

Nuestros compromisos

Indicadores de Calidad

Dentro de nuestro compromiso de mejora continua y calidad en los servicios, en la Unidad Funcional de Calidad de AFATE se establecen anualmente los indicadores y seguimiento de los mismos.

• Prestación del Servicio

- Personas atendidas en un tiempo de espera no superior a 14 días desde el primer contacto del familiar/usuario con la Asociación hasta realización de la evaluación.

- Nº de usuarios en la lista de espera a los que se ha hecho seguimiento.

- Nº de usuarios sin servicio a los que se ha hecho seguimiento.

• Formación

- Número de trabajadores que realizan una acción formativa anual.

• Satisfacción del cliente

- Encuesta de satisfacción anual.

• Gestión

- Mejora de la accesibilidad y control documental.

El control de la calidad en AFATE se trata de una estrategia para la mejora continua enfocada hacia la calidad total. Es un programa para asegurar la continua satisfacción de nuestros clientes externos -usuarios y familiares- e internos -trabajadores, proveedores, asesorías, etc.- mediante el desarrollo permanente de la calidad de nuestros servicios.

Este concepto involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada, hacia la calidad de los servicios, hacia el desarrollo de su personal y hacia la contribución al bienestar general de todos los implicados.

La definición de esta estrategia nos asegura que AFATE está en lo cierto para lograr nuestros objetivos, en definitiva, para determinar si estamos actuando correctamente.

En AFATE, la calidad de los procesos se mide por el grado de adecuación de estos a lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos. Esto implica la definición de las necesidades de los usuarios, familiares, trabajadores, etc., los métodos de medición que debemos usar y los estándares contra los que comparar la calidad. Con el fin de lograr la calidad total y excelencia tanto perceptiva, es decir, la satisfacción de nuestros clientes externos e internos, como funcionales, cumplir con la normativa, AFATE tiene como referente los modelos de certificación de calidad europeos, por lo que hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma UNE EN ISO 9001:2015.

Así pues, es importante tanto los usuarios como los familiares informen de posibles deficiencias o posibilidades a mejora, utilizando para ello los mecanismos y vías de información que se señalan en el protocolo de presentación de quejas y sugerencias.

Derechos y Deberes de los usuarios

Derechos

1. A recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
2. A recibir el servicio de una manera adecuada y con personal cualificado.
3. A que la prestación efectiva del servicio suponga la menor intromisión posible en el derecho a su intimidad personal, debiendo realizarse de acuerdo a las reglas de la buena fe y diligencia.
4. A la privacidad de sus datos personales de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
5. A ser tratado correctamente en todo momento por el personal del servicio.

Los usuarios, representados por sus familiares, tendrán derecho a:

6. Ser informado puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del servicio.
7. Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio.
8. A pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio, accedan a su domicilio.

Deberes

El beneficiario del SPAPD, y en su caso los familiares estarán obligados a:

- a) Observar buena conducta, respetar las buenas costumbres, ejercitar el respeto mutuo y la tolerancia hacia el personal del servicio.
- b) Conocer y cumplir el Reglamento de régimen interno, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Junta Directiva u Órganos de representación que pudieran establecerse
- c) Facilitar el ejercicio de las tareas profesionales que atienden el servicio.
- d) Poner en conocimiento de la Junta Directiva de AFATE las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo, a través de la Hoja de Reclamaciones Quejas o sugerencias
- e) Firmar la hoja de asistencia del personal que acuda al domicilio.
- f) Abonar mensualmente el importe de los servicios recibidos.
- g) Se respetará el tiempo de servicio contratado para no alterar el funcionamiento del mismo.

afate

Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife



CARTA DE SERVICIOS



C/ Eladio Alfonso y González nº 6, Ofra,
38010 Santa Cruz de Tenerife
informacion@afate.es
www.afate.es
Tfno. 922 660 881
Oficina Central:
Horario de lunes a viernes: 08:00 a 16:30

CIF G38392973 Nº de inscripción en el
Registro de Asociaciones de Canarias:
G1/S1/11952-95/TF
Declarado de Utilidad Pública

D I C I E M B R E 2 0 2 2

Fines

Facilitar, mejorar y proporcionar asistencia y asesoramiento a las personas que padezcan la enfermedad tipo Alzheimer u otras demencias, sus cuidadores y familiares, para mantener y mejorar su calidad de vida, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, sean asociados o no.

- Promover el conocimiento de estas patologías y su difusión a la opinión pública.
- Promover la acción global y operativa de todos los agentes implicados.
- Promover, impulsar y participar en estudios e investigaciones sobre estas enfermedades, dentro y fuera de ámbito de actuación de la Asociación.
- La defensa de los derechos de las personas con enfermedad tipo Alzheimer u otras demencias.
- Cualesquiera otros que se le atribuyan en interés del colectivo al que representa.

Misión

Prestar atención de calidad al enfermo y su familia para mejorar sus condiciones de vida y concienciar a la sociedad.

Visión

Ser referentes en calidad de servicios y dar cobertura en toda la isla de Tenerife.

Valores

Respeto, dignidad y cariño al enfermo y su familia. Transparencia en la gestión de los recursos.



El Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio (SPAPD)

El Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio –SPAD, es un servicio dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias y Deterioro Cognitivo Leve, promoviendo las capacidades que le permitan mantener y desarrollar la autonomía a nivel personal, familiar y social en su entorno habitual el mayor tiempo posible e intentando, mediante la intervención terapéutica, enlentecer el avance de la enfermedad y el aumento de la dependencia con actuaciones ajustadas a las necesidades de cada persona.

Programas ofertados en el servicio

- Programas de asesoramiento y orientación
- Programa de asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones.
- Programa de terapia ocupacional.
- Programa de estimulación cognitiva.
- Programa de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
- Programa de acompañamiento activo.

Solicitud del Servicio

- Por teléfono.
- Por correo electrónico:
tsocial@afate.es y información@afate.es

Prestación del Servicio

- De lunes a viernes de 8:00 h a 17:00 h



Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

AFATE dispone de un protocolo de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual los usuarios puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento y los servicios prestados. Tenemos a disposición las correspondientes hojas de reclamaciones y las hojas de quejas y sugerencias.

Para reclamaciones tenemos a su disposición el libro de reclamaciones de la administración pública competente. En el caso de quejas y sugerencias, tenemos a sus disposición las hojas correspondientes que nos puede hacer

Llegar a través del correo gerente@afate.es, a través de nuestra página web www.afate.es, o por correo ordinario., y éstas serán atendidas dentro de las 48 horas siguientes a la recepción.

Fórmulas de participación

Participación de usuarios y familiares: Los órganos participación y representación de los usuarios y familiares en el SPAPD serán a través de las reuniones que sean convocadas por la Junta Directiva de AFATE y a través de las hojas de Reclamaciones Quejas y Sugerencias que están a su disposición.

¹En este documento se siguen las recomendaciones de la Real Academia Española en cuanto al uso del género masculino para designar la clase, esto es, a todos los individuos de la especie, sin distinción de sexos. A pesar de ello, en los últimos tiempos, por razones de corrección política, que no de corrección lingüística, se está extendiendo la costumbre cuando se alude a grupos mixtos (masculino y femenino) de hacer explícita en estos casos la alusión a ambos sexos. Se olvida que en la lengua está prevista la posibilidad de referirse a colectivos mixtos a través del género gramatical masculino, posibilidad

Síguenos en:



YouTube

