

# Carta de Servicios ADEMNA

## ***I. Datos identificativos y fines de ADEMNA***

**Denominación:** Asociación de Esclerosis Múltiple de Navarra ADEMNA

**Domicilio social:** calle Lerín nº 25 bajo, Ansoain -Navarra-

Tfno. 948 384 396 Fax: 948 355 864

E-mail: [info@ademna.es](mailto:info@ademna.es)

Web: [www.ademna.es](http://www.ademna.es)

**Fecha de constitución:** 22 de julio de 1996

**Ámbito territorial:** Autonómico

ADEMNA es una entidad sin ánimo de lucro declarada de Utilidad Pública desde 2001. Cuenta con 356 personas asociadas. Su misión es la mejora de la calidad de vida de las personas con EM y sus familias, a nivel físico, psicológico y social; a su vez, como plataforma asociativa servir como vehículo de representación ante los diferentes estamentos sociales. Trabajamos con las personas y sus límites, potenciando sus capacidades desde un trabajo personal y una intervención psicosocial que les permita desarrollarse como personas con autonomía y capacidad de decisión. Con cada una de las personas se intenta llevar a cabo un itinerario personal ajustado a sus intereses, necesidades y capacidades con el objetivo de favorecer su promoción personal y participación social.

Este itinerario personal se fundamenta en un modelo de acompañamiento basado en un apoyo global e individualizado de las personas, procurando el acercamiento de estos recursos a su entorno y la imprescindible colaboración de su entorno social y familiar.

La Asociación está formada por personas con esclerosis múltiple y otras enfermedades neurodegenerativas, familiares y profesionales. Representa un modelo de gestión directa y participación de las personas afectadas, tanto en los órganos de gobierno, como en el desarrollo estratégico, actividades, programas y acciones de mejora.

Se mantiene con fondos públicos, privados y aportaciones de las personas asociadas. ADEMNA desea mostrarse a la sociedad como una entidad transparente en la gestión

de sus recursos. Defiende valores de Humanismo, creyendo en el valor de la persona por encima de todo; considera al equipo de profesionales como su principal activo, poniendo a su disposición los recursos que potencien su desarrollo profesional. Ofrece un espíritu de apertura y de no exclusión hacia todas las personas con EM y sus familias en Navarra.

## ***II. Relación de servicios prestados***

La Asociación de Esclerosis Múltiple presta los siguientes servicios:

### ***1. Acogida, Orientación y Seguimiento***

Todas las personas diagnosticadas, familiares u otros grupos de interés se ponen en contacto con la Asociación para recabar información, solicitar una entrevista de orientación y, en su caso, asociarse. Desde el servicio se realiza la acogida proporcionando la información y realizando un seguimiento de la persona con EM u otras enfermedades neurodegenerativas a lo largo de los diferentes estadios de la misma.

### ***2. Rehabilitación Física***

- ***Fisioterapia***

La fisioterapia pretende la mejora y el mantenimiento de los aspectos físicos que permitirán a las personas afectadas **mejorar su calidad de vida**. Independientemente del tratamiento farmacológico que cada persona afectada esté siguiendo, la fisioterapia resulta altamente beneficiosa para todo el conjunto de pacientes, pudiendo ser en casos leves la única terapia necesaria y, en los casos graves, una ayuda imprescindible. La rehabilitación fisioterapéutica estará indicada para paliar, en la mayor medida posible, los efectos de la enfermedad, ya sea en fase de brote o en fase estable.

Todas sus actividades están enfocadas a la Prevención, el tratamiento y la reeducación.

- **Terapia Individual:** Tratamiento personalizado para cada persona afectada.
- **Terapia Grupal:** Tratamiento generalizado de las necesidades comunes.
- **Terapia Acuática:** Tratamiento aprovechando las propiedades terapéuticas que supone la actividad en el agua.
- **Gimnasio Abierto:** Pilates, Actividad Física Moderada y Marcha Nórdica.

- ***Logopedia***

Desde el Servicio se informa, previene y reeduca las dificultades logopédicas que presentan las personas afectadas, incidiendo en **la mejora de su calidad de vida**.

- **Terapia individual:** Tratamiento personalizado para cada persona afectada. Se parte de una evaluación individual para establecer las bases del tratamiento logopédico.
- **Terapia grupal:** Tratamiento generalizado de las necesidades comunes.

