

**CARTA
DE
SERVICIOS**



PRESENTACIÓN

El Centro de Atención Temprana Andiat, ubicado en la ciudad de Burjassot, ofrece atención individualizada y personalizada de manera ambulatoria a niños y niñas entre los 0 y 6 años, y sus familias que presenten o se encuentren en riesgo de desarrollar algún déficit o trastorno del neurodesarrollo.

La atención va dirigida a las necesidades que presente el/la menor y su familia tanto en el centro como en los entornos naturales de el/la menor incluyendo siempre a las familias como parte activa y principal en el proceso de intervención con el fin de que se empoderen y puedan ayudar a potenciar el Desarrollo de su hijo/a y la percepción a nivel de calidad de vida familiar.

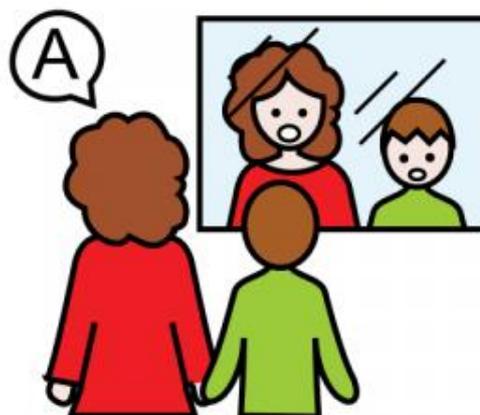
El centro de atención temprana ANDIAT actualmente cuenta con 35 plazas concertadas por Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

SERVICIOS

- **Logopedia**

El servicio de logopedia está dirigido a todo lo relacionado con la comunicación tanto de manera directa como indirecta.

Dependiendo de las necesidades de el/la niño/a y de la familia, las intervenciones pueden ser individuales, en pequeño grupo o indirecta a través de otro profesional de referencia.



Las sesiones son de 45 minutos y dependiendo de las necesidades detectadas pueden programarse sesiones de 1 o 2 intervenciones semanales en el centro o entorno natural, o seguimientos mensuales, bimensuales o trimestrales.

En el equipo contamos con 1 logopeda especializada también en atención temprana.

- **Estimulación de las diferentes áreas del desarrollo**

Aunque aprendemos a lo largo de toda la vida, los primeros años son cruciales para el Desarrollo y por ello la estimulación adecuada es primordial en estas primeras etapas, consiguiendo con ello potenciar al máximo las posibilidades tanto motoras, como comunicativas, cognitivas, adaptativas, afectivas y relaciones sociales.

Sin forzar el curso lógico de la maduración, los programas de estimulación de las diferentes áreas del Desarrollo ayudan a mejorar y prevenir el posible déficit del Desarrollo en los/as niños/as, ocasionado tanto por causas genéticas como ambientales y/o sociales...



Dependiendo de las necesidades de el/la niño/a y de la familia, las intervenciones pueden ser individuales, en pequeño grupo o indirecta a través de otro profesional de referencia.

Las sesiones son de 45 minutos y dependiendo de las necesidades detectadas pueden programarse sesiones de 1 o 2 intervenciones semanales en el centro o entorno natural, o seguimientos mensuales, bimensuales o trimestrales.

En el equipo contamos con 3 técnicos en atención temprana formados/as desde la especialidad de psicología, pedagogía terapéutica y logopedia que, además, de manera concreta están especializados/as en atención temprana.

- **Fisioterapia**

El objetivo de la fisioterapia es conseguir la mayor autonomía motora posible de el/ niño/a para poder desenvolverse lo mejor posible en su entorno y llevar a cabo de la manera más independiente posible las actividades de la vida diaria.

Con la fisioterapia se persigue facilitar el Desarrollo motor de el/la menor, modificar los patrones de movimiento patológicos y prevenir o evitar la aparición de deformidades músculo-esqueléticas.

Estas intervenciones se realizan de forma individual con el/la niño/a y su familia y la duración de las sesiones directas va en base a la edad de el/la niño/a y las necesidades que presente siendo estas entre 30-45 minutos y realizándose en el centro o en el entorno natural de el/la menor según valoración del equipo y la familia.

La especialista actuará como apoyo y guía en los casos en los que se requiera a través de él/la profesional de referencia y realizará los seguimientos de estos.

