

# CARTA DE SERVICIOS

1.	ORGANITZACIÓ DEL SERVICIO .....	2
1.1.	Funciones .....	3
1.2.	Normas generales de funcionamiento.....	3
1.3.	Principios básicos del Servicio de Atención Precoz.....	4
2.	IDENTIFICACIÓ DELS/ES RESONSABLES DE LA GESTIÓ .....	5
3.	RELACIÓ DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	6
4.	ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEGLOSADOS, EN SU CASO, POR CATEGORÍA DE PRESTACIONES, Y LOS INDICADORES PARA EVALUAR APLICACIÓ .....	7
5.	CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.....	10
6.	MEDIDAS DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CASO DE QUE SE INCUMPLAN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS QUE ESTABLECEN LAS CARTAS .....	11
7.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/AS .....	11
8.	RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE, CON INDICACIÓ DE LAS TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS QUE SEAN APLICABLES .....	12
9.	MODO DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	12
10.	VÍAS PARA OBTENER INFORMACIÓ Y ORIENTACIÓ CON RELACIÓ AL SERVICIO PUBLICO	
	13	

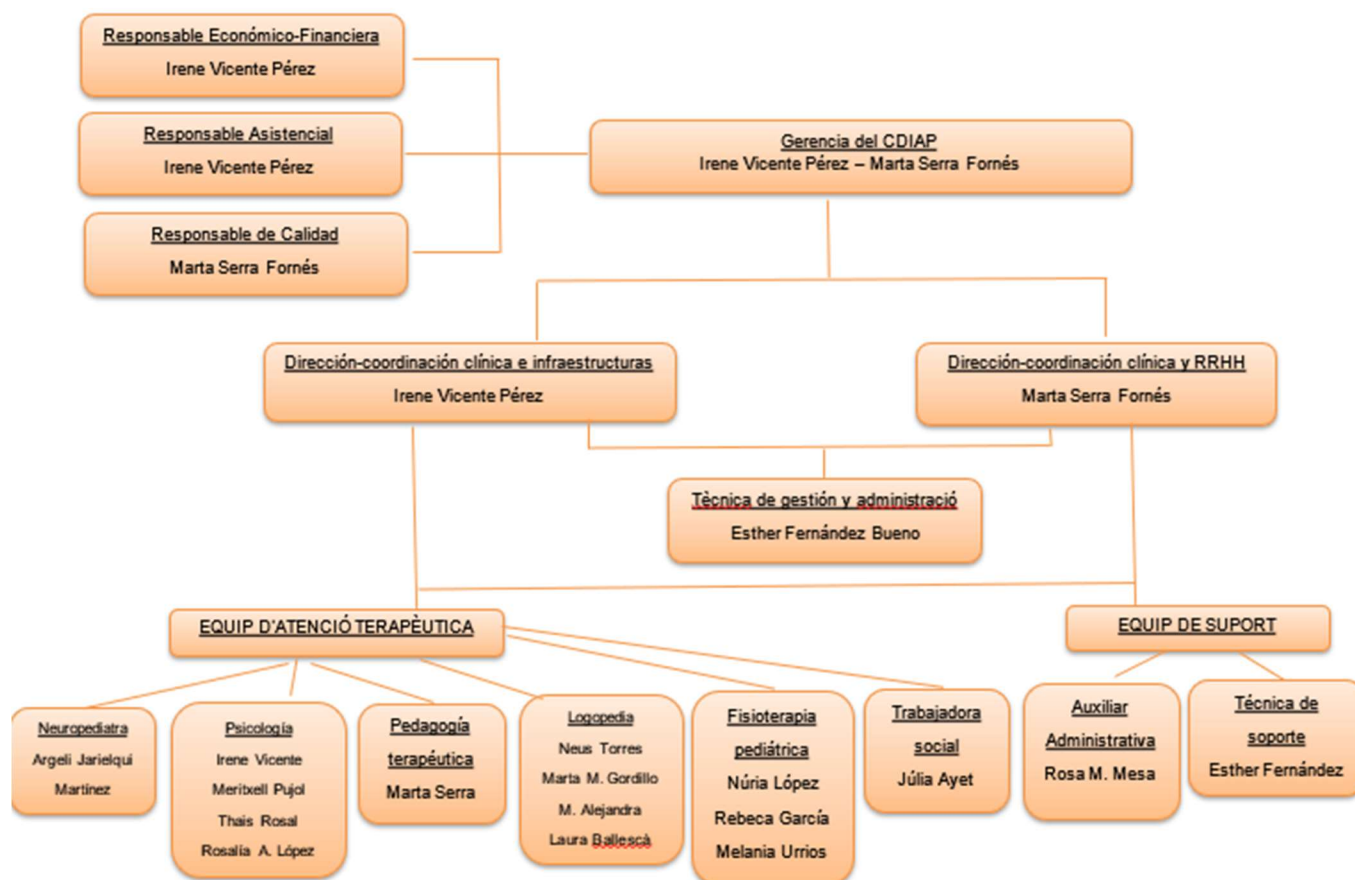
## 1. ORGANITZACIÓ DEL SERVICIO

El CDIAP de El Prat de Llobregat, es una Organización situada en El Prat de Llobregat que desarrolla su actividad con una trayectoria iniciada en 1988, y da servicio a la población de El Prat de Llobregat. Está gestionado por la Asociación Virgen de Montserrat con CIF: G-58518630.