- ***Terapia Ocupacional***

La terapia ocupacional tiene como objetivo el análisis del desempeño ocupacional que puede haberse deteriorado en el caso de diagnósticos de esclerosis múltiple u otras enfermedades neurodegenerativas mejorando o manteniendo sus capacidades físicas, cognitivas y sensoriales y encaminando estos cambios a una funcionalidad real a la hora de desempeñar sus actividades diarias.

- **Terapia Individual:** Tratamiento personalizado para cada persona afectada de las habilidades físicas, cognitivas y sociales necesarias para el desempeño ocupacional.
- **Terapia Grupal:** Tratamiento generalizado de las necesidades comunes de las habilidades físicas, cognitivas y sociales necesarias para el desempeño ocupacional.
- **Gimnasio Abierto:** Pilates, Actividad Física Moderada y Marcha Nórdica.
- **Generalización:** entrenamiento de las actividades en sala en el contexto propio de la actividad (domicilio, comercios...)
- **Educación de la familia/ cuidador:** apoyo y enseñanza de las técnicas para potenciar las capacidades de los usuarios cuidando la salud de los cuidadores/ familiares.
- **Adaptabilidad:** asesoramiento, búsqueda y entrenamiento en el uso de ayudas técnicas, adaptación de sillas de ruedas y modificación del entorno.

- ***Rehabilitación Método Petö***

La educación conductiva o método Petö es un sistema de neurorehabilitación **GLOBAL** e **INTEGRAL**, que conjuga los principios pedagógicos y educativos con las bases de la rehabilitación: Puesto que los síntomas de la enfermedad son plurales, se estimulan no sólo los aspectos físicos o motores, sino también los aspectos cognitivos, funcionales y conductuales.

- **Terapia Individual:** Tratamiento personalizado para cada persona afectada.
- **Terapia Grupal:** Tratamiento generalizado de las necesidades comunes.

### **3. Atención Psicológica**

Las actividades están dirigidas tanto a las personas con EM u otras enfermedades neurodegenerativas, como a sus familiares. Su principal objetivo es contribuir, mediante técnicas y estrategias de intervención, a que tanto la persona afectada como su familia se sientan capaces de manejar las dificultades que van apareciendo con la evolución de la enfermedad.

- **Atención individual:** Sesiones individuales en las que se crea un espacio de confianza donde aliviar su malestar, exponer sus dificultades y adquirir pautas para motivarse en la superación de obstáculos, así como avanzar en el desarrollo personal.
- **Dinámicas grupales:** Consisten en grupos de trabajo en los que cada participante escucha y es escuchado y donde se aportan técnicas para superar las dificultades que se plantean.
- **Entrenamiento cognitivo:** Se lleva a cabo una evaluación y diagnóstico cognitivo y se realizan programas de rehabilitación tanto individual, mediante técnicas multimedia, como grupal, mediante talleres.
- **Programa de prevención:** Consiste en el desarrollo de un nuevo modelo para la mejora de la calidad de vida en el que se trabajan enfoques y pautas positivas que fortalecen e impulsan a la persona, permitiéndole prevenir y afrontar las dificultades.

### **4. Atención Social**

Las actividades están orientadas a la resolución de los problemas sociales asociados a la vivencia de la enfermedad, a satisfacer las necesidades y a desarrollar las capacidades personales que permitan, mediante la utilización o la promoción de los recursos adecuados, conseguir una mejora de calidad de vida y de bienestar social.

- **Atención individual:** Entrevistas individuales orientadas a conocer la situación de cada persona, analizar, detectar y evaluar las necesidades que puedan presentar para planificar posteriormente una adecuada intervención.
- **Dinámicas grupales:** A través de una metodología participativa se trabajan aspectos orientados a la mejora de las habilidades sociales desde una perspectiva de trabajo social que busca que la persona interactúe con su contexto social evitando el aislamiento.
- **Atención telefónica:** resolución de consultas sobre recursos, trámites, solicitudes y otras gestiones relacionadas con los recursos y prestaciones sociales.

