

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención
a Personas con
Discapacidad
Intelectual Grave
**CADIG SANTA
MARÍA DE
BENQUERENCIA**



Castilla-La Mancha

Consejería de Bienestar Social



1 DATOS IDENTIFICATIVOS, ¿QUIÉNES SOMOS?

El Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave (**CADIG**) **“Santa María de Benquerencia” de Toledo** es un recurso de servicios sociales de carácter residencial destinado a ofrecer atención especializada a personas con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo extenso o generalizado, que forma parte de la Red Pública de Centros que dependen de la Consejería de Bienestar Social.

El CADIG “Santa María de Benquerencia” está ubicado en Toledo, en la calle Río Cabriel, núm. 11.

2 OBJETIVOS Y FINES

La Carta de Servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en el CADIG y los compromisos de calidad que sus responsables adquieren con las personas usuarias y sus familias.

El principal objetivo del CADIG es mejorar significativamente la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual que en él residen.

El CADIG está diseñado para cumplir con los siguientes objetivos:

1. Incrementar, para las personas que en él residen, las oportunidades de crecimiento personal y de satisfacción con el entorno en el que viven, en función de sus intereses y preferencias.
2. Promover su capacidad de autonomía personal en la realización de las habilidades de la vida diaria, de comunicación y de interacción social.
3. Prestar una atención singularizada según las necesidades de apoyo de cada persona.
4. Facilitar y potenciar las relaciones sociales de la persona con discapacidad intelectual, así como mejorar su participación e inclusión en la Comunidad.
5. Facilitar la participación de las familias en la toma de decisiones sobre los aspectos relevantes de la vida de cada residente.

Para conseguir los citados objetivos, en el **CADIG “Santa María de Benquerencia”** se prestan apoyos de carácter especializado a las personas con discapacidad intelectual que en él residen, encaminados a fomentar el desarrollo de sus capacidades personales, garantizando el respeto de sus derechos y de los valores individuales de cada persona.

En el CADIG se trabaja y se ofrece una atención permanente para crear un entorno seguro que garantice el bienestar físico, emocional, social y material, todo ello en un entorno que sea un verdadero “espacio de vida” para las personas residentes.

La metodología de trabajo desarrollada atiende las necesidades de apoyo individuales de cada persona con discapacidad intelectual que en él residen.

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave

CADIG Santa María de Benquerencia

Se trata de un centro abierto a la comunidad, concebido como espacio de vida en el que se propicia un ambiente familiar, capaz de generar oportunidades de implicación de la familia y la red social, en el que se ofrecen apoyos y acompañamiento en las actividades de la vida diaria, desde procesos de toma de decisiones centrados en la participación de la persona con discapacidad y su familia.

El CADIG “Santa María de Benquerencia” dispone de **instalaciones y equipamientos técnicos** adecuados a las limitaciones de movilidad y de interpretación del entorno de las personas con discapacidad intelectual que en él residen, para así facilitar su desplazamiento autónomo dentro del mismo y su accesibilidad a las diferentes áreas.

Dispone también de los **recursos humanos** necesarios para el apoyo en la adquisición de nuevas capacidades y en el fortalecimiento de las ya adquiridas, con el fin de alcanzar, en la medida de lo posible, retos personales para cada una de las personas con discapacidad intelectual a las que se presta apoyo.

3 MARCO LEGAL

Los criterios para ingresar y otros requisitos para recibir la prestación del servicio en los CADIG están regulados por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

- La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- El Decreto 13/1999, de 16 de febrero, por el que se regula el procedimiento de acceso a Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.
- El Decreto 53/1999, de 11 de mayo, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los Usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla-La Mancha.
- El Decreto 88/2017, de 5 de diciembre, por el que se regulan las condiciones mínimas exigibles a los centros y servicios destinados a la atención a personas con discapacidad en Castilla-La Mancha.
- La Orden de 17 de febrero de 1999, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual integrados en la red pública de Castilla-La Mancha y se aprueba el baremo de ingreso.
- La Orden de 8 de julio de 2002, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de traslados en los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual integrados en la red pública de Castilla-La Mancha y se aprueba el baremo de traslados.

Estas normas pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<https://docm.castillalamancha.es/portaldocm/cambioFecha>



4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en el CADIG disfrutan de todos los derechos y obligaciones establecidos en la legislación vigente en materia de derechos de las personas con Discapacidad, y en especial los previstos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, y en el Protocolo Facultativo a la citada Convención.