CDIAP de El Prat de Llobregat dispone de dos centros ubicados en:

- Centro: CDIAP1 de El Prat de Llobregat Dirección: C/ de Gavà, 2, bajos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona. Número de RESAS: S01213.
- Centro: CDIAP2 de El Prat de Llobregat (Sant Cosme) Dirección: Plaza del Agua, 3 bajos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona. Número de RESES: S08518, a través de una cesión de espacios que el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat facilitó en acuerdo de fecha 19 de diciembre de 2016.

El Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz es el centro en el que se lleva a cabo la atención precoz, es decir, el conjunto de intervenciones, asistenciales y preventivas, dirigidas a los niños (desde el momento de la concepción hasta los 6 años) , en sus familias y en el entorno natural donde se desarrollan. Los objetivos generales del servicio consisten en la prevención, detección, diagnóstico y abordaje terapéutico de los trastornos del desarrollo del niño en proceso de crecimiento y de las situaciones de riesgo social, psicológico y biológico que puedan alterar este proceso.



### Equipo técnico

El equipo del CDIAP de El Prat lo componen un conjunto de profesionales con una amplia experiencia en la atención a la pequeña infancia y con una gran disposición al trabajo interdisciplinario ya la formación continua.

Está compuesto por 4 Psicólogas, 1 Pedagoga y terapeuta, 3 Fisioterapeutas, 4 Logopedas, 1 Neuropediatra, y el equipo de Gestión y soporte técnico-administrativo. Cada una de las profesionales del CDIAP participa en cursos, seminarios, jornadas, congresos, con la finalidad de ir incorporando conocimientos necesarios para la práctica diaria, tanto en su trabajo directo de atención como en el de prevención/detección. Apostamos por la formación continuada en el equipo. El equipo trabaja activamente supervisores/as externos/as y lleva a cabo un trabajo de presentación de casos, supervisiones individuales e institucionales.

Esta diversidad de especialistas permite atender cualquier tipo de trastorno y conseguir una intervención global en las necesidades del niño, el entorno y su familia.

### 1.1. Funciones

Las funciones del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz son las siguientes:

#### Funciones técnicas:

- a) Efectuar un diagnóstico interdisciplinario: funcional, sindrómico y etiológico del desarrollo del niño, de la situación familiar y del entorno, de forma ambulatoria y periódica, que se traducirá en la elaboración de informes funcionales y descriptivos de la realidad del niño.
- b) Establecer el programa terapéutico individualizado que debe diseñar el equipo y que debe explicitarse en el expediente en el que deben registrarse los informes, las evaluaciones, el programa terapéutico y todas las incidencias sobre el caso. Todo este proceso debe llevarse a cabo, si procede, mediante reuniones interdisciplinarias de todo el equipo, de coordinación con los recursos de la zona y de supervisión técnica. Cada niño debe tener un expediente propio y uno o una profesional referente.
- c) Efectuar la evaluación continua del desarrollo del niño.
- d) Colaborar y cooperar con los servicios sociales, sanitarios, educativos y otros que desarrollen tareas sobre prevención y detección precoz de los trastornos de desarrollo y situaciones de riesgo en la población infantil hasta los seis años.
- e) Orientar a las familias, asesorar a los padres y madres y tutores y apoyarles en los contenidos que le sean propios.
- f) Orientar a los profesionales de la educación infantil en las etapas de 0 a 3 y de 3 a 6 años en lo que se refiere a los trastornos del desarrollo.
- g) Promover y desarrollar la investigación, la docencia y la formación a partir del propio trabajo, tanto individual como del equipo. Establecer una formación continuada de los profesionales del servicio que implique, por un lado, el conocimiento de diferentes técnicas y experiencias y, por otro, el análisis y la discusión de la propia metodología de trabajo.

#### Funciones administrativas:

Las que comprenden las funciones de dirección, gestión administrativa y coordinación interna del centro, que se refieren a la organización interna, la gestión de recursos humanos, el control de gestión y todas las actividades necesarias para el buen funcionamiento del servicio, así como las que se derivan del contrato.

Además incluyen la tramitación de la solicitud y el cumplimiento de la documentación que determine la dirección general competente.

### 1.2. Normas generales de funcionamiento

A continuación, explicamos el Circuito Asistencial del servicio de atención precoz en el CDIAP del Prat de Llobregat:

## 1. SOLICITUD DE DEMANDA AL SERVICIO

La demanda del servicio debe hacerla la madre y el padre, o bien la persona que ostente la representación legal del niño directamente, por teléfono o de forma presencial. Se verificar el cumplimiento de los criterios de valoración de idoneidad de la solicitud en cuanto a edad y ámbito territorial y si todo es correcto, lo programará la entrevista de acogida con padre y/o madre o representado legal del niño/a.

## 2. ACOGIDA AL SERVICIO

La acogida es la primera entrevista con la familia, el primer espacio de atención al servicio y tiene un cariz institucional de recibimiento. En esta entrevista, padre/madre/representante legal del niño/a, explican los motivos de demanda, qué les preocupa y el motivo de derivación. Además, es hablar del historial del niño y de sus primeros años de vida, para conocer su desarrollo. También se firmarán los documentos necesarios para iniciar la atención.