### **5. Ocio, sensibilización y dinamización social**

Actividades que pretenden alcanzar una mejora de la percepción social de la enfermedad y una involucración de la sociedad en el trabajo de eliminación de las

barreras físicas, psíquicas y sociales que todavía en nuestros días existen alrededor de la discapacidad y de esclerosis múltiple en particular. Las actividades se dirigen a la comunidad siendo su objetivo el de sensibilizar acerca de la enfermedad de esclerosis múltiple al conjunto de la sociedad y a las instituciones públicas. Otro de sus objetivos es el de la dinamización social orientada a la mejora de la calidad de vida, a la consecución de un mayor nivel de bienestar, así como la incentivación de la participación ciudadana de manera que contribuya a la promoción social del colectivo de personas afectadas. A través de actividades de ocio y formación dirigidas al colectivo de personas afectadas, se busca potenciar la ciudadanía activa y la vida independiente.

### ***III. Derechos de las personas usuarias de los servicios de ADEMNA***

#### ***Como personas asociadas:***

- Participar en la consecución de los fines que constituyen el objeto social de la entidad.
- Usar, disfrutar y participar de las instalaciones, servicios y actividades de la Asociación.
- Realizar sugerencias, propuestas y quejas fundadas a la Junta Directiva.
- Causar baja cuando así lo deseen y ser oídos cuando se les instruya expediente.
- Recibir un extracto de las cuentas de gestión del ejercicio anterior y propuesta de presupuesto del ejercicio anual previo a la Asamblea General.
- Conocer los Estatutos de la Asociación y examinar las actas de las sesiones de sus órganos.
- Impugnar acuerdos y actuaciones que se consideren contrarias a la Ley y a los Estatutos en el plazo de 30 días contados a partir de su adopción.
- Asistir a las Asambleas, tanto ordinarias como extraordinarias, con voz y voto.
- Ser electores y elegibles para los distintos órganos de Gobierno y de Administración de la Asociación.

#### ***Como usuarias de los servicios:***

- ADEMNA velará por una atención personalizada, y de calidad, ofreciendo los medios, que tengan en cuenta las capacidades individuales y aportando acompañamiento necesario.
- Dispondrá de los recursos necesarios para que cada persona pueda expresarse por sí misma y comunicar con libertad sus quejas, deseos, necesidades, aspiraciones y opiniones y recibir respuesta de las mismas.

- Garantizará siempre el derecho a la intimidad de la persona, incluyendo el ámbito familiar y social. A tal efecto se dispondrá de los mecanismos de seguimiento y tutela que sean necesarios para garantizarlo.
- Asegurará la confidencialidad de aquellos datos que tengan que ver con la historia personal, domicilio, o cualquier otra información protegida por la Ley.
- Basará sus acciones en el respeto a la integridad física, psicológica y moral.
- Procurará dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias y sus familiares, complementando los servicios comunitarios, y desarrollando únicamente aquellos programas que estén en coherencia con los fines de la Asociación.
- La gestión económica priorizará la calidad en la atención.
- Velará por la igualdad de los derechos de las personas.
- ADEMNA fomentará entre los/as profesionales la formación necesaria para desarrollar su labor, teniendo en cuenta la dinámica de la Entidad, los nuevos métodos de intervención y los nuevos retos de la realidad social actual.
- Dotará las instalaciones de material y equipamiento innovador.
- Divulgará información acerca de aspectos que puedan interesar a las personas usuarias.
- Se garantizará la transparencia en la gestión de la Entidad, tanto a nivel de procedimientos de control y auditorías internas como a través de auditorías externas independientes.

#### ***IV. Participación de las personas usuarias de ADEMNA***

- ADEMNA asegurará procesos participativos que se desarrollen con total transparencia y en condiciones de igualdad.
- Se desarrollarán cuantas fórmulas sean necesarias para garantizar la plena participación de todos sus miembros.
- ADEMNA informará a todas las personas usuarias y compartirá todos los temas que por su relevancia afecten a la Entidad en su globalidad.
- Se tienen en cuenta las opiniones y se fomentará las aportaciones para un mejor funcionamiento de la Entidad aunque éstas sean diferentes con la dirección y demás órganos de Gobierno.
- Todos los miembros de ADEMNA podrán y deberán colaborar en las evaluaciones o valoraciones de satisfacción que sobre los servicios se realicen, comprometiéndose la Asociación a mejorar el nivel de satisfacción del equipo de profesionales y voluntariado.

## ***V. Normativa reguladora***

### ***VI. Formas de presentación de quejas y sugerencias***

ADEMNA tiene establecido un proceso de Coordinación (PA-02) con un subproceso de Quejas y Sugerencias (sp 01-PA-02). A través de este subproceso se gestionan las quejas y sugerencias que las personas usuarias desean formular garantizando su correcto tratamiento y buscando e aprendizaje que se pueda derivar de ella.

