

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN TEMPRANA

1. PRESENTACIÓN

Se define la Atención Temprana como el conjunto de actuaciones preventivas, de diagnóstico e intervención, dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y a su entorno, que tienen por finalidad dar respuesta, lo más pronto posible, a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los menores con trastornos en su desarrollo o que tienen riesgo de padecerlos.

Misión

Ofrecer a los menores de 6 años que presentan trastornos en su desarrollo, o están en situación de riesgo, una atención individual especializada, tanto desde la vertiente preventiva como asistencial, para potenciar su capacidad de desarrollo, posibilitar su mejor integración en el medio familiar, escolar y social, así como mejorar su autonomía personal y bienestar.

Visión

Organización comprometida con la mejora del desarrollo evolutivo y personal y con la calidad de vida de la población infantil que presenta trastornos del desarrollo o situación de riesgo, así como de sus familias, que busca ser un referente a nivel nacional y actuar con los siguientes valores:

- Responsabilidad pública en el control y ejecución del programa.
- Universalidad y derecho de acceso al servicio en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación.
- Trabajo interdisciplinar y profesionales de alta cualificación y especialización.
- Participación de las familias, de las asociaciones y de los colectivos profesionales implicados.
- Equidad en la distribución geográfica de los recursos, buscando la cercanía de los centros de atención temprana al lugar de residencia habitual del niño/a.
- Seguridad, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad en los servicios

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación de la unidad: Servicio de Atención Temprana de la Fundación Canaria Taburiente Especial – FUNCATAES.

Centros que desarrollan el Programa de Atención Temprana:

Sede Los Llanos de Aridane: C/ Tabaiba 23. Los Llanos de Aridane. CP 38760.

Horario de atención: de 10 a 20 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

Teléfono: 922 46 04 05

E-mail: dirección.at@funcataes.org

Sede SC de La Palma: C/ A. Rodríguez López 50 (entrada por C/ Jameos).

Horario de atención: de 10 a 20 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

Teléfono: 608 829 075

E-mail: dirección.at@funcataes.org

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 12/2019, de 25 de abril, por la que se regula la atención temprana en Canarias.
- Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de los servicios de la Ley de Dependencia
- Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto canario 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias.
- Decreto 154/2015, 18 junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, 20 julio (BOC 158, 13.8.2012)
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

Los servicios del programa de Atención Temprana, que a continuación se detallan, son de naturaleza esencial y carácter gratuito, según lo establece el Catálogo de Servicios Sociales de Canarias.

A. Valoración sobre la necesidad de atención temprana

Valoración sobre la necesidad de atención temprana en aquellas situaciones en las que los menores de seis años presenten, o puedan presentar, déficit en su desarrollo psicomotor.

Actividades que comprende el servicio:

- Detección de casos
- Valoración inicial de las necesidades del menor
- Diseño de un Plan Individual de Atención (PIA) y Dictamen de inclusión en el Programa.

B. Tratamiento de Atención temprana

Servicio que proporciona prevención, rehabilitación y atención a los menores de 6 años que presentan o puedan presentar déficit en su desarrollo u otras necesidades especiales.

Actividades que comprende el servicio:

- Realización de los tratamientos diseñados en el Plan Individual de Atención (PIA).
- Seguimiento permanente de los programas de tratamiento recogidos en el PIA.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Sin perjuicio de los derechos de carácter general que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y de los expresamente reconocidos en la Ley de Servicios Sociales de Canarias, en el ámbito de la atención temprana se tiene derecho:

- Al diseño de un plan individualizado de tratamiento
- A la protección de datos de carácter personal

6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- El Servicio dispone de un procedimiento para hacer reclamaciones, las cuales deberán ser realizadas mediante modelo escrito y firmado, disponible en la Dirección del Centro (Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones).
- Las hojas de quejas y sugerencias estarán a disposición de las personas usuarias o sus representantes legales, y se hará publicidad de su existencia en el interior del Centro, de forma visible y en el lugar más transitado.
- Asimismo, está a disposición el Canal de Denuncias, en la web de Funcataes, para quienes deseen hacerlo de manera anónima.
- Las quejas y sugerencias podrán elevarse a la Dirección del Servicio de Atención Temprana o a la Gerencia de la Fundación Canaria Taburiente Especial (FUNCATAES).

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
Impulsar a través de la sección de Atención Temprana, al menos dos acciones anuales de sensibilización, prevención y detección precoz en colaboración con los sistemas educativo y sanitario	Numero de reuniones o Jornadas de divulgación del programa con Salud, Educación y Servicios Sociales Generales.	Registro de actividades de la Sección de Atención Temprana de Servicios Centrales
Realizar la valoración inicial multiprofesional en un plazo en el que, en ningún caso, se superen los 30 días naturales desde la fecha de presentación de la solicitud	Porcentaje de valoraciones realizadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales	Registro Dirección Serv.

<p>Asegurar que el inicio del tratamiento, una vez realizado el dictamen de inclusión en el programa, no sea superior a 15 días naturales en el 80% de los casos y que en el 20% restante no exceda de 30 días naturales.</p>	<p>Porcentaje de niños que inician el tratamiento en un plazo igual o menor a 15 días naturales, desde la fecha del dictamen de inclusión, y porcentaje de niños que inician el tratamiento en un plazo mayor de 15 y menor de 30 naturales, desde la fecha del dictamen de inclusión</p>	<p>Registro Dirección Serv.</p>
<p>Revisar y ajustar el Plan Individual de Atención en el plazo marcado, en todos los casos</p>	<p>Porcentaje de casos revisados en el plazo establecido en su Plan Individual de Atención</p>	<p>Registro Dirección Serv.</p>
<p>Conocer la opinión y expectativas de los usuarios de los centros con periodicidad anual y asegurar que el 90% de los usuarios están satisfechos con el servicio</p>	<p>Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el servicio</p>	<p>Encuesta anual</p>
<p>Aplicar un protocolo común, en el inicio del Programa que garantice que el 80% de los usuarios están satisfechos con la acogida.</p>	<p>Porcentaje de usuarios satisfechos con la acogida</p>	<p>Encuesta anual</p>

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los ciudadanos pueden participar en la mejora del servicio a través de la encuesta de satisfacción y del área de información y orientación de la Fundación; así como a través de las sugerencias y recomendaciones de los usuarios del Servicio y sus familias.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

Las generales previstas en la normativa sectorial correspondiente.

10. OTRA INFORMACION

La Dirección del Servicio de Atención Temprana y la propia Fundación serán los responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

- **Sede Funcataes:** C/ Tabaiba 23. Los Llanos de Aridane. CP 38760.
- **Horario de atención:** de 10 a 20 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.
- **Teléfono:** 922 46 04 05
- **E-mail:** dirección.at@funcataes.org