## 3. VALORACIÓN DIAGNÓSTICA

Los profesionales del CDIAP llevarán a cabo las visitas diagnósticas necesarias con el objetivo de establecer una valoración diagnóstica. Se tiene en cuenta que debido a la edad de los niños se contemplan no sólo aspectos médicos, psicológicos y sociales, sino también las singularidades del niño y su familia. Este proceso se trata con mucho cuidado y flexibilidad, orientando el diagnóstico, pero sin perder el rasgo diferencial y particular de cada niño y su familia. Después de la sesión de valoración, se realiza una entrevista de devolución para compartir con la familia la orientación terapéutica que se propone por parte del equipo del CDIAP.

## 4. PLAN DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA

Si el equipo interdisciplinario del CDIAP valora la conveniencia de iniciar un plan de atención terapéutica, se informará a la familia o al guardador legal sobre los objetivos de la intervención terapéutica y el profesional o profesionales de referencia asignados. El equipo interdisciplinario establecerá la frecuencia de atención. El desarrollo correcto de este plan terapéutico exigirá mantener un contacto permanente con dispositivos y profesionales de otras redes asistenciales, como son los pediatras u otros especialistas médicos, guarderías o escuelas ordinarias, servicios sociales o equipos especializados como el EAP, el CSMIJ, etc. El objetivo es intercambiar información relevante y coordinar las actuaciones que ayuden a una mejor evolución. La duración de los servicios será la necesaria a cada niño y se extiende hasta que las necesidades de atención puedan ser cubiertas por los servicios de carácter general, ya sean educativos, sanitarios o sociales o, en todo caso, cuando cumpla seis años.

## 5. COORDINACIONES

Se realizan reuniones de coordinación de forma periódica con otros servicios de la red que también atienden al niño y su familia como son: educación, salud, servicios sociales, justicia, administraciones públicas y tejido social.

## 6. BAJA DEL SERVICIO

Este procedimiento tiene por objeto definir el motivo de la baja en el servicio de los niños que han finalizado su proceso de atención en los centros de desarrollo infantil y atención precoz. Se entrega un informe de baja a la familia y, en su caso, se procede a realizar la derivación pertinente a otro dispositivo para continuar la atención.

### 1.3. Principios básicos del Servicio de Atención Precoz

#### MISIÓN

- ✓ Dar respuesta a la población de referencia con una atención terapéutica en el ámbito sanitario, social y educativo mediante una asistencia integral, efectiva, y de calidad que fomente la equidad y la satisfacción

en un marco de sostenibilidad, equidad, eficiencia integrando la docencia y colaborando en programas de investigación, investigación que contribuyan a mejorar la salud y calidad de vida de los niños y sus familias:

- ✓ Facilitar la atención integral y personalizada, favoreciendo la prevención, detección precoz e inclusión social, actuando como entidad socialmente responsable.
- ✓ Propiciar el desarrollo personal y comunitario a través de la participación en políticas sociales en el municipio.
- ✓ Cooperar y colaborar con los diversos colectivos interesados en la mejora de la salud de los niños: pediatras, profesionales asistenciales, maestros, educadores, guarderías y escuelas así como instituciones especializadas o de otros organismos.

### VISIÓN:

Voluntad de ser un referente, desde una perspectiva clínica, ecléctica e integradora de las diferentes disciplinas, en el campo de la salud y bienestar social de los niños y sus familias, tanto en cuanto a la calidad de la asistencia como en la excelencia de sus profesionales, modelo asistencial, organizativo y de colaboración con la docencia, investigación e investigación que y que dé respuesta a sus compromisos sociales. COMPROMISO SOCIAL: Contribuir al bienestar de la población sin hacer distinciones de raza ni condiciones de ningún tipo. Difundir la actividad para que sea accesible, cercana y beneficiosa. Con la intención de generar confianza durante el proceso de desarrollo bio-psico-social.

### VALORES:

Voluntad de cuidar de nuestros usuarios, profesionales y entorno destacando como valores esenciales:

- ✓ **Profesionalidad** en la gestión buscando eficacia y eficiencia y fomentando el trabajo interdisciplinario y en equipo.
- ✓ **Trabajo en equipo**, colaboración de diferentes profesionales, tanto dentro del equipo como de otras entidades, para conseguir objetivos comunes.
- ✓ **Respeto a las personas**, trato respetuoso y atento a los usuarios. Ser tolerantes con la diversidad personal, cultural y social.
- ✓ **Conducta ética y honestidad en las acciones.**
- ✓ **Compromiso**, desplegar todas nuestras capacidades para sacar adelante lo que se nos ha confiado tanto con los usuarios, como con la propia Asociación y la sociedad.
- ✓ **Responsabilidad social y transparencia**, teniendo en cuenta la sostenibilidad, solidaridad, la ética en la atención a los usuarios y colaboradores, la atención a la lengua y cultura.
- ✓ **Cumplimiento legislación vigente**: velando en todo momento por el cumplimiento legal.
- ✓ **Necesidades y expectativas de los grupos de interés**: Tener en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en todo momento.
- ✓ **Actualización constante**: La evaluación del rendimiento y los resultados obtenidos serán el motor de impulso de cambio y la base para asegurar el mantenimiento de la política y estrategia actualizada en todo momento.
- ✓ **Implicación y participación**: La política y estrategia del centro se difunde dentro del equipo de profesionales y al público en general para garantizar su entendimiento y la implicación de todos los grupos de interés.
- ✓ **Responsabilidad social de respeto y responsabilidad ecológica: Reciclaje de materiales.**

## 2. IDENTIFICACIÓ DELS/ES RESONSABLES DE LA GESTIÓ

Directoras: Irene Vicente Pérez y Marta Serra Fornés.