Dicha normativa se encuentra en el centro a disposición de las familias y residentes

<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

5 SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO

5.1. Servicio de desarrollo personal e inclusión en la comunidad.

El objetivo de este servicio es proporcionar a las personas residentes los apoyos necesarios para la adquisición de competencias de autonomía personal y de comunicación, que les hagan más autónomas para el autocuidado y faciliten su inclusión social, todo ello desde la perspectiva del modelo de Calidad de Vida.

Cada persona residente debe contar con un **Plan Personalizado de Apoyo (PPA)** en función de sus características personales, de sus capacidades y de sus limitaciones en las diferentes esferas de la vida de la persona (cuidado personal, comunicación, relaciones interpersonales, etc...).

El PPA es el instrumento que articula y recoge las expectativas de la persona y su familia, la definición de objetivos basados en sus metas personales, sus intereses y motivaciones, **así como los apoyos necesarios para conseguirlos**. Se completa con una evaluación y seguimiento periódica, adaptada a los cambios significativos de la persona y el entorno.

El PPA está elaborado por su equipo de apoyo y cuenta con la participación de la persona residente, con las adaptaciones que sean necesarias, **y de su familia y/o red social de apoyo**, debiendo existir una comunicación fluida y frecuente con ésta. La dirección del centro y su equipo interprofesional estarán disponibles para resolver cualquier duda o cuestión referente al familiar usuario del centro.

5.2. Servicio de promoción de la salud.

Este servicio está dirigido a proporcionar a las personas usuarias del centro un ambiente y unos hábitos de vida saludables, que contribuyan a aumentar significativamente su calidad de vida, proporcionando una respuesta adecuada a determinadas necesidades y demandas de salud.

Incluye medidas orientadas tanto a la prevención de enfermedades como a la promoción de la salud. Dentro de este grupo cabe resaltar el **servicio de fisioterapia**, como herramienta para la mejora de la capacidad motora y respiratoria de las personas residentes que lo precisen y como prevención de futuras limitaciones o déficits, así como el **servicio de enfermería** en el que se desarrollan actividades encaminadas al control y seguimiento

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave

CADIG Santa María de Benquerencia

farmacológico, curas, control y seguimiento de dietas específicas, detección precoz de síntomas que hayan de ser evaluados con mayor profundidad, etc.

5.3. Servicio de centro de día.

En el **CADIG “Santa María de Benquerencia”** también se ofrece atención durante el día a personas con discapacidad intelectual grave que no residen en el centro. Se trata de favorecer la permanencia de estas personas en su entorno familiar y social y proporcionar apoyo a sus familias en su función de cuidador principal.

El objetivo de este servicio es proporcionar a los usuarios los apoyos necesarios para la adquisición de competencias de autonomía personal (aseo, vestido y alimentación) y de comunicación, que les hagan más independientes para el autocuidado y faciliten su inclusión social, todo ello desde la perspectiva del modelo de Calidad de Vida.

5.4. Servicio de transporte adaptado.

Este servicio está dirigido a cubrir las necesidades de desplazamiento de las personas usuarias del servicio de centro de día, así como de las demás personas residentes para la realización de las actividades comunitarias.

5.5. Servicios generales.

El centro ofrece, dado su carácter residencial y con el objetivo de garantizar una atención integral a las personas usuarias, los servicios de comedor, limpieza, lavandería, planchado y repaso de ropa (ropa personal y ropa de cama).





6 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Elaboración de un Plan Personalizado de apoyo (PPA) para cada persona usuaria.
2. Participación de la familia y/o de su red social, en la elaboración y evaluación del PPA de cada residente y/o persona usuaria del centro.
3. Establecimiento de un cauce sistematizado y periódico de información a la familia sobre cualquier asunto de interés para la persona con discapacidad intelectual, de manera que exista una comunicación de, al menos, una vez al mes con cada familia.
4. Desarrollo de estrategias para favorecer su autonomía y autodeterminación, su desarrollo personal, su inclusión en la comunidad y la asunción de roles socialmente reconocidos.
5. Planificación y desarrollo de actividades de inclusión y participación en la comunidad, con salidas programadas fuera del centro, que favorezcan el contacto con otras personas y la generalización de los aprendizajes adquiridos.
6. Promoción, entre el personal del centro, del desarrollo de habilidades de comunicación adaptadas a las capacidades de los residentes.
7. Fomento de la participación de las personas usuarias y sus familias en el funcionamiento del centro.
8. Evaluación de la **calidad de vida** de las personas usuarias del centro y de sus familias.
9. Análisis y evaluación de las **quejas y sugerencias** recibidas y contestadas que quedarán recogidas en un informe anual.
10. El centro dispondrá de **menús diarios adaptados** a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias.
11. Atención por personal de enfermería de manera permanente y continuada según las necesidades de salud de las personas usuarias.
12. Atención médica personalizada encargada tanto de las medidas preventivas como terapéuticas de las personas residentes.
13. Promoción de hábitos de vida saludable fomentando la actividad física en el entorno (piscina, senderismo, etc.)
14. Información y orientación a las familias sobre los cuidados y las necesidades de apoyo que necesita la persona con discapacidad en su entorno familiar y social.
15. Disminución de los tiempos de trayecto para los usuarios de centros de día, en los trayectos de ida y vuelta.
16. Disposición de un espacio accesible y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
17. Realización de revisiones periódicas y frecuentes para evaluar el estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos y subsanar posibles deficiencias.
18. Desarrollo de estrategias destinadas a favorecer una mejor utilización de los recursos, que redunden en prácticas sostenibles con el medioambiente.