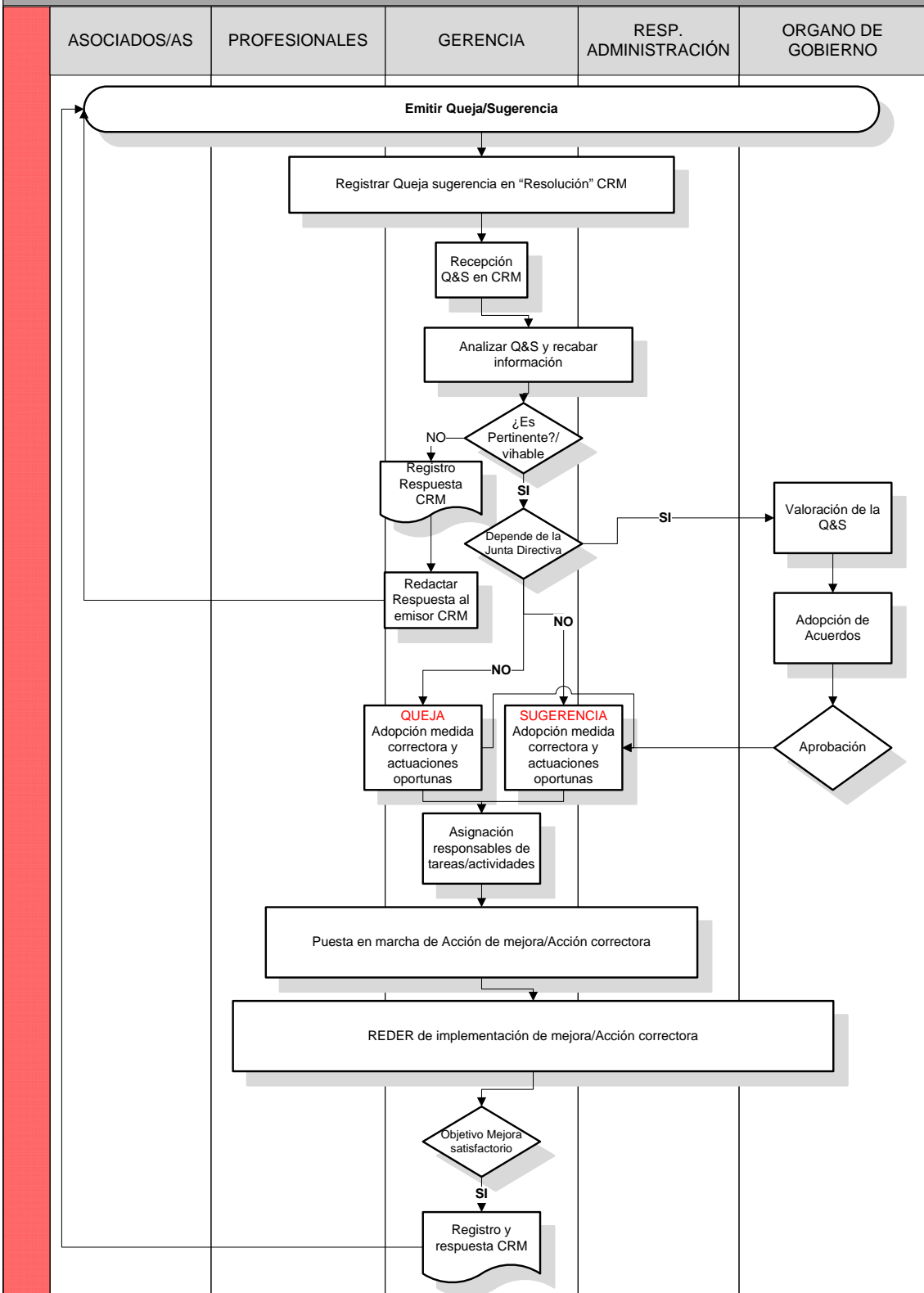
Las personas usuarias pueden utilizar cualquier medio para formular su queja o sugerencia: a través del personal, verbalmente a las personas responsables de la asociación o por escrito. Toda queja o sugerencia es dada de alta en el sistema quedando registrados todos los pasos que se dan hasta la resolución de la misma y dejando trazabilidad de todo ello.