- ✓ Teléfono de contacto: 93.370.90.53.
- ✓ Correo electrónico: cdiapdiapelprat.cat

### 3. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El CDIAP de El Prat de Llobregat tiene como única actividad la prestación de los servicios y la realización de las funciones propias de un servicio de atención precoz. La atención precoz es un servicio social de atención especializada del sistema catalán de servicios sociales que tiene carácter universal y gratuito para niños de 0 a 6 años.

Los servicios de atención precoz son un conjunto de actuaciones de tipo preventivo de detección, diagnóstico e intervención terapéutica de carácter interdisciplinario que se extiende en el momento de la concepción hasta que el niño tiene como máximo los seis años abarcando por tanto la etapa prenatal, perinatal, postnatal y la pequeña infancia. Incluye cuatro aspectos fundamentales: prevención, detección temprana, diagnóstico e intervención terapéutica. Potencia la coordinación y cooperación con la red de educación, sanitaria y de servicios sociales para asumir una atención global a las necesidades del niño y de su familia.

Los servicios de atención precoz comprenden las siguientes actuaciones, dirigidas a la primera infancia:

- a) La prevención, detección, diagnóstico y tratamiento de trastornos en el desarrollo, para cualquier etiología.
- b) La crianza, entendida como el apoyo y acompañamiento a la familia en el cuidado que se debe tener para el desarrollo integral del niño.
- c) La prevención de situaciones de riesgo por antecedentes personales o familiares.

Las funciones del servicio de atención precoz deben llevarse a cabo en los siguientes ámbitos a través de realizar acciones terapéuticas de INTERVENCIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y DE COORDINACIÓN para facilitar la evolución de los niños y niñas cualquiera que sea su circunstancia en igualdad de condiciones a toda la población, acompañar y asesorar a la familia y coordinarnos con las instituciones del entorno:

- ✓ **Ámbito del niño:** a partir de un abordaje global, comprende el diagnóstico, la intervención terapéutica y la evaluación y el seguimiento. Las sesiones de trabajo se podrán llevar a cabo en el mismo centro, en el domicilio del niño, en la escuela infantil o en otros espacios. Los niños extranjeros que se encuentren en el territorio de Cataluña tienen derecho, en las mismas condiciones que el resto de niños, a los servicios de atención precoz en los términos previstos en la legislación vigente.
- ✓ **Ámbito de la familia:** comprende las actuaciones de información, asesoramiento, apoyo y, cuando sea posible, también las actuaciones con grupos de padres y madres. Las actuaciones en grupo para padres y madres tienen un alto valor terapéutico para fortalecer el empoderamiento de las familias
- ✓ **Ámbito del entorno:** además del entorno social del niño, también comprende las actuaciones de información, asesoramiento, apoyo a maestros y directores de centros para la detección y el tratamiento de los trastornos en el desarrollo del niño.

Personas que tienen derecho a los servicios y duración de éstos:

- ✓ Los destinatarios son los niños con trastornos en su desarrollo o con riesgo de sufrir, desde el momento de la concepción hasta, como máximo, los seis años.

Se trata de niños que:

- ✓ En condiciones normales no necesitan esta atención, pero el medio familiar y social en el que viven pueden hacerla necesaria.
- ✓ En condiciones normales no llegan a un desarrollo adecuado a su edad y, por tanto, necesitan una atención para conseguirlo.
- ✓ Presentan malformaciones evidentes, defectos congénitos, lesiones cerebrales de cualquier origen y otras anomalías.

Se entiende por trastorno en el desarrollo la disfunción transitoria o permanente, ya sea de carácter neurológico, psicológico o sensorial, que presenta a un niño en su proceso de maduración.

Se entiende por riesgo de sufrir trastorno en el desarrollo el hecho de que un niño se encuentre en una situación de carácter biológico, psicológico o social que dificulta su desarrollo.

La duración de los servicios debe ser la que necesite cada niño y debe extenderse hasta que las necesidades de atención las puedan cubrir los servicios de carácter general, ya sean educativos, sanitarios o sociales o, en todo caso, cuando cumpla la edad de seis años.

Sin perjuicio del carácter universal de los servicios de atención precoz, se priorizarán las demandas de los niños tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia, las actuaciones de los niños menores de tres años, los niños con grave afectación y las situaciones de precariedad socioeconómica. Se entiende por afectación grave aquella condición familiar, de entorno o del propio niño, que repercute en alguna área de su desarrollo, quedando comprometida, de forma significativa, su capacidad adaptativa y de relación con el entorno.

