

CARTERA DE SERVICIOS DE FUNDAMAY

1. Servicios que se Ofrecen

- Asumir los cargos de Tutela, curatela, administración judicial y defensa judicial de personas mayores de 65 años, residentes en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, determinados por los servicios jurídicos.
- Elaboración de inventario de bienes de las personas tuteladas.
- Rentabilizar el patrimonio de los tutelados cuando exista.
- Rendición de cuentas ante el Juez.
- Seguimientos periódicos a las personas tuteladas para verificar el estado de necesidad.
- Tramitación de ayudas sociales (pensiones, ayudas a domicilio, teleasistencia, acompañamientos).
- Tramitar, mediante autorización judicial, inversiones de capital, arreglos en vivienda, etc. de los tutelados, para mejorar sus condiciones de vida.
- Actualización de pagos y domiciliaciones bancarias.
- Tramitación de ingresos en residencias, cuando la persona mayor no puede permanecer en su domicilio.
- Seguimiento y Acompañamientos a las revisiones médicas de las personas tuteladas.
- Tramitar ingresos hospitalarios cuando el tutelado lo precise.
- Encargarse de los trámites de sepelio en caso de fallecimiento.
- Velar por la calidad de vida de las personas tuteladas, tanto si permanecen en su domicilio como si están institucionalizadas.
- Revisión y renovación de prendas de vestir y aseo de las personas tuteladas para que mantengan su dignidad y buen aspecto personal y social.
- Presentar las declaraciones del Impuesto de Renta de las personas físicas.
- Apoyo y Asesoramiento a familias de las personas tuteladas.
- Asesoramiento y Formación a profesionales de los servicios sociales sobre aspectos referidos a tutela.
- Fomentar el voluntariado social para tareas de acompañamiento y seguimiento de las condiciones de vida de las personas tuteladas.
- Elaborar protocolos de coordinación con otras entidades tutelares, residencias de personas mayores y asociaciones de Alzheimer.

2. 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 diez días, una vez emitido el certificado de últimas voluntades.
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. Comunicar a los familiares, cualquier incidencia que ocurra con las personas tuteladas, tales como ingresos hospitalarios, defunciones, etc.
10. 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 un mes.
11. Poner en conocimiento de los servicios públicos aquellos casos que requieran una intervención inmediata, informando por escrito de la situación que demanda su intervención.
12. 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.
13. Garantizar el secreto profesional sobre aquellos datos de las personas tuteladas.

3. 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 como mínimo una tarde por semana para recibir y atender las demandas de familiares aunque se pueden habilitar.

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 le presta la información.