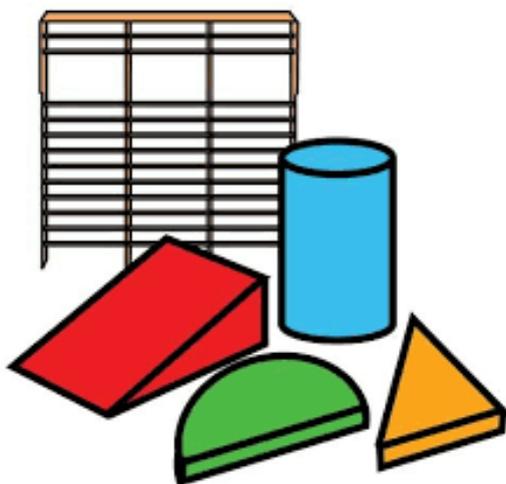
Actualmente contamos con una fisioterapeuta formada en fisioterapia pediátrica y especializada en atención temprana.



- **Psicomotricidad**

Mediante este servicio se pretende que el/la menor partiendo de su propio cuerpo desarrolle las posibilidades motrices, expresivas y creativas y para ello los/as profesionales lo/la ayudarán mediante intervenciones educativas y terapéuticas, tanto a él/la niño/a como a su familia para que pueda potenciarlo en su entorno natural con los recursos disponibles en este.

Dependiendo de las necesidades de el/la niño/a y de la familia, las intervenciones pueden ser individuales o en pequeño grupo.



Las sesiones son de 45 minutos y dependiendo de las necesidades detectadas pueden programarse sesiones de 1 o 2 intervenciones semanales en el centro o entorno natural.

Estas intervenciones las llevan a cabo preferentemente los/as técnicos en atención temprana y la especialista en fisioterapia.

- **Terapia ocupacional**

La Terapia Ocupacional tiene como objetivo favorecer el bienestar y la calidad de vida de las personas, al fomentar la capacidad para participar en ocupaciones importantes y significativas como las actividades de la vida diaria, educación, juego... a través de la habilitación de los/as niños/as para realizar aquellas tareas y actividades que optimizarán su capacidad para participar en el día a día y mediante la modificación del entorno para que éste/a refuerce la participación. Los servicios que se ofrecen en Terapia Ocupacional consisten en la intervención centrada en cambiar los procesos biológicos, fisiológicos, psicológicos o neurológicos de los/as niños/as, enseñar nuevas habilidades y hábitos o comportamientos para permitir la participación en contextos relevantes.

Las sesiones son de 45 minutos y dependiendo de las necesidades detectadas pueden programarse sesiones de 1 o 2 intervenciones semanales en el centro o entorno natural.

Estas intervenciones las lleva a cabo la terapeuta ocupacional formada también en atención temprana.

- **Habilidades sociales**

En las sesiones de Habilidades sociales se marca como objetivo el desarrollar en el/a niño/a conductas de interacción básicas en su contexto social cotidiano (entre iguales y con los adultos), así como conductas que le permitan comunicar sentimientos, opiniones y afectos de forma asertiva. Por ello se trabaja principalmente las habilidades básicas de interacción social, las habilidades básicas para relacionarse con los iguales y las habilidades para expresar sentimientos, emociones y opiniones.

Estas sesiones las llevan a cabo los profesionales de referencia que se adecuen mejor al grupo o a él/a niño/a en base a las necesidades que se presenten y tras coordinarlo con el equipo del centro y la familia o familias en el caso de que se realice en grupo.



Las sesiones son de 45 minutos y se realizan 1 vez. por semana en el centro cuando son en grupo y en el centro o entorno natural cuando son individuales.

- **Atención sociofamiliar**

Nuestro equipo está formado por profesionales preparados/as para tratar las dificultades de cada niño/a y su familia desde un enfoque bio-psico-social teniendo en cuenta tanto a él/a niño/a como a la familia y el entorno en el que se desenvuelven.

Las familias forman parte del equipo y siempre cuentan con un profesional de referencia encargado/a de transmitir al resto del equipo las necesidades que tenga la familia para que podamos apoyarla entre todos/as a nivel global.



Además, en base a las necesidades de las familias se realizan escuelas de familias, talleres de hermanos/as, charlas sobre coloquios de temas solicitados...

- **Atención psicológica y valoración**



Por una parte, la psicóloga del centro realiza la elegibilidad del servicio, las valoraciones pertinentes de las diferentes áreas del desarrollo... con ayuda de los especialistas cuando sea necesario y con el fin de determinar junto con el equipo y la familia las necesidades de el/la menor y de la familia, asignando un/a profesional de referencia que se adecue lo mejor posible a las necesidades que presentan y de este modo establecer un plan de intervención adecuado con las familias.

