

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mantener un número telefónico (24 horas) a disposición de los responsables de centros residenciales y cuidadores formales e informales, para atender cualquier emergencia que pueda ocurrir.
2. Mantener actualizado el fichero de expedientes de la Fundación, registrando las incidencias que se produzcan, sin que la demora sea superior a seis días.
3. Resolver las solicitudes de los expedientes judiciales en un plazo no superior a los dos meses.
4. Informar motivadamente a los juzgados sobre los cargos tutelares que sean recibidos en la Fundación una vez reunido el Patronato, cuando sean cuestiones ordinarias, o en el plazo de una semana en asuntos urgentes.
5. Establecer el sistema de cita previa para atender a las familias, sin que el tiempo de espera supere una semana.
6. Establecer el calendario de seguimiento de personas tuteladas que vivan en su domicilio, con una periodicidad de una visita mensual.
7. Establecer el calendario de seguimiento de personas tuteladas institucionalizadas, con una periodicidad no superior a los dos meses.
8. Atender telefónicamente todas las solicitudes de información que realicen familiares de tutelados.
9. Establecer el calendario de seguimiento de personas tuteladas institucionalizadas, con una periodicidad no superior a los dos meses.
10. Atender telefónicamente todas las solicitudes de información que realicen familiares de tutelados.
11. Comunicar a los familiares, cualquier incidencia que ocurra con las personas tuteladas, tales como ingresos hospitalarios, defunciones, etc.
12. Entregar a los herederos de los tutelados, los enseres que pertenecieran al tutelado, cuando se haya producido el óbito, en un tiempo no superior a los diez días.
13. Poner en conocimiento de los servicios públicos aquellos casos que requieran una intervención inmediata, informando por escrito de la situación que demanda su intervención.
14. Mantener periódicamente informados a los profesionales de los servicios sociales sobre las incidencias que ocurran con personas tuteladas que pertenezcan a su zona de actuación.
15. Garantizar el secreto profesional sobre aquellos datos de las personas tuteladas

Indicadores de Calidad

La Fundación pretende dar un servicio personalizado y de calidad a todas las personas sobre las que ejerza un cargo tutelar, para lo cual, existirá un buzón de sugerencias de mejora y un registro de quejas que puedan formular contra

la Fundación familiares a responsables de entidades en las que vivan las personas atendidas por la Fundación.

Se establece la tarde de los martes como día para recibir y atender las demandas de familiares.

Siempre que sea posible, para evitar los desplazamientos de personas residentes en otras provincias donde la Fundación no tenga una sede, se establecerá un calendario, lugar y hora para atender a los familiares, organizaciones o entidades que demanden los servicios de la Fundación. Para garantizar el secreto profesional, se registrará en una ficha los datos de las personas que solicitan información concreta sobre un tutelado, motivo de la consulta, día y persona que presta la información.