Además a nivel geográfico, los/as niños/as deben tener la residencia habitual en el municipio de Cataluña donde opera el CDIAP (en nuestro caso el Municipio de El Prat de Llobregat). Los niños extranjeros que se encuentren en el territorio de Cataluña tienen derecho, en las mismas condiciones que el resto de niños, a los servicios de atención precoz, en los términos previstos en la legislación vigente.

#### **4. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEGLOSADOS, EN SU CASO, POR CATEGORÍA DE PRESTACIONES, Y LOS INDICADORES PARA EVALUAR APLICACIÓN**

Actualmente nos encontramos en proceso de acreditación de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y el cumplimiento de los objetivos de la calidad mediante el análisis del Sistema de Gestión de la Calidad.

La política de calidad es uno de los elementos centrales de un sistema de gestión de calidad. Por eso, es necesario establecer, implementar, mantener y comunicar a la organización. La gestión de la calidad se basa en la correcta aplicación de todo lo planificado, a fin de poder obtener datos, que una vez analizados, nos permitan extraer conclusiones válidas y objetivas para tomar decisiones que nos ayuden a mejorar continuamente de acuerdo con la nuestra misión, persiguiendo nuestra visión y respetando nuestros valores.

Manifestamos nuestro absoluto compromiso hacia la calidad, entendido éste como uno de los factores básicos para desarrollar nuestro proyecto como entidad prestamista de servicios asistenciales. Trabajando así por la excelencia en la asistencia de nuestros usuarios, la tranquilidad y seguridad de sus familias y el bienestar laboral de los profesionales implicados, potenciando al mismo tiempo nuestro compromiso y responsabilidad hacia la comunidad.

Entendemos la calidad enfocada a los distintos ámbitos que engloba el CDIAP:

- ✓ En relación a los niños y niñas y sus familias, conociendo sus expectativas, cubriendo las necesidades presentes, así como las que progresivamente vayan saliendo, y dando respuestas para generar servicios y actuaciones satisfactorias.
- ✓ En relación a la gestión, utilizando herramientas y metodologías que garanticen la calidad en la organización, promoviendo la mejora continua en los sistemas y procesos de prestación de los servicios y de las personas involucradas.
- ✓ En relación a nuestro equipo humano, entendiendo a las personas como un recurso fundamental, potenciando sus competencias profesionales, integrando la práctica profesional en la cultura de la calidad y dando herramientas para su formación continuada dentro de la organización.



- ✓ En relación con la comunidad, para conocer y mejorar la atención a las necesidades de todos los agentes implicados (usuarias, familias, profesionales, entidades y administraciones, así como sociedad en general).

Además, el servicio tiene una Política de atención basada en la atención a los niños a través de la subjetividad como elemento central de nuestra tarea para que la atención sea global para el niño y su familia. Trabajamos de forma muy estrecha con el entorno familiar y social del niño para garantizar una intervención eficiente en todos sus ámbitos de influencia.

- ✓ Ofrecemos una atención integral, de calidad y personalizada a sus usuarios velando por el óptimo desarrollo del niño.
- ✓ Promovemos el respeto y la empatía. Nuestro trabajo debe caracterizarse por la sensibilidad, la implicación y el respeto por la integridad del niño y sus familiares.
- ✓ Nuestro foco de atención es siempre el niño y su entorno familiar, siendo nuestra razón de ser.
- ✓ Nos comprometemos a gestionar los procesos de calidad para mejorarlos de forma continuada.
- ✓ Para ello establecemos y damos confianza. Sólo podemos conseguir nuestros objetivos si el entorno confía plenamente en nuestra capacidad y voluntad. Nuestra relación con la familia usuaria siempre debe basarse en la confianza y el respeto a la intimidad y la dignidad, así como la confidencialidad de sus datos.
- ✓ Como beneficio para la sociedad, aspiramos a trabajar en red con los dispositivos relacionados con la pequeña infancia para que nuestro trabajo aporte mayor beneficio a la sociedad.

Por otro lado, el trabajo de prevención comunitaria, desde 1988, ha sido históricamente y es por nosotros un aspecto fundamental. La coordinación con la familia, la escuela y los equipos de atención primaria sanitarios y sociales forma parte de los aspectos a los que prestamos especial atención. Uno de los ejemplos sobre este trabajo de prevención, es el proyecto que se lleva a cabo desde el CDIAP de prevención/detección en las guarderías del municipio. Se trata de una iniciativa con el objetivo de reforzar la prevención y la detección precoz de las alteraciones en el desarrollo de los niños/as. En este proyecto, aparte de toda la intervención con infancia, hacemos hincapié en el cuidado y acompañamiento a las Educadoras y Veladoras. Participamos también en las comisiones sociales de cada guardería.

Los objetivos del servicio de atención precoz son básicamente los siguientes:

- ✓ Atender a la población infantil desde la concepción hasta que el niño cumpla seis años en cuanto a la prevención, la detección, el diagnóstico y el tratamiento.
- ✓ Participar en la coordinación de las actuaciones que se llevan a cabo en esta franja de edad.
- ✓ Participar en los proyectos de coordinación interdepartamental.
- ✓ Asegurar equipos expertos en desarrollo infantil.
- ✓ Garantizar la continuidad asistencial.