Y, por otra parte, para mejorar la calidad de vida de la persona a través de un cambio de perspectiva, actitud, pensamiento, conducta y sentimientos, y planteándola como un tratamiento complementario a él/la niño/a se ofrecen sesiones de psicoterapia a las familias para acompañarlas en el proceso.

Estas sesiones se realizarán en tiempo y frecuencia en base a las necesidades de las familias entre 1-2 sesiones semanales de entre 45-120 minutos.

Este servicio lo realiza preferentemente la psicóloga general sanitaria del centro formada en atención temprana y/o la pedagoga del centro formada también en atención temprana, pero en base a las necesidades de la persona, esas sesiones podrán llevarse a cabo por el/a profesional de referencia asignado/a siempre que se considere la mejor opción.

- **Asesoramiento conductual positivo**

Con el objetivo de **reducir los problemas de conducta** y **aumentar la calidad de vida** de los niños/as y sus familias partiendo de una metodología cargada de **valores**, que ayuda a reducir las conductas problemas basándose en los derechos de la persona, mejorando sus habilidades y potenciando sus capacidades.

Partimos de un análisis funcional de la conducta,

ayudándonos a comprender los factores que desencadenan y mantienen la conducta problema, para posteriormente



aprender a anticiparnos y a controlar los antecedentes de la conducta mediante una intervención ecológica y aprendizaje de **nuevas habilidades en el/a niño/a y su entorno.**

- **Coordinaciones**

El proceso de intervención está ligado a la necesidad de una buena coordinación entre todos/as los/as profesionales que estén en contacto con el/la menor y la familia durante todo el proceso.

Por una parte, se realizan coordinaciones externas estableciendo reuniones periódicas principalmente con educación, salud y servicios sociales.



Y por otra, se realizan las coordinaciones internas en las que participan las familias a través de su profesional de referencia, mediante reuniones debidamente temporalizadas en las que cada profesional expone la información de los casos que llevan consensuada con las familias y recibe el apoyo del resto para poder diseñar entre todos el mejor plan de intervención teniendo en cuenta a las familias y siendo

estas las que tienen la última decisión.

- **Compromisos de gestión de calidad del centro:**

- Primer acogimiento familiar en menos de 10 días desde la recepción de la solicitud a nuestro centro.
- Elaborar una programación individualizada de cada una de las intervenciones que recibe el/la niño/a y su familia, con registro diario de actividades y con la participación activa en las programaciones por parte de la familia.
- Revisión de los planes de intervención en 6 meses máximo.
- Pase de pruebas específicas cuando sean necesarias o las soliciten desde la USMI, escuela o pediatra, (avisando con dos meses mínimo de antelación)
- Aumento y planificación de reuniones externas (con las áreas de salud,

SISTEMA DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- **Objetivo:**

Gestionar las peticiones, quejas y reclamaciones (PQR) que les sean elevados a ANDIAT. De cada PQR debe existir la información de fecha de detección, quién la eleva, medio por el cual se registró, descripción, a qué área/proceso afecta, evidencia adicional si aplica.

- **Administración / Área(s) implicada(s):**

1. Se debe analizar la solicitud para validar si procede. Si Procede, puede derivar a una acción de mejora (enlaza con el procedimiento de Gestión de mejora) o a la implementación de la solución requerida, de lo contrario se descarta y se actualiza su estado en el registro de PQR a DESESTIMADA.

- **Comunicaciones:**

2. Se define una comunicación amable al solicitante indicando que se desestima su PQR.

- **Administración / Área(s) implicada(s):**

3. En el caso de que no sea una acción de mejora, hay que definir la solución adecuada para dar trámite a la situación asociada a la PQR. Se actualiza su estado en el registro de PQR a EN PROCESO

4. Se define una comunicación amable al solicitante indicando que se está procesando su PQR.

- **Administración / Área(s) implicada(s):**

5. Se desarrollan las acciones para solucionar la PQR. Se actualiza su estado en el registro de PQR ha SOLUCIONADO.

- **Comunicaciones**

6. Se define una comunicación amable al solicitante indicando que se ha solucionado su PQR.

Además, el centro cuenta con hojas de reclamaciones a disposición de los/as usuarios/as para cuando la primera vía de subsanación no haya sido suficiente o consideren que deben utilizarla.

INDICADORES Y PLAZOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO DE CALIDAD

- Ausencia de hojas de reclamaciones.
- Encuestas de calidad del servicio cada 6 meses a todas las familias del centro pudiendo estas acceder y realizar sus observaciones en cualquier momento.

Responsable de la carta de servicios:

Directora del centro de atención temprana

Sabrina Martínez Torrecillas