En el centro se dispone de hojas de reclamaciones en cumplimiento del Decreto 12/1996, de 26 de abril, regulador de las hojas de reclamaciones de los consumidores y personas usuarias. El cauce de recogida y tratamiento de reclamaciones y sugerencias que se establecen es el siguiente:

**Buzón de Sugerencias:** En el Centro existe un buzón de sugerencias adaptado a las características de las personas usuarias. En este buzón las personas usuarias del Centro podrán plasmar quejas, sugerencias o cualquier otro comentario que deseen del servicio que reciben, profesionales, instalaciones, etc....El contenido de este buzón se recogerá al menos con periodicidad semanal. Las hojas recogidas son dadas de alta en el programa de gestión de manera inmediata asignándose una persona responsable de la misma. Se dará respuesta a aquello que se considere oportuno o viable y se justificará la imposibilidad o no pertinencia de atender otras, quedando reflejado en las oportunas actas. No se tendrán en cuenta aquellos escritos que no estén redactados con el debido respeto.

Finalmente, aquellas cuestiones que sean de interés general se tratarán en los órganos de gobierno.

**sp01-PA-02 QUEJAS Y SUGERENCIAS**





## **VII. Niveles o compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por ADEMNA, según se plasman en la Carta, así como los derechos concretos de las personas usuarias que se recogen en este documento, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

### **1. Acogida, Orientación y Seguimiento**

1. El tiempo de respuesta a una solicitud de acogida y orientación no superará los cinco días naturales desde que se produce salvo cierre del centro por vacaciones.
2. La citación para las entrevistas de valoración inicial de los distintos servicios no superará los quince días naturales desde la primera cita de acogida y orientación.
3. Todas las personas asociadas que no acudan con regularidad al centro recibirán una llamada cada seis meses para interesarnos por su estado.

### **2. Rehabilitación Física**

1. Todas las personas usuarias recibirán al menos una sesión semanal de cada una de las disciplinas.
2. Las citas anuladas serán ofrecidas a aquellas personas que presenten una mayor necesidad.
3. Nunca se superarán las dos semanas sin recibir tratamiento por causas atribuibles a ADEMNA (Vacaciones u otros motivos programables).
4. Se atenderán las propuestas de cambio de día y hora de cita en el plazo más breve posible.
5. Todas las solicitudes de participación en dinámicas grupales serán atendidas previa valoración profesional. En su caso su incorporación al grupo no superará los quince días.

### **3. Atención Psicológica**

1. Todas las personas usuarias recibirán al menos una sesión semanal.
2. Las citas anuladas serán ofrecidas a aquellas personas que presenten una mayor necesidad.
3. Nunca se superarán las dos semanas sin recibir tratamiento por causas atribuibles a ADEMNA (Vacaciones u otros motivos programables).
4. Se atenderán las propuestas de cambio de día y hora de cita en el plazo más breve posible.
5. Todas las solicitudes de participación en dinámicas grupales serán atendidas previa la valoración profesional. En su caso su incorporación al grupo no superará los quince días.

#### **4. Atención Social**

1. Se atenderán todas las solicitudes de entrevista personal en un plazo no superior a tres días.

2. Las consultas telefónicas serán atendidas de manera inmediata y en caso de ausencia de los/as profesionales de trabajo social, se devolverá la llamada en un plazo no superior a dos días.

3. Todas las solicitudes de participación en dinámicas grupales serán atendidas previa la valoración profesional. En su caso su incorporación al grupo no superará los quince días.

- Transporte adaptado:

4. Las personas con plaza conveniada con el Gobierno de Navarra en el Centro de Día tendrán garantizado el transporte adaptado tal y como establece la Carta de Prestaciones Garantizadas del Gobierno de Navarra.

5. Las personas sin plaza conveniada que acuden al Centro de Día tienen garantizado el transporte adaptado si así queda establecido tras la valoración de trabajo social en la que se tendrán en cuenta aspectos de grado de dependencia, distancia del domicilio, prestaciones compatibles y factores sociales.

6. Las personas usuarias de servicios individuales tendrán posibilidad de utilizar el transporte adaptado en función de la disponibilidad de plazas en el mismo y previo a la valoración de trabajo social teniendo en cuenta los aspectos descritos en el punto anterior.