Los indicadores son los instrumentos de medida que nos permiten expresar cuantitativamente aspectos de la asistencia, la organización o la gestión y al mismo tiempo sirven de guía para evaluar la calidad o la adecuación de nuestra actividad. Cuando estos indicadores se miden de forma periódica y sistemática, nos dan información del proceso y sus tendencias. Esto permite identificar problemas e introducir las modificaciones necesarias en el proceso para conseguir una mejora continua de la calidad del trabajo asistencial.

Disponemos de indicadores de seguimiento y medida de todos nuestros procedimientos, necesarios para llevar a cabo nuestra labor, en base al sistema de gestión de calidad. Los resultados se analizan y evalúan trimestralmente para determinar las acciones de mejora necesarias para cubrir las necesidades y expectativas que esperan recibir del servicio a todas las partes interesadas. Los procedimientos (de los que a cada uno de ellos se derivan formatos y los registros correspondientes), son:

1. PROCEDIMIENTO DE ENTRADA
  - 1.1. PROCEDIMIENTO RECOGIDA DE DEMANDA
  - 1.2. PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE ACOGIDA
2. PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO
3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA
4. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN
5. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN
6. PROCEDIMIENTO DE BAJA
7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN
  - 7.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
  - 7.2. PROCEDIMIENTO EVALUACIONES / INSPECCIONES
  - 7.3. PROCEDIMIENTO PERSONAS
  - 7.4. PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS E INCIDENCIAS
  - 7.5. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
  - 7.6. PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTOS
  - 7.7. PROCEDIMIENTO COLABORADORES CLAVES
  - 7.8. PROCEDIMIENTO DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD
  - 7.9. PROCEDIMIENTO RESULTADOS

Respecto a los indicadores de medida, son los siguientes:

<b>ATENCIÓN DIRECTA</b>	Demora en entrevista acogida
	Demora en visita diagnóstica
	Valoración Plan Atención Terapéutica
	Demora inicio atención terapéutica
	Nivel abandono de las familias durante el proceso diagnóstico
	Nivel abandono de las familias durante el proceso terapéutico
	Atención a la población diana correspondiente a la zona del CDIAP
<b>RESULTADOS</b>	Índice general de satisfacción del personal
<b>ATENCIÓN INDIRECTA</b>	Reuniones de seguimiento del equipo interdisciplinario
	Actividades de prevención con la guardería
<b>QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS E INCIDENCIAS.</b>	% Quejas
	% Reclamaciones
	% Sugerencias
	% Agradecimientos
	% Incidencias
	Número de sanciones
	Número de denuncias
	Plazo cierre Quejas
	Plazo cierre reclamaciones
	Plazo cierre Sugerencias
	Plazo comunicación agradecimientos
	Plazo cierre Incidencias
<b>RESULTADOS</b>	Grado participación análisis clientes baja
	Grado Valoración clientes baja
	Grado Participación análisis personas
	Índice estabilidad de las plantillas
	Tasa absentismo laboral
	Frecuencia accidentes laborales

<b>PERSONAS</b>	% Contrataciones indefinidas
	% Cobertura necesidades formativas
	% de profesionales formados en metodología de mejora y evaluación de la calidad
<b>RECURSOS</b>	Plazo medio de consecución de recursos
	% Recursos aprobados

## 5. CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

El acceso a los servicios de atención precoz se efectúa mediante solicitud de los padres o madres, tutores o guardadores de hecho del niño, dirigida al CDIAP competente por razón del territorio. Pueden adjuntar informes o dictámenes emitidos por los profesionales del ámbito de la salud, de los servicios sociales o de la educación. Esta solicitud, con el correspondiente registro, se realizará directamente desde el CDIAP mediante el aplicativo informático SCDIAP.

Excepcionalmente, el procedimiento puede iniciarlo de oficio los CDIAP directamente o a partir de los casos que provengan de los servicios sanitarios, de los servicios sociales o de los servicios de educación.

Si esta demanda no se considera idónea por la edad del niño o por algún otro motivo, se hará una derivación al recurso de la red pública que corresponda.

Si la demanda no se considera idónea por un criterio de territorialidad, deberá realizarse una derivación al CDIAP que corresponda, de forma consensuada con el CDIAP que ha recibido la demanda.

- ✓ Los solicitantes y la persona titular del CDIAP deben suscribir un acuerdo asistencial de acuerdo con el modelo normalizado elaborado por el departamento competente en materia de servicios sociales.
- ✓ El acuerdo asistencial debe recoger, como mínimo, el compromiso del CDIAP de efectuar la valoración diagnóstica y, en su caso, el plan de atención terapéutica, así como el compromiso de la familia de asistir a las sesiones programadas y de seguir las pautas de intervención que establezca el equipo interdisciplinar. El plazo máximo para suscribir el acuerdo asistencial es de tres meses a partir de la presentación de la solicitud en el CDIAP.  
Estos acuerdos deben estar a disposición de la Administración y pueden reclamarse en cualquier momento del proceso de atención.
- ✓ Si la demanda se ha considerado idónea y se han firmado los documentos anteriores, se recogerán todos los datos del niño y del entorno inmediato a fin de proceder a su diagnóstico e iniciar el procedimiento de atención terapéutica a partir de la valoración interdisciplinaria de los profesionales.
- ✓ Los profesionales correspondientes prestan la atención terapéutica adaptando el proceso terapéutico a cada niño. Se planifica un trabajo individual o grupal según sus necesidades.
- ✓ Una vez finaliza el proceso de atención, los niños son dados de baja en el servicio. La baja del usuario también puede ser causada por las siguientes circunstancias:
  - Por decisión de los tutores.
  - Por alta terapéutica.
  - Por cambio de domicilio.
  - Por edad cronológica.
  - Por interrupciones o ausencias significativas.
  - Por incumplimiento de las condiciones que establece el acuerdo asistencial.