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave

CADIG Santa María de Benquerencia



7 INDICADORES DE CALIDAD ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores de calidad que permiten medir su consecución y detallan la forma de cálculo, los estándares asumidos y la periodicidad. Se pueden consultar en el DOCM de 12/05/22, de la página 15.560 a la 15.563 al final de esta Carta de Servicios.

Se puede acceder al resultado de los mismos en la página web:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>

8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

La participación de las personas usuarias, con las adaptaciones que sean necesarias, y de su familia y/o red social de apoyo, en las actividades y organización del centro se canaliza a través de:

- Los círculos de apoyo, que son la herramienta específica recogida en la Planificación Centrada en la Persona, para desarrollar actividades y roles significativos para la persona, en base a sus intereses, deseos y expectativas, y potencialidades.
- El Consejo de Participación como órgano del que forman parte las personas usuarias, las familias, los profesionales, los servicios comunitarios, la Administración y los gestores del centro.



9 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Su opinión nos ayudará a mejorar este centro. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se indica:

- En cualquier oficina de la Junta, a través de los impresos normalizados, según la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 211, de 27 de octubre de 2011). También de forma presencial, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de su formalización en un impreso normalizado.
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- Por correo postal o presencialmente, mediante un escrito dirigido a la dirección de la residencia o al Servicio de Discapacidad de la Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social de Toledo.
- Por correo electrónico dirigido a: cadigtoledo@jccm.es
- Mediante llamada al teléfono único de información 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra comunidad autónoma) o marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija. En ambos casos el coste de la llamada depende de cada operadora.

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.

10 FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del **CADIG “Santa María de Benquerencia”** se difundirá internamente mediante su exposición en el tablón de anuncios del propio centro, así como en la zona de acceso de la Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo.

Su difusión externa se realizará básicamente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha www.jccm.es y de la web corporativa www.castillalamancha.es. Se podrá solicitar su descarga a la dirección del Centro.

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave

CADIG Santa María de Benquerencia

11 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O GARANTÍA

Si de su reclamación se deduce el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección General competente en materia de discapacidad (avda. de Francia, 4. 45071 Toledo) se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 10 días hábiles, para darle una explicación de las causas de dicho incumplimiento y pedir disculpas en nombre de la Administración.

12 FECHA DE INICIO Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del **CADIG “Santa María de Benquerencia” de Toledo** producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 12/05/22, y la validez de los compromisos que en la misma se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta de Servicios.





13 FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se puede obtener información más detallada sobre el **CADIG “Santa María de Benquerencia”** de la siguiente forma:

- A través de los Servicios Sociales del municipio donde resida la persona interesada.
- A través del personal de atención en el propio centro, de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas, en el teléfono número 925 240 064 o solicitándolo a través de correo electrónico del centro: cadigtoledo@jccm.es
- Llamando al teléfono de información: 012
- A través de la página web: <http://www.castillalamancha.es>
- En la Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo:
C/ Río Guadalmena, nº2 - C.P. 45007 Toledo
Teléfono: 925 269 029

Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

- Servicios centrales:

Consejería de Bienestar Social. Dirección General de Discapacidad
Avda. Francia, 4. 45071-Toledo
Teléfono: 925 269 880
Correo electrónico: dgdiscapacidad@jccm.es

- Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo:

Teléfono: 925 269 029
Correo electrónico: discapacidad.toledo@jccm.es

Horario de atención: De lunes a viernes: 9:00 – 14:00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave

CADIG Santa María de Benquerencia

14

PRECIOS PÚBLICOS Y TASAS DE APLICACIÓN

La participación de la persona usuaria en el coste de los servicios públicos se determina en función de los criterios que establezcan la normativa vigente, teniendo en cuenta su situación socioeconómica y si la persona usuaria es residente del centro o hace uso únicamente del Centro de Día.



**Centro de Atención a Personas con
Discapacidad Intelectual Grave
CADIG Santa María de Benquerencia
Consejería de Bienestar Social**