#### **5. Ocio, sensibilización y dinamización social**

1. ADEMNA ofertará anualmente diferentes cursos y actividades que serán publicitadas en la página web, folletos que se enviarán por correo electrónico y correo postal a todas las personas asociadas.

2. Todas las personas usuarias accederán a los cursos y actividades que se ofrezcan mientras realicen su inscripción en el plazo determinado en la oferta. Si se completaran las plazas ADEMNA aumentaría las mismas o abriría un nuevo curso similar, siempre garantizando la misma calidad inicial.

3. A lo largo del año, las personas usuarias podrán incorporarse a los cursos previa conformidad de la persona que lo esté impartiendo garantizando que los objetivos de los mismos no se verán mermados.

4. Cualquier persona de ADEMNA podrá sugerir propuestas de cursos y actividades. Todas serán tenidas en cuenta y serán tratadas en los órganos de dirección y gobierno.

### ***VIII. Sistemas de aseguramiento de la calidad***

ADEMNA cuenta con un sistema de gestión EFQM. Tiene desplegados una serie de procesos estratégicos, clave y de apoyo con sus indicadores.

Los procesos clave hacen referencia a los diferentes servicios y actividades que se desarrollan en la Asociación.

### ***IX. Indicadores para el seguimiento y evaluación***

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por ADEMNA:

- Tiempo transcurrido hasta la respuesta a una solicitud de orientación y acogida.
- Tiempo transcurrido hasta la realización de las citas de valoración.
- Número de llamadas realizadas de seguimiento.
- Porcentaje de personas que realizan una sesión semanal o más.
- Porcentaje de anulaciones de cita y nivel de ocupabilidad de las mismas por otras personas.
- Porcentaje de personas que superan las dos semanas sin tratamiento.
- Tiempo transcurrido hasta la citación a entrevista personal en atención social.
- Número de consultas telefónicas atendidas.
- Satisfacción con el transporte adaptado segmentado por plazas concertadas y sin concertar.
- Número de cursos ofertados y solicitudes atendidas (%)
- Porcentaje de personas admitidas en los cursos fuera de plazo.
- Número de propuestas de actividades y cursos propuestas por la spersonas usuarias.

### ***X. Medidas de Subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos***

#### ***declarados.***

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, ADEMNA enviará a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

#### ***Reclamaciones por incumplimiento de compromisos***

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán ser dirigidas a la

Asociación tal y como queda establecido en el Subproceso de Quejas y Sugerencias (sp 01-PA-02).

### ***XI. Otros aspectos facilitadores***

En ADEMNA existen otros aspectos facilitadores de la atención a la persona usuaria, los cuales son no sólo unas reglas de atención sino también un compromiso ético de actuación de la Asociación hacia las personas usuarias:

a) Reglas de atención a la persona usuaria. Los/as profesionales de ADEMNA se guiarán por las siguientes reglas de actuación:

- Escucharán y atenderán activamente a la persona.
- Utilizarán un lenguaje comprensible y adaptado a las circunstancias de cada persona.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán a la persona interesada si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirán con amabilidad.

b) Compromiso ético de actuación de los/as profesionales.

Se asumen como valores éticos la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a las personas usuarias.

### ***XII. Direcciones Postales, Telefónicas y Telemáticas***

**Domicilio social:** calle Lerín nº 25 bajo, Ansoain -Navarra-

Tfno. 948 384 396 Fax: 948 355 864

E-mail: [info@ademna.es](mailto:info@ademna.es)

Web: [www.ademna.es](http://www.ademna.es)

### ***XIII. Formas de Acceso y Transporte***

A la Asociación se puede acceder mediante transporte público, a través de las líneas 3 y 7 del Transporte Urbano Comarcal.

.

### ***XIV. Identificación y Dirección de la Unidad responsable de la Carta***

La presidencia de la Asociación será la persona encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. ADEMNA impulsará la mejora continua de la misma,

realizará encuestas, contestará las quejas y sugerencias que las personas usuarias le dirijan y prestará un trato personalizado a todas aquellas personas que muestren un interés especial por conocer el funcionamiento de cualesquiera de los servicios y actividades prestados por ADEMNA y el grado de ejecución de los compromisos adquiridos en esta Carta en relación con los mismos.

Su dirección es la siguiente: [info@ademna.es](mailto:info@ademna.es)