Ante las discrepancias que surjan referentes a la atención recibida, a la falta de suscripción del acuerdo asistencial o sobre su interpretación y aplicación, deben ser informadas de que pueden interponer una reclamación ante el órgano administrativo que tiene atribuidas las funciones de atención precoz dentro del departamento competente en materia de servicios sociales, que se dirimirán mediante resolución

administrativa susceptible de recurso de alzada ante el superior jerárquico, en los términos previstos en la legislación vigente de procedimiento administrativo.

## 6. MEDIDAS DE REPARACIÓN O CORRECCIÓN EN CASO DE QUE SE INCUMPLAN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS QUE ESTABLECEN LAS CARTAS

En caso de incumplimiento de los compromisos expresados en la carta las personas usuarias pueden realizar una reclamación de incumplimiento del compromiso que procederá a activar los mecanismos de compensación y/o reparación, que son los siguientes:

- ✓ Se hará llegar la disculpa pertinente.
- ✓ Se darán las explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- ✓ Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.

La reclamación se transmitirá por las mismas vías que para formular consultas, quejas y sugerencias y se recogerá y tratarán en el FOR 07.04.05- ANÁLISIS QRSAL.

## 7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/AS

Los derechos de la persona beneficiaria son los reconocidos legal o reglamentariamente, y en especial los establecidos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales:

- ✓ Derecho a acceder al servicio de atención precoz ya disfrutarlo, sin discriminación de ningún tipo.
- ✓ Derecho a recibir servicios de calidad y que se tenga en cuenta, en el proceso de evaluación, la opinión de las personas representantes.
- ✓ Derecho a recibir de forma continuada el servicio de atención precoz mientras esté en situación de necesitar el servicio, y se extenderá hasta que las necesidades de atención puedan ser cubiertas por los servicios de carácter general, ya sean educativos, sanitarios o sociales o , en todo caso, cuando cumpla la edad de seis años.
- ✓ Derecho a la confidencialidad de los datos y de las informaciones que consten en sus expedientes, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- ✓ Derecho a recibir información suficiente y comprensible sobre los derechos y deberes, y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones, que debe ser expuestos de forma visible en los centros de atención precoz.
- ✓ Derecho a recibir, en lenguaje comprensible y accesible, la valoración de su situación.
- ✓ Derecho a acceder a su expediente individual, en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas, y obtener copias, de acuerdo con lo que establecen las leyes.
- ✓ Derecho a presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones, y recibir respuesta dentro del período legalmente establecido.
- ✓ Derecho a disponer de las ayudas y los soportes necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua o si tienen alguna discapacidad física, intelectual o sensorial, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar que puedan participar plenamente en el proceso de información y toma de decisiones.
- ✓ Derecho a conocer el reglamento interno del servicio, así como los derechos y deberes, que deben explicarse de manera comprensible y accesible.
- ✓ Derecho a recibir una atención personalizada y de calidad acorde con sus necesidades específicas.

La entidad debe tener garantizados los derechos lingüísticos de las personas usuarias, en los términos que establece la normativa vigente aplicable y, particularmente, el derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que elijan en su condición de personas usuarias o consumidoras de bienes, productos y servicios.

La madre y el padre, o la persona que ostente la representación legal, tienen los siguientes deberes:

- ✓ Deber de facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- ✓ Deber de cumplir los acuerdos relacionados con el servicio y seguir el plan de atención y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- ✓ Deber de asistir con continuidad a las sesiones respetando fechas y horarios establecidos.
- ✓ Deber de comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a la prestación del servicio.
- ✓ Deber de observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la prestación del servicio y la resolución de problemas.
- ✓ Deber de respetar la dignidad y los derechos personales de los servicios como personas y como trabajadores/as.
- ✓ Deber de atender las indicaciones de los personal y comparecer en las entrevistas a las que sean convocados.
- ✓ Deber de utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro de atención precoz y cuidarlas.
- ✓ Deber de cumplir los demás deberes que establezca la normativa vigente aplicable.

## **8. RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE, CON INDICACIÓN DE LAS TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS QUE SEAN APLICABLES**

El servicio de atención precoz es un derecho universal y gratuito. No hay copago. El servicio prestado por el Centro de Desarrollo Infantil y de Atención Precoz para los niños de 0 a 6 años y sus familias, está financiado por el Departamento de Derechos Sociales, por tanto, no está sujeto a contraprestación económica por parte de las personas y familias que lo reciban.

