. Participar activamente en, al menos, 15 actividades o eventos (jornadas, encuentros, programas, reuniones, actos, etc.) organizados por las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de la Región. 15. Apoyar al movimiento asociativo colaborando con, al menos, el 80% de las asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental existentes en Castilla-La Mancha.	Nº de eventos organizados por el movimiento asociativo de la región en los que la Fundación participa activamente o apoya su realización. Porcentaje de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental con las que anualmente colabora la Fundación.	Nº de eventos organizados por el movimiento asociativo en los que participa la Fundación Nº de asociaciones regionales con las que colabora la Fundación / Nº total de asociaciones regionales * 100.	≥ 15 ≥ 80%	Anual Anual
Todos	16. Luchar activamente contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales organizando anualmente, al menos 30 acciones específicamente dirigidas a tal fin (acciones formativas, informativas, programas, campañas, etc.)	Nº de acciones realizadas anualmente cuyo fin es luchar contra el estigma y la discriminación sobre las enfermedades mentales.	Registro anual de acciones realizadas.	≥ 30	Anual

Nota: CRPSL = Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral; VS = Vivienda Supervisada; RC = Residencia Comunitaria; CEE = Centro Especial de Empleo; CFYE = Centro de Formación y Empleo; USM = Unidad de Salud Mental.

* Los indicadores de seguimiento de los compromisos del 1 al 13 se publicarán desagregándose por tipo de dispositivo de atención.