## **9. MODO DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Cada ubicación (CDIAP1 y CDIAP2) dispone del formulario de quejas y propuestas de mejora interna y de la hoja oficial de reclamaciones.

Respecto a las discrepancias que puedan surgir a raíz de la interpretación y aplicación del acuerdo asistencial, así como las derivadas de la atención del menor o sus familias, éstas se resolverán de mutuo acuerdo entre la familia y el CDIAP. Sin embargo, en caso de mantenerse estas diferencias, las personas interesadas podrán interponer una reclamación ante el órgano administrativo que tiene atribuidas las funciones de atención precoz dentro del Departamento competente en materia de servicios sociales que deberá dirimir el caso mediante resolución administrativa, susceptible ésta de recurso de alzada ante el superior jerárquico.

Esta reclamación debe ser presentada mediante el documento hoja de reclamación/sugerencia (disponible en catalán y castellano - F4E2cat/cast). El CDIAP deberá informar de la necesidad de presentarla por escrito, de acuerdo con el formulario que consta en el aplicativo y registrarla presencialmente en los puntos de información ciudadana y/o en las oficinas de registro del Departamento, o en a través de los canales electrónicos habilitados: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>, dirigiéndola directamente a la Unidad de Tutelas y Atención Precoz de la DGAPD, o ésta no podrá ser tramitada.

Una vez recibida la reclamación en la Unidad de Tutelas y Atención Precoz, procederemos a solicitar al CDIAP de donde proceda la queja/denuncia/reclamación informe del caso, donde se pedirán los extremos sobre los que se debe informar. Esta petición llegará a los CDIAP por los canales jurídicamente aceptados a efectos de notificación: Enotum en el caso de las entidades privadas/concertadas, EACAT por lo que hace las administraciones locales y comarcales y e-Valisa en el supuesto de que estas entidades sean propias de la Generalidad de Cataluña . La remisión de este informe a la Unidad de Tutelas, de acuerdo

con el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, deberá realizarse obligatoriamente por estos canales dependiendo de la titularidad jurídica de cada CDIAP. Hay que tener muy en cuenta la relevancia de una notificación convenientemente efectuada en el procedimiento jurídico que se lleve a cabo.

Una vez dictada la Resolución se notificará al interesado y al CDIAP como parte interesada en el procedimiento.

El CDIAP tiene establecido un sistema para detectar, registrar y tratar las quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos e incidencias (FOR 07.04.05 Análisis QRSAI) que se puedan detectar y que afecten al sistema de Gestión y al sistema Asistencial, así como definir la metodología a seguir para desarrollar el proceso de mejora continua de la calidad dentro del CDIAP, a partir del desarrollo de estrategias, aprobadas por la Dirección, organizadas para la mejora de la calidad articuladas mediante un Plan de Calidad, que en todo momento son comunicadas y conocidas por los profesionales del CDIAP, según lo establecido en el Procedimiento PRO.07.05 – PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

En función de los datos obtenidos, la Dirección tomará las decisiones adecuadas para garantizar la mejora continua del servicio del CDIAP.

## 10. VÍAS PARA OBTENER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON RELACIÓN AL SERVICIO PÚBLICO

- ✓ Presencialmente en cualquiera de las instalaciones del Servicio Público CDIAP:
  - ✓ Centro: CDIAP1 de El Prat de Llobregat Dirección: C/ de Gavà, 2, bajos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona
  - ✓ Centro: CDIAP2 de El Prat de Llobregat (Sant Cosme) Dirección: Plaza del Agua, 3 (CAP Pujol y Capsada). 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona
- ✓ Telefónicamente en el 93.370.90.53.
- ✓ Vía mail: dirigido a la Dirección del servicio al [cdiap@diapelprat.cat](mailto:cdiap@diapelprat.cat)
- ✓ Web de la entidad: a través de la web tanto las familias como los colaboradores pueden disponer de toda la información necesaria sobre el servicio, así como los datos de contacto con el centro. La dirección de la web es <https://cdiapdelprat.org/>
- ✓ Dípticos de difusión del servicio, que se entregan a familias, a las Guarderías, a los servicios de pediatría y todos aquellos dispositivos susceptibles de contacto con familias con niños con edades comprendidas entre los 0 y 6 años.
- ✓ Página Web de Salud Pública del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat.

Además, se expone en el tablón de anuncios toda la información que se cree de interés para los niños y niñas y sus familias y también se mantienen reuniones periódicas con la madre y el padre, o la persona representante legal, por informarles sobre el desarrollo del niño. Los datos de contacto se facilitan a las familias con unas tarjetas propias del servicio, que recogen horario de atención, teléfono, correo electrónico y web.

Los datos de contacto de la CDIAP de El Prat de Llobregat están disponibles en la web. El horario de oficina y atención es de 9h a 13h y de 15h a 18h.

Esta Carta de Servicios se encuentra disponible en formato papel en las instalaciones del CDIAP (tanto en el centro CDIAP de la C/ de Gavà, 2, bajos y el CDIAP2 en Plaza del Agua, 3 - CAP Pujol y Capsada) a disponibilidad de las personas usuarias, así como su publicación en la web de la entidad.

Aprobado por la Dirección el 01